

EL CRÉDITO AL CONSUMO: LO QUE HAY QUE SABER



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

¿QUÉ ES UN CRÉDITO AL CONSUMO?

El crédito con carácter general es una operación financiera que permite al consumidor acceder a la compra de bienes y servicios sin que tenga que desembolsar su importe en ese mismo instante, sino de forma aplazada, mediante cuotas a las que generalmente se le suman intereses.

El crédito es un mecanismo esencial de la economía, contribuyendo al desarrollo del estado del bienestar.

Como consecuencia de su importancia económica y social, la oferta, la concesión y en general toda la gestión de créditos está sujeta a una exhaustiva reglamentación, en la que la transparencia y protección de los consumidores,



además de la seguridad del sistema financiero, juega un papel fundamental. Si bien como veremos **más adelante, no todas las entidades** están sujetas a dicha reglamentación, solo las reguladas y supervisadas por el Banco de España.

A continuación, detallaremos las principales cuestiones que deben tenerse en cuenta en la contratación de un crédito al consumo, tanto a la hora de elegir la oferta más adecuada, como en la propia contratación y durante el periodo de vigencia del contrato.

Préstamo Personal

El préstamo es un crédito de duración determinada, en el que el consumidor, desde el momento inicial, conoce el plazo y el número de cuotas que debe abonar para la amortización total del crédito. Dichas cuotas incluyen también, intereses, comisiones y gastos conforme a las condiciones pactadas.

Crédito Revolving

Se trata de una línea de crédito mediante la cual se

pueden efectuar diversas disposiciones hasta el límite autorizado. El límite autorizado se va reconstituyendo con cada mensualidad pagada.

De este modo el titular siempre tiene una reserva de dinero a su disposición para la adquisición de algún otro producto, sin necesidad de solicitar otro crédito para cada compra que desee efectuar.

Pueden estar asociado a un instrumento de pago, como las tarjetas.

Puede consultar más información en:

<https://asnef.com/actividades/wikiasnef/cr%C3%A9dito-revolving/>

El tipo de interés del crédito revolving suele ser más elevado que el aplicado en un préstamo, ya que, a diferencia de éste, en el primero, el cliente puede hacer disposiciones en cualquier momento y sin trámites previos, dentro del límite pactado.



¿QUIÉN LO PUEDE CONCEDER?

Las entidades financieras reguladas y supervisadas por el Banco de España, por su conocimiento y experiencia, desarrollan esta actividad con un elevado grado de profesionalidad y seguridad para el consumidor.

Los Establecimientos Financieros de Crédito (EFC) son entidades reguladas y supervisadas que se dedican a realizar operaciones de crédito en un ámbito específico: crédito al consumo, crédito hipotecario, tarjetas, avales, 'leasing' (arrendamiento financiero con opción de compra), 'factoring' (cesión de una cartera de créditos) ...no captan depósitos del público.

El EFC, coloquialmente conocido como "financiera", junto a Bancos, Cajas de Ahorro y Cajas Rurales, está sujeto a la supervisión del Banco de España, tanto en el desarrollo y control de su actividad, como en la protección de los derechos de sus clientes, lo que significa una garantía para el consumidor.

Sin embargo, no todas las entidades que conceden créditos están reguladas y supervisadas por el Banco de España. Por ello asegúrese de que la entidad con la que firma el contrato de crédito al consumo sea una entidad financiera regulada por el Ministerio de Economía y supervisada por el Banco de España.

La actividad de las entidades reguladas está sometida a una estricta regulación, entre otros ámbitos, de seguridad, transparencia y protección al cliente. El Banco de España dispone de un registro público mediante el que podrá consultar si la entidad que le ofrece financiación es regulada y supervisada, puede consultar en el propio Banco de España en su página web: https://app.bde.es/ren_www/ren_wwwias/xml/Arranque.html



¿CÓMO SE OBTIENE UN CRÉDITO AL CONSUMO?

Normalmente son los propios comercios, quienes ofrecen la financiación del producto, si el cliente lo desea, lo cual es válido también para el comercio electrónico.

Con ello el consumidor puede realizar la compra pudiendo en ese mismo momento solicitar su financiación, sin tener que realizar más trámites ni desplazamientos.

El consumidor que utiliza estos productos con una entidad financiera regulada dispone de un grado de información, garantía y protección de sus derechos igual que si la solicitud la realiza directamente en una tradicional sucursal bancaria.

Es importante tener en cuenta que si elige una cuota muy baja supone que la amortización del principal se realizará en un plazo más largo, tardará más tiempo en liquidar la deuda y generará más intereses. Por ello, debe atender siempre al importe del que ha dispuesto y la cuota que ha elegido pagar mensualmente.

En los extractos que le enviará su entidad podrán encontrar este detalle e incluso con ejemplos sobre el efecto de la cuota, el plazo de amortización o reembolso de la deuda. No dude en preguntar al servicio de atención al cliente.



EL CRÉDITO TIENE UN COSTE

El crédito al consumo es un servicio y como tal tiene un precio o coste. Dicho servicio consta no sólo en la concesión de un préstamo, sino también en la posibilidad de acceder al mismo en el propio establecimiento en el que se desea realizar la compra sin necesidad de desplazarse.

Para conocer el coste del crédito se utiliza como referencia general la TAE (Tasa Anual Equivalente) que indica el coste real del crédito (incluyendo el tipo de interés, comisiones y gastos a cargo del consumidor). En el enlace adjunto podrá encontrar mayor detalle sobre la TAE y simuladores para calcular la TAE.

https://cliente bancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/productoservici/relacionados/tiposinteres/guia-textual/latae/tae_prestamo.html

Por ello toda publicidad de una entidad financiera regulada en la que se hace referencia al coste de la operación debe contener la TAE y cumplir con la normativa en materia de publicidad establecida por el Ministerio de Economía y el Banco de España.



FINANCIACIÓN RESPONSABLE

La decisión de solicitar un crédito debe ser meditada por el consumidor, valorando su capacidad de reembolso de las cuotas del crédito. El prestamista, por otra parte, está obligado a evaluar la solvencia del consumidor, en base a la información obtenida por medios adecuados a tal fin, y especialmente en base a la información veraz facilitada por el consumidor.



Le recomendamos que haga siempre un uso responsable del crédito y para ello haga balance de sus ingresos netos y de sus gastos mensuales. No debe olvidarse que con la firma del contrato el consumidor asume una obligación con la entidad, y su incumplimiento puede conllevar consecuencias graves.

Por ello debe insistirse en la importancia de la reflexión que debe realizar todo consumidor sobre su capacidad de reembolso, antes de adquirir nuevas obligaciones. No se endeude nunca por encima de su capacidad de pago. Facilite una información detallada de ingresos y gastos a su entidad financiera, para que ésta pueda ayudarle en su decisión y también cumplir con su obligación.

Las entidades reguladas están obligadas a facilitar una información suficiente y a asesorar al cliente sobre cuantas dudas pueda tener, por ello, debe consultar cuantas cuestiones se le puedan plantear al consumidor.

¡No olvide! El sobreendeudamiento es un riesgo que debe evitar y para ello es necesario que la entidad financiera realice una evaluación precisa en base a la información suficiente y veraz suministrada por el cliente, quien, a su vez debe reflexionar sobre su capacidad de reembolso.

¿HA DE HABER ALGUNA INFORMACIÓN PREVIA AL CONTRATO?

Con carácter previo a asumir cualquier obligación en virtud de un crédito al consumo, el consumidor ha de recibir del prestamista, o del intermediario cuando proceda, la información que sea precisa para comparar las diversas ofertas y adoptar una decisión informada sobre la formalización de un contrato de crédito.

El contenido de esta información está detallado en la Ley de Contratos de Crédito al Consumo, deberá prestar especial atención a la publicidad, y al documento de Información Normalizada Europea (INE) que le entregará la entidad financiera. Este documento servirá al cliente para comparar las distintas ofertas de entidades reguladas existentes en el mercado.

¿QUÉ DEBE CONTENER EL CONTRATO?

Dada la importancia que conlleva la suscripción de un contrato de crédito, se exige que éste siempre conste por escrito en papel o en otro soporte duradero, y que el consumidor disponga de un ejemplar del contrato.

El contrato debe contener una información determinada que asegure al consumidor el conocimiento de todos los datos financieros de la operación, tales como:

- El tipo de crédito.
- La identidad y el domicilio social de las partes contratantes, así como, si procede, la identidad y el domicilio social del intermediario de crédito.
- La duración del contrato de crédito.
- El importe total del crédito y las condiciones de disposición del mismo.
- En el caso de créditos en forma de pago diferido de un bien o servicio o en el caso de contratos de crédito vinculados, el producto o servicio y su

precio al contado.

- El tipo deudor y las condiciones de aplicación de dicho tipo y, si se dispone de ellos, los índices o tipos de referencia aplicables al tipo deudor inicial, así como los períodos, condiciones y procedimientos de variación del tipo deudor y, si se aplican diferentes tipos deudores en diferentes circunstancias, la información arriba mencionada respecto de todos los tipos aplicables.
- La TAE (tasa anual equivalente) y el importe total adeudado por el consumidor, calculados en el momento de la suscripción del contrato de crédito.
- El importe, el número y la periodicidad de los pagos que deberá efectuar el consumidor y, cuando proceda, el orden en que deben asignarse los pagos a distintos saldos pendientes sometidos a distintos tipos deudores a efectos de reembolso.
- En caso de amortización del capital de un contrato de crédito de duración fija, el derecho del consumidor a recibir gratuitamente un extracto de cuenta, en forma de cuadro de amortización, previa solicitud y en cualquier momento a lo largo de toda la duración del contrato de crédito.

El cuadro de amortización indicará los pagos adeudados, así como los períodos y las condiciones de pago de tales importes.

Este cuadro deberá contener un desglose de cada cuota periódica que muestre la amortización del capital, los intereses calculados sobre la base del tipo deudor y, en su caso, los costes adicionales.

Cuando el tipo de interés no sea fijo o los costes adicionales puedan variar en virtud del contrato de crédito, en el cuadro de amortización se indicará de forma clara y concisa que los datos del cuadro solo serán válidos hasta la siguiente modificación del tipo deudor o de los costes adicionales en virtud del contrato de crédito.

- Si deben pagarse recargos e intereses sin amortización de capital, una relación de los períodos y las condiciones de pago de los intereses deudores y de los gastos conexos recurrentes y no recurrentes.
- Cuando proceda, los gastos de mantenimiento de una o varias cuentas que registren a la vez operaciones de pago y de disposición del crédito, salvo que la apertura de la cuenta sea opcional, los gastos relativos a la utilización de un medio de pago que permita efectuar tanto operaciones de pago como de disposición del crédito, así como los demás gastos derivados del contrato de crédito y las condiciones en que dichos costes pueden modificarse.

- El tipo de interés de demora aplicable en el momento de la celebración del contrato de crédito y los procedimientos para su ajuste y, cuando proceda, los gastos por impago.
- Las consecuencias en caso de impago.
- Los gastos a cargo del deudor, en su caso.
- Las garantías y los seguros, cuya contratación se tiene que ajustar a la legislación específica.
- La existencia o ausencia de derecho de desistimiento y el plazo y demás condiciones para ejercerlo, incluida la información relativa a la obligación del consumidor de pagar el capital dispuesto y los intereses correspondientes, y el importe del interés diario.
- Información sobre los derechos derivados de contratos vinculados del artículo 29 de la Ley de Crédito al Consumo, así como las condiciones para el ejercicio de dichos derechos.
- El derecho de reembolso anticipado, el procedimiento aplicable, así como en su caso información sobre el derecho del prestamista a una compensación y sobre la manera en que se determinará esa compensación. Para el caso de reembolso anticipado y en caso de que el contrato de crédito tenga vinculado uno de seguro, el derecho del prestatario a la devolución de la prima no consumida en los términos que establezca la póliza.

- El procedimiento que deberá seguirse para ejercer el derecho de poner fin al contrato de crédito.
- La existencia o no de procedimientos extrajudiciales de reclamación y recurso para el consumidor, y, en caso de que existan, la forma en que el consumidor puede acceder a ellos.
- Las demás condiciones del contrato, cuando proceda.
- En su caso, nombre y dirección de la autoridad de supervisión competente.

Además, previamente el consumidor, podrá solicitar una oferta vinculante en la que se recojan las condiciones de la operación. La normativa otorga al consumidor un plazo de desistimiento de 14 días naturales desde la firma del contrato sin ningún tipo de penalización.

MODIFICACIONES EN EL CONTRATO

La relación entre la entidad financiera y el consumidor se mantendrá a lo largo de un período de tiempo cuya duración estará en función de las condiciones que se hayan establecido en el contrato.

Por ello es muy importante que exista una comunicación continuada entre la entidad y el consumidor. Así, en los casos que corresponda según la normativa, la entidad remitirá periódicamente un extracto con información detallada de las operaciones realizadas durante el período (como es habitual en las tarjetas de crédito), también como debe comunicar, con la antelación suficiente, todas aquellas modificaciones que afecten al contrato, siempre que este permita modificar dichas condiciones.

En el mismo sentido, el consumidor estará obligado a comunicar a la entidad, los cambios en aquellos de sus datos que afecten al desarrollo de la operación, tales como los cambios de domicilio, de la cuenta bancaria en que se cargan las cuotas del crédito, etc.

Las entidades reguladas ofrecen servicios web y teléfonos de Servicio de Atención al Cliente (quejas y reclamaciones) que pueden ser de mucha utilidad para estos trámites.



UNA SOLUCION PARA SUS PROBLEMAS

Para cualquier cuestión relacionada con su crédito y con la entidad que se lo concedió, puede dirigirse al Servicio de Atención al Cliente (quejas y reclamaciones) que toda entidad financiera regulada está obligada a tener. Estos servicios atenderán sus quejas y reclamaciones en un plazo no superior a un mes.

Es una garantía más de servicio de las entidades financieras reguladas, disponer en su organización de un servicio especializado en la atención a sus clientes, lo cual dota al consumidor de una mayor seguridad jurídica, resolviendo de forma profesional cualquier duda, consulta o reclamación.

Si una vez consultado el servicio de la entidad, el consumidor no queda satisfecho con la respuesta obtenida, o no recibe la misma en el mencionado plazo, puede dirigirse al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

A continuación, encontrará en el enlace al Portal del cliente bancario del Banco de España cómo realizar una reclamación:

<https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/podemosayudarte/consultasreclama/comorealizarrecl/>



Atención: El consumidor deberá seguir pagando su crédito durante la tramitación de su reclamación.

SUS DATOS PERSONALES ESTÁN PROTEGIDOS

Los datos personales que el consumidor facilita en la gestión de la operación de crédito son fundamentales para el buen fin de la misma. El tratamiento de los mismos y su protección están regulados por el Reglamento UE 2016/679 y por la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía Derechos Digitales.

El consumidor debe reconocer la finalidad para la que se le solicitan sus datos y se le solicitará su consentimiento cuando sea necesario. El consentimiento de las entidades será siempre libre e informado. Si tiene dudas consulte siempre al SAC.



El consumidor dispone de una serie de derechos que puede ejercitar frente a la entidad financiera en relación con el tratamiento de sus datos personales, entre otros:

- ✓ El derecho de acceso a todos los datos personales contenidos en los ficheros de la entidad.
- ✓ El derecho a solicitar la rectificación o cancelación de los datos.
- ✓ El derecho de oposición al tratamiento de los datos.
- ✓ El derecho de cancelación y limitación del tratamiento.
- ✓ El derecho de portabilidad de los datos.

CIBERFRAUDES: UN RIESGO PARA TODOS

Los ciberdelincuentes tienen como finalidad vulnerar las medidas de seguridad que adoptamos, en la mayoría de los casos, para obtener un beneficio económico.

Para proteger nuestros servicios online (bancos, comercios, etc.) es conveniente usar métodos de doble autenticación, añadiendo así una capa más de seguridad a nuestros accesos.

Con ello, se trata de dificultar el acceso a terceras personas que lo intenten, y aunque consigan nuestra contraseña, necesitarán también introducir un código de seguridad o un rasgo biométrico, garantizando la identificación de la persona que va a realizar la operación a través de internet.

La mayoría de los ciberataques que consiguen su objetivo, son consecuencia de errores humanos. Conscientes de esta realidad, urge fomentar la cultura de ciberseguridad en los usuarios de internet, mediante la concienciación en la importancia de la prevención, ya que, aunque no existe un método infalible, es posible minimizar el riesgo, siguiendo algunos consejos:

- ✓ NO pinchar sobre los enlaces incluidos en el mensaje.
- ✓ NO descargar documentos adjuntos de origen desconocido.
- ✓ NO facilitar datos personales a través de llamadas telefónicas.
- ✓ NO utilizar redes wifi-públicas para difundir información personal.



SEGUROS DE AMORTIZACIÓN

Son seguros que permiten afrontar la amortización del crédito del consumidor en caso de fallecimiento, desempleo, incapacidad permanente o temporal por enfermedad, accidente, etc..., y pueden ofrecerse por la entidad junto a la suscripción del contrato de crédito.

Previamente a la suscripción del seguro le entregan un cuestionario con información previa obligatoria.

En caso de que esté interesado en suscribir uno de estos seguros con las aseguradoras propuestas por la entidad financiera, lea atentamente toda la información relativa al mismo que se le facilitará antes de la firma, y en particular todas las condiciones relativas a las coberturas ofertadas, exenciones, elegibilidad y al coste del mismo.



OTROS SERVICIOS ADICIONALES

Como en el caso anterior, la entidad financiera puede ofrecerle otros servicios o productos adicionales. El cliente deberá leer atentamente las condiciones de los mismos y solicitar las aclaraciones que sean necesarias.





Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

Velázquez 64-66, 2ª Planta · 28001 · Madrid
Telf.: 917 814 554 Fax: 914 314 646
www.asnef.com · asnef@asnef.com

Editado en junio de 2024