

INFORME DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (CCU) AL ANTEPROYECTO DE LEY DE CONTRATOS DE CRÉDITO AL CONSUMO Y DE MODIFICACIÓN DEL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS Y OTRAS LEYES COMPLEMENTARIAS,

Con el fin de dar respuesta al trámite de audiencia, previsto en el artículo 26.6 de Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, este Consejo realiza las siguientes observaciones:

OBSERVACIONES GENERALES

1. El Consejo quiere mostrar su desaprobación tanto ante el retraso injustificado de la transposición como de aplicación de ambas normas comunitarias. Igualmente, debemos expresar nuestra desaprobación ante el hecho de que el presente proyecto haya sido trasladado en el mes de agosto facilitando escasos seis días hábiles para realizar alegaciones, teniendo en cuenta que se ha tramitado por el procedimiento de urgencia. Dicho plazo es totalmente inadmisibles, considerando la importancia de la norma, su extensión, así como el hecho de que agosto es uno de los principales meses de vacaciones en España.

2. El objeto del anteproyecto de ley (APL) es incorporar al ordenamiento jurídico español las Directivas (UE) 2023/2225, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de octubre de 2023, relativa a los contratos de crédito al consumo, y 2023/2673, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de noviembre de 2023 relativa a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia. Que en la exposición de motivos de este Anteproyecto se recoge que esta ley tiene por objeto incorporar al ordenamiento jurídico la Directiva (UE) 2023/2225, de 18 de octubre y la Directiva (UE) 2023/2673, de 22 de noviembre de 2023.

En el caso de la Directiva (UE) 2023/2225 su artículo 48 indica que “los Estados miembros adoptarán y publicarán, a más tardar el 20 de noviembre de 2025 las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva. Comunicarán inmediatamente a la Comisión el texto de dichas disposiciones. Aplicarán dichas medidas a partir del 20 de noviembre de 2026.” En lo que respecta a la Directiva (UE) 2023/2673, su artículo 2 recoge que “los Estados miembros adoptarán y publicarán a más tardar el 19 de diciembre de 2025 las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva. Comunicarán inmediatamente a la Comisión el texto de dichas disposiciones. Aplicarán dichas disposiciones a partir del 19 de junio de 2026”.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





3. Tal y como se señala en la exposición de motivos, el crédito al consumo desempeña hoy un papel fundamental en nuestro modelo económico, dinamizando el comercio y la industria, y facilitando a las personas consumidoras y usuarias la adquisición de bienes y servicios hic et nunc difiriendo su pago, generalmente a cambio de un sobrecoste financiero. Pero también puede generar sobreendeudamiento y problemas de impago y morosidad, afectando igualmente a la dinámica económica.

Los datos del Banco de España ponen de relieve que los créditos destinados al consumo muestran un crecimiento interanual del 11%, muy superior al del conjunto de la financiación a los hogares (4,6%), y ese dinamismo se refleja en la aparición de nuevos oferentes de crédito al consumo, en muchos casos operando en un entorno puramente digital.

En la mencionada exposición de motivos se recuerda el avance que supuso la Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo, traspuesta a nuestro ordenamiento jurídico mediante la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, que vino a reforzar la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo. Pero se señala también que su eficacia a la hora de garantizar un elevado nivel de protección de los consumidores y fomentar el desarrollo de un mercado único de crédito se ha visto menoscabada debido a la redacción imprecisa de ciertos artículos; a defectos en su implementación por los Estados miembros, y, muy especialmente, a los cambios provocados por el nuevo entorno digital, que afectan tanto a la aparición de nuevas ofertas como a los patrones de comportamiento y a las preferencias de los consumidores,

Esa necesidad de actualizar el marco normativo del ámbito de los créditos al consumo dio lugar a la aprobación de la Directiva (UE) 2023/2225 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de octubre de 2023, relativa a los contratos de crédito al consumo, una de las normas cuya trasposición ahora se propone.

4. La Directiva 2023/2225 presenta las siguientes novedades:

Amplía el ámbito de aplicación a algunos contratos de crédito al consumo que habían quedado excluidos en 2008, como aquéllos cuyo importe total de crédito sea inferior a 200 euros, o los contratos de alquiler o de arrendamiento financiero con opción de compra.

Incluye, además, los sistemas “Compre ahora, pague después”, en los que el prestamista concede crédito a un consumidor con el fin exclusivo de adquirir bienes o servicios proporcionados por el proveedor, los cuales constituyen nuevos

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





instrumentos financieros digitales que permiten a los consumidores realizar compras y pagarlas a lo largo del tiempo.

Requiere que los prestamistas y los intermediarios de crédito al consumo queden sujetos a un procedimiento de registro y autorización previo para poder operar, salvo que se trate de entidades de crédito y no de crédito que cuenten con autorización para otorgar créditos.

Regula la publicidad relativa a los contratos de crédito, estableciendo obligaciones de información básica precontractual a través del Formulario de Información Normalizada Europea sobre el Crédito al Consumo.

Promueve la responsabilidad en la demanda y concesión de créditos, requiriendo la evaluación de la solvencia del consumidor, con el fin de evitar el sobreendeudamiento.

Prevé medidas para impedir tipos deudores, tasas anuales equivalentes o costes totales de crédito excesivamente elevados.

Refuerza el ejercicio del derecho de desistimiento de forma gratuita en los casos en que el consumidor no haya recibido las condiciones contractuales ni la información de conformidad con lo establecido en la Directiva.

Por su parte, la Directiva (UE) 2023/2673 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de noviembre de 2023 vino a derogar la Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores y a modifica la Directiva 2011/83/UE, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, en lo relativo a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia.

La Directiva (UE) 2023/2673:

Destaca el derecho del consumidor de desistir del contrato a distancia de servicios financieros online en la propia interfaz en línea durante todo el plazo de desistimiento, debiéndose mostrar esa función de forma destacada y fácilmente accesible para el consumidor.

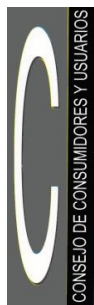
Permite al comerciante organizar por niveles la información con los requisitos de información de los contratos a distancia, siempre y cuando sea posible ver, guardar e imprimir la información como un único documento.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID

3





En todo caso, esta Directiva se aplica de modo subsidiario y en ausencia de normativa sectorial que contenga preceptos sobre requisitos de información, derecho de desistimiento y explicaciones adecuadas al consumidor en los servicios financieros a distancia, algo que también queda recogido en el APL.

El anteproyecto de ley se propone reducir la asimetría informativa sobre las características y funcionamiento del crédito entre oferentes y demandantes, es decir, entre los prestamistas y las personas consumidoras y usuarias, y corregir aquellas situaciones en las que éstas pueda verse desprotegidas, apelando a la transparencia, equidad y responsabilidad en la concesión de créditos.

5. En la trasposición se ha optado por:

Extender a todos los consumidores, sean personas físicas o jurídicas, las previsiones de protección que la Directiva (UE) 2023/2225 contempla para las personas físicas, con medidas proporcionales según naturaleza del prestatario.

Excluir los contratos de crédito instrumentados en las tarjetas de débito diferido en las que el importe total de las operaciones se carga a la cuenta del titular, generalmente una vez al mes, sin mediar pago de intereses, sin perjuicio de la aplicación de las disposiciones pertinentes cuando esta modalidad de reembolso se integre en un contrato de crédito que permita formas de reembolso diferentes a las de crédito diferido.

Excluir los contratos de arrendamiento o de arrendamiento financiero en los que no se establezca una obligación u opción de compra del objeto del contrato, ni en el propio contrato ni en ningún otro contrato, sin perjuicio de que esta ausencia sea compatible con una recompra por parte de un tercero.

Aplicar las disposiciones de la ley a los prestadores de servicios de crédito de financiación participativa contemplados en la norma. Cuando intermedien en la concesión de créditos entre los prestamistas que actúan con carácter profesional y los consumidores, las obligaciones para los prestadores serán las contempladas para los intermediarios y las de los prestamistas las que la ley contempla para ellos.

Reservar únicamente a algunas personas jurídicas la actividad de concesión, con carácter profesional, de créditos bajo el ámbito de aplicación de esta ley, sin perjuicio del establecimiento de un procedimiento de reconocimiento, registro y supervisión de los prestamistas por una autoridad competente independiente, o de la concesión de créditos entre particulares cuando no se dé en su concesión dicho carácter profesional.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





Introducir la figura de prestamistas de alto coste autorizados que proveen a un segmento del mercado de crédito no atendido por las entidades actualmente reguladas, con el fin de profesionalizar estas entidades y que puedan seguir cumpliendo su función social de financiación garantizando la debida protección a los consumidores con mayor grado de vulnerabilidad, con medidas que mitiguen los costes excesivos y prevengan del sobreendeudamiento.

Establecer de un régimen general de limitación de tipos de interés máximos que deben aplicar los prestamistas a los contratos de crédito con consumidores.

Eximir de la exigencia del registro a los prestamistas o intermediarios que lo sean a título subsidiario, cuando ambas actividades estén relacionadas con créditos sin intereses o con gastos limitados por atrasos, y siempre que estas entidades tengan la consideración de pequeñas y medianas empresas o microempresas.

Permitir a los prestamistas o a los intermediarios de crédito la utilización de los términos «asesoramiento» y «asesor», salvo en el caso de que lo sean a título subsidiario.

Establecer que la Autoridad Administrativa Independiente prevista en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, deberá encargarse de las quejas y reclamaciones que presenten los consumidores en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos y que deriven de presuntos incumplimientos de esta ley, de sus normas de desarrollo, así como de los estándares o de las buenas prácticas y usos financieros que resulten exigibles a los prestamistas. El Banco de España deberá encargarse de esta labor en tanto no se cree dicha autoridad.

Establecer la prohibición de un consentimiento tácito o de conceder crédito no solicitado por el consumidor.

Regular las medidas de apoyo a los consumidores en dificultades asegurando un acceso fácil a un operador profesional que desempeñe la actividad de asesoramiento de deudas y la obligación para los prestamistas de establecer una política de renegociación de deudas que tendrá en cuenta a las personas consumidoras especialmente vulnerables.

El título II de la norma propuesta determina las condiciones que deben cumplir las comunicaciones comerciales de los contratos de crédito, así como las obligaciones de información y entrega de la misma que deben proporcionarse de forma previa a la celebración de dichos contratos. Y reconoce el derecho del consumidor a obtener una explicación significativa y comprensible de la

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





evaluación realizada por parte de los prestamistas cuando se lleva a cabo por un tratamiento automatizado, pudiendo solicitar su revisión.

Las observaciones específicas que a continuación se detallan viene referidas fundamentalmente a este aspecto concreto del proyecto de ley

Cabe mencionar asimismo la disposición adicional segunda, que regula el tratamiento de los datos personales relacionados con la actividad a la que se refiere esta ley, de forma que cumpla con lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 Del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

6. Por lo que respecta a las modificaciones que afectan al Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, en la disposición XXX se contempla, con relación al régimen de los contratos de servicios financieros celebrados a distancia, que la información sobre dichos contratos se organizará por niveles según su relevancia; la obligación de tener una función de desistimiento de forma permanente durante todo el plazo del mismo en las interfaces en línea utilizadas para su celebración, y determinadas medidas para actuar en el medio digital contra las prácticas engañosas conocidas como “patrones oscuros”. La disposición transitoria decimosegunda establece que las modificaciones introducidas en el Texto refundido serán de aplicación a los contratos celebrados con posterioridad a la fecha de entrada en vigor de la ley propuesta.

Se valora positivamente que el anteproyecto de ley refuerce las exigencias de transparencia, información precontractual, evaluación de solvencia y control de los costes del crédito. No obstante, se estima necesario reforzar diversos preceptos para que la protección frente a las prácticas publicitarias engañosas, agresivas o susceptibles de inducir al sobreendeudamiento sea efectiva, particularmente en entornos digitales, redes sociales, publicidad personalizada, comunicaciones comerciales audiovisuales y fórmulas de contratación inmediata.

7. Consideración de las personas consumidoras.

Además, este APL ha optado por extender a todas las personas consumidoras, sean personas físicas o jurídicas, las previsiones de protección que la Directiva (UE) 2023/2225, de 18 de octubre, en la cual se contempla para las personas físicas, sin perjuicio de la necesidad de una aplicación de la norma proporcionada a la naturaleza del consumidor, cuando esta no sea persona física, como el acceso a operadores profesionales dedicados a la actividad de asesoramiento de deudas. Por tanto, se valora que se haya ampliado el ámbito de aplicación a la figura del

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





consumidor según el artículo 2 de las definiciones no solo a los consumidores propiamente definidos conforme a lo previsto en el artículo 3 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, donde es consumidor toda persona física que actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión; sino que esta norma determina que también son consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica, cuando actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

8. Contratos excluidos.

En todo el abanico de contratos que quedan excluidos del ámbito de aplicación de este APL también se ha optado por excluir de dicho ámbito los contratos de crédito instrumentados en las tarjetas de débito diferido en las que el importe total de las operaciones se carga a la cuenta del titular, generalmente una vez al mes, sin mediar pago de intereses, a nuestro parecer no entendemos por qué se excluyen este tipo de contratos del ámbito de aplicación, pese a lo que indica la propia propuesta que en cualquier caso, esta exclusión debería entenderse sin perjuicio de la aplicación de las disposiciones pertinentes cuando esta modalidad de reembolso se integre en un contrato de crédito que permita formas de reembolso diferentes a las de crédito diferido.

9. Necesidad de reforzar la protección efectiva de las personas consumidoras como principio rector de la norma.

El Anteproyecto constituye una oportunidad para consolidar un marco de crédito al consumo que combine el adecuado funcionamiento del mercado con una protección efectiva de las personas consumidoras y usuarias.

Para ello, la regulación debe avanzar más allá de la mera incorporación formal de obligaciones de información y establecer garantías efectivas frente al sobreendeudamiento, los costes excesivos, la contratación digital poco transparente, las decisiones automatizadas y las prácticas comerciales que puedan perjudicar a las personas consumidoras y usuarias.

En este sentido, la protección de las personas consumidoras debe constituir el criterio transversal que oriente tanto la aplicación de la ley como su posterior desarrollo reglamentario y su supervisión.

En este sentido, se nos plantea la necesidad de reforzar la protección efectiva de las personas consumidoras como principio rector de la norma, pese a que se valora positivamente la elaboración de un nuevo marco regulador de los contratos

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





de crédito al consumo, destinado a adaptar la normativa española a la evolución del mercado y a reforzar los derechos de las personas consumidoras.

El anteproyecto amplía el ámbito de aplicación de la regulación, incorpora nuevas obligaciones para prestamistas e intermediarios y establece medidas dirigidas a prevenir el endeudamiento excesivo, reforzar la evaluación de solvencia, mejorar la información y limitar determinados costes. Estos avances, bajo nuestra consideración como organización representativa de las personas consumidoras y usuarias, deben consolidarse y, cuando el margen de actuación nacional lo permita, reforzarse para garantizar una protección efectiva y no meramente formal.

La regulación del crédito al consumo debe partir de una premisa esencial que es que el crédito es un instrumento financiero destinado a responder a las necesidades y ofrecer una capacidad económica a las personas consumidoras y no convertirse en un mecanismo que favorezca o agrave situaciones de sobreendeudamiento que padecen muchos consumidores vulnerables en especial.

APL se interpreten y desarrollen atendiendo prioritariamente a la protección de la persona consumidora, especialmente cuando se encuentre en una situación de vulnerabilidad económica o presente mayores dificultades para comprender las condiciones del producto financiero.

En este sentido, en el título II de normas de protección al consumidor, en el apartado Artículo 21 sobre la publicidad y comercialización de los contratos de crédito, consideramos necesario mejorar la protección de las personas consumidoras en contratos de crédito sujetos al ámbito de aplicación de esta ley sobre todo a través de la publicidad y demás comunicaciones comerciales no solo con la inclusión de la advertencia clara y destacada que se informe de que los préstamos cuestan dinero, como la frase que se indica de la fórmula «Atención: pedir un crédito implica una obligación de pago. Asegúrese de conocer el coste total del préstamo y de poder devolverlo antes de contratarlo», sino que estas actuaciones de información tienen que venir reformadas para obtener información clara y veraz en el momento de la publicidad y su comercialización evitando actos de engaño o confusión a los consumidores. Se debe resaltar que especialmente cuando estas advertencias se realicen en medios digitales y redes sociales, consideramos oportuno reforzar la protección y advertencia a los consumidores en estos medios incorporando información materialmente relevante adaptada al cada medio de tal forma que no cause confusión o engaño en los consumidores a la hora de la contratación.

Lamentamos que en el apartado 3 de dicho artículo 21 se derive a un desarrollo reglamentario las futuras directrices de adaptación de la advertencia a los canales

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





utilizados, así como de las advertencias adicionales que deban mostrarse en la publicidad y demás comunicaciones comerciales sobre los contratos de crédito sujetos al ámbito de aplicación de esta ley.

10. Excesivas remisiones a posteriores desarrollos reglamentarios y necesidad de que el desarrollo reglamentario mantenga como criterio prioritario la protección de las personas consumidoras.

En línea con lo anterior esta propuesta de APL utiliza en exceso demasiados desarrollos reglamentarios en aspectos clave en materia de protección de las personas consumidoras.

Como se deriva del artículo 21, también el artículo 22 y siguientes, hacen uso continuo de la necesidad de un desarrollo reglamentario para aspectos clave en relación con normativa que favorece la protección de las personas consumidores. Tal es el caso del art. 22 apartado 1 que determina que “reglamentariamente podrá establecerse, mediante orden, los requisitos relativos a la publicidad de los contratos de crédito en la que no se incluya información sobre el coste del crédito.”

Este APL establece numerosas remisiones a desarrollos reglamentarios, entre ellas los criterios de evaluación de solvencia, los límites de TAE, los segmentos de crédito, los márgenes aplicables, determinados requisitos de información y las condiciones de adaptación de las obligaciones a los diferentes canales.

En este sentido, se considera especialmente relevante que, ante el amplio número de materias que el anteproyecto remite a un posterior desarrollo reglamentario, y en aras a garantizar la protección de las personas consumidoras se debería evitar a desarrollos reglamentarios posteriores que sean en perjuicio de las personas consumidoras. No obstante, cualquier desarrollo reglamentario será determinante para establecer el nivel real de protección que finalmente recibirán las personas consumidoras y usuarios. Por ello, se considera necesario que dicho desarrollo se lleve a cabo con la participación efectiva de las organizaciones representativas de las personas consumidoras y bajo criterios de transparencia, protección efectiva, proporcionalidad y prevención del sobreendeudamiento.

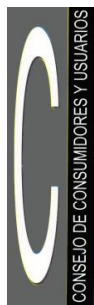
11. Garantizar una protección reforzada de las personas consumidoras vulnerables.

Se considera necesario que la vulnerabilidad ocupe un papel transversal en la aplicación de esta futura ley. Por ello, como se indica en el propio anteproyecto reconoce expresamente la necesidad de tener en cuenta las características y posible vulnerabilidad del consumidor y establece medidas específicas en materia de renegociación de deudas. No obstante, entendemos que este enfoque debe

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





extenderse al conjunto de las fases de la relación contractual: publicidad, comercialización, información precontractual, evaluación de solvencia, contratación, modificación del contrato, gestión de impagos y resolución de reclamaciones. Por nuestra parte la propia existencia de una situación de vulnerabilidad no puede determinar una menor protección ni justificar la comercialización de productos financieros con unas condiciones menos favorables.

12. Reforzar las medidas de apoyo a las personas consumidoras en dificultades económicas.

En línea con lo anterior, valoramos positivamente que el anteproyecto contemple una política de renegociación de deudas y el acceso a servicios profesionales de asesoramiento en materia de deudas. Entendemos que este tipo de medidas deben orientarse a la prevención temprana del sobreendeudamiento, y no únicamente a intervenir cuando la persona consumidora ya se encuentre en una situación de incumplimiento.

Debe favorecerse la detección temprana de dificultades de pago y establecer mecanismos que permitan a las personas consumidora acceder de manera sencilla, gratuita y efectiva a información y asesoramiento independiente.

Asimismo, sería conveniente abordar el tema de las propias políticas de renegociación, que consideramos que deberían evitar que la refinanciación se convierta simplemente en una acumulación de deuda o deudas, o en una prolongación de la situación de sobreendeudamiento mediante nuevos costes, intereses o servicios accesorios, lo que supone al final una mayor dificultad para hacer frente a estas dificultades económicas.

13. Garantizar la aplicación efectiva de los derechos en el ámbito de los contratos celebrados a distancia.

A la vista de las dificultades en la práctica y las numerosas barreras que se encuentran las personas consumidoras a la hora de poder hacer efectivo el ejercicio de su derecho a desistir de los contratos celebrados a distancia, se valora positivamente la incorporación de mecanismos destinados a facilitar el ejercicio del derecho de desistimiento en las interfaces digitales con todas las garantías y además, mecanismos de control y sanción ante tales incumplimientos.

Es más, la posibilidad de ejercer el derecho de desistimiento directamente a través de la interfaz utilizada para contratar constituye una garantía relevante para evitar obstáculos innecesarios al ejercicio de este derecho, que normalmente se producen a nivel práctico, en perjuicio de las personas consumidoras. Es por ello

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





por lo que esta propuesta normativa de anteproyecto establece que dicha función debe permanecer disponible durante todo el plazo de desistimiento y ser fácilmente accesible.

Se considera necesario que esta protección se aplique bajo un criterio de verdadera accesibilidad, evitando diseños que dificulten, retrasen o condicionen el ejercicio del desistimiento, y obligando a garantizar la aplicación efectiva de estos derechos en las personas consumidoras o usuarias que contratan un crédito a distancia. La facilidad para contratar debe ir acompañada de una facilidad equivalente para desistir, cancelar o ejercer los derechos reconocidos legalmente, y esto en la práctica no se produce puesto que las barreras y obstáculos son más que evidentes.

14. Reforzar la protección frente al crédito de alto coste.

Se debe revisar el régimen previsto para los denominados créditos de alto coste. El anteproyecto crea un régimen específico para estos prestamistas y establece determinados límites sobre la comisión de apertura, el tipo de interés mensual y el coste total del crédito.

Sin embargo, desde la perspectiva de protección de las personas consumidoras, resulta necesario garantizar que estos límites no permitan mantener costes que, aun siendo formalmente conformes con la norma, resulten excesivos atendiendo a la duración, importe y características del crédito.

Debe prestarse especial atención a los créditos de corta duración y elevada frecuencia de contratación, dado que pueden generar una sucesión de operaciones que incremente progresivamente la carga financiera del consumidor.

Por ello, se propone que el desarrollo reglamentario de este régimen se realice bajo un principio de máxima protección, evitando que la regulación de los créditos de alto coste pueda convertirse en una vía para normalizar niveles de coste que favorezcan el endeudamiento recurrente.

Lo mismo sucede en el artículo 31 apartado “5. Reglamentariamente se podrán determinar, mediante real decreto, otros elementos adicionales que deban incluir los contratos de crédito regulados por la presente ley.”

15. Reforzar la protección de las personas consumidoras frente a las tarjetas de crédito revolving.

Es importante que el anteproyecto refuerce de forma específica la protección de las personas consumidoras frente a las tarjetas de crédito revolving, por las

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





características particulares de esta modalidad de crédito y por el riesgo de que una elección aparentemente sencilla de una cuota reducida pueda prolongar durante años la devolución de la deuda y elevar de forma significativa el coste final de la financiación.

La regulación debe garantizar que, antes de contratar una tarjeta revolving o modificar las condiciones de pago, la persona consumidora pueda conocer de forma clara, sencilla y destacada las consecuencias económicas de la modalidad de pago elegida. En la actualidad se es conocido de la problemática en torno a este tipo de contrataciones por parte de las personas consumidoras por lo que no resulta suficiente con informar sobre el tipo de interés o la TAE. Consideramos que debe mostrarse de manera comprensible cuánto tiempo tardaría en amortizarse la deuda y cuál sería el importe total que acabaría pagando, teniendo en cuenta distintos escenarios de utilización y de cuota.

La información precontractual debe incluir ejemplos representativos y personalizados en los que se muestre el coste total de la financiación y el plazo necesario para amortizar una deuda cuando se abona únicamente la cuota mínima o una cuota reducida. Esta información debe facilitarse antes de la contratación y antes de cualquier modificación de la cuota o del sistema de pago.

Asimismo, debe evitarse que la comercialización de estas tarjetas incentive la utilización recurrente del crédito mediante mensajes que presenten la disponibilidad de crédito como una extensión de la capacidad económica del consumidor. La publicidad y comercialización deben ofrecer una visión equilibrada del producto y de sus costes, sin minimizar las consecuencias de mantener saldos pendientes.

La evaluación de solvencia debe tener en cuenta las características específicas de las tarjetas revolving, especialmente cuando el consumidor ya mantiene otros créditos o saldos pendientes. La disponibilidad de crédito no utilizada no debería utilizarse para justificar una capacidad de endeudamiento superior a la realmente disponible, y cualquier incremento relevante del límite de crédito debería estar sujeto a una nueva evaluación de solvencia.

También a fin de mejorar la protección, se debe garantizar que la persona consumidora reciba información periódica y comprensible sobre la evolución de su deuda, diferenciando claramente entre capital amortizado, intereses, comisiones y nuevo crédito dispuesto. Cuando la cuota elegida no permita una reducción significativa del capital pendiente o exista riesgo de prolongación excesiva de la deuda, el prestamista debería advertir expresamente al consumidor y ofrecerle alternativas que permitan acelerar la amortización.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





Además, es importante reforzar la protección frente a la modificación unilateral de límites de crédito o condiciones de pago cuando esta pueda incrementar el riesgo de sobreendeudamiento. Cualquier aumento del límite de crédito debería contar con el consentimiento expreso del consumidor y estar precedido de una evaluación adecuada de su solvencia.

Se propone que el anteproyecto incorpore una regulación específica de las tarjetas revolving que garantice una mejora de la información previa clara sobre el funcionamiento y los riesgos de esta modalidad de crédito; que se aporten ejemplos representativos del plazo y coste total de la deuda en diferentes escenarios de pago; se ofrezca una información periódica, sencilla y comprensible sobre la evolución del saldo y su amortización; se doten de las oportunas advertencias y además específicas cuando la cuota elegida pueda prolongar excesivamente la duración de la deuda; se proeada a una nueva evaluación de solvencia antes de incrementar de forma relevante el límite de crédito; se obtenga el consentimiento expreso del consumidor para los incrementos del límite disponible; se establezcan medidas que eviten la comercialización agresiva o la incentivación de un uso recurrente del crédito; y de instauren los mecanismos que permitan al consumidor modificar de forma sencilla su modalidad de pago para acelerar la amortización de la deuda.

Estas medidas deben integrarse en el marco general de prevención del sobreendeudamiento y de concesión responsable del crédito, de modo que las tarjetas revolving no queden sometidas únicamente a las reglas generales del crédito al consumo cuando sus características específicas requieren garantías adicionales de información, transparencia y protección.

16. Establecer límites de coste que protejan realmente a las personas consumidoras.

En el artículo 70 se introducen límites máximos de TAE y otras medidas de limitación de costes, lo que se valora positivamente. Este artículo 70 establece que el coste total del crédito deberá quedar sujeto a un límite máximo y que deben computarse también los servicios accesorios y determinadas prácticas de venta vinculada. No obstante, consideramos que el sistema de determinación de la TAE máxima debe garantizar que los límites establecidos no se conviertan en un referente de precios máximos que pueda trasladarse de manera generalizada al mercado. Por su parte, la metodología de cálculo y actualización debe ser transparente, verificable y estar orientada a evitar costes excesivos para las personas consumidoras.

Asimismo, se considera necesario que cualquier revisión de estos límites incorpore una evaluación específica de su impacto sobre las personas

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID

13





consumidores, particularmente sobre los colectivos con menores ingresos y mayores dificultades de acceso a financiación.

17. Reforzar la supervisión y el control de mercado.

Por otra parte, se considera imprescindible que el nuevo marco regulatorio vaya acompañado de una supervisión efectiva y continuada. La existencia de obligaciones de información, evaluación de solvencia, limitación de costes o protección frente a determinadas prácticas comerciales solo será eficaz si existe capacidad suficiente para comprobar su cumplimiento y actuar frente a los incumplimientos. A nuestro entender deberían reforzarse los mecanismos de supervisión de las prácticas de comercialización, especialmente en el entorno digital y en los productos dirigidos a las personas consumidoras potencialmente vulnerables. En este sentido los mecanismos de refuerzo y supervisión deberían estar enfocados en especial atención a los créditos de alto coste, los créditos recurrentes; la contratación mediante plataformas digitales, la publicidad dirigida o personalizada en estos supuestos, las decisiones automatizadas, las ventas vinculadas y combinadas; los servicios accesorios, así como las prácticas de refinanciación, de gestión de impagos, y el cumplimiento de las obligaciones de evaluación de solvencia.

18. Instaurar mecanismos de reclamación accesibles, gratuitos y eficaces.

Se valora positivamente que el anteproyecto establezca la obligación de disponer de servicios de atención al consumidor eficaces, transparentes y gratuitos, o los conocidos en línea con la Ley recientemente aprobada de servicios de atención a la clientela, y contemple la intervención de una autoridad administrativa independiente en materia de reclamaciones en este sentido. No obstante, consideramos necesario garantizar que el sistema de reclamaciones permita obtener una respuesta efectiva en plazos razonables y sin imponer a las personas consumidoras cargas desproporcionadas.

El acceso a mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos debe ser sencillo, gratuito o de coste reducido para las personas consumidoras, y debe garantizar una resolución imparcial y efectiva. Asimismo, se considera conveniente reforzar la información que reciben las personas consumidoras sobre los derechos que les ampara de reclamación, de los distintos los canales disponibles para reclamar, así como de los organismos competentes para ello. Esta información debe reforzarse para garantizar una efectivo ejercicio del derecho a reclamar.

No obstante, el artículo 48 recoge el deber de atender y resolver reclamaciones de forma muy escueta determinado que los prestamistas de crédito al consumo

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





estarán obligados a atender y resolver las reclamaciones que los consumidores y garantes les presenten relacionadas con sus intereses y derechos reconocidos por esta ley, en los términos establecidos por la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, mediante un servicio de atención al cliente eficaz, transparente y gratuito. Así mismo se indica que los prestamistas de crédito al consumo deberán registrar las reclamaciones recibidas y las medidas adoptadas para solventarlas.

De conformidad con la normativa de aplicación de la reciente aprobada Ley de Servicios de Atención a la clientela, consideramos necesario que se incorporen muchas de las medidas que garantizan la protección de las personas consumidoras ante la contratación de estos créditos al consumo, con todas las garantías que la dicha ley ofrece a las personas consumidoras, instaurando mecanismos de protección, atención y control de las reclamaciones y consultas presentadas por las personas consumidoras. Entendemos que esta norma debería abarcar también a estos consumidores cuando contratan estos productos por lo que consideramos necesario reforzar el articulado para garantizar un servicio de atención a la clientela de manera efectiva y con todas las garantías al igual que ofrece la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

19. Garantizar la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en la evaluación de la aplicación de la norma.

En vista de la propuesta normativa, se considera conveniente incorporar mecanismos de seguimiento de la aplicación efectiva de la futura ley y de su impacto sobre las personas consumidoras, dado que la evolución del mercado de crédito, especialmente en el ámbito digital, hace necesario disponer de información periódica sobre las prácticas de comercialización, los niveles de coste, la evolución del crédito de alto coste, las situaciones de sobreendeudamiento, que sufren las personas en especial, en situación de vulnerabilidad, como de las reclamaciones recibidas y los incumplimientos detectados en perjuicio de las personas consumidoras. A este respecto convendría que, en este seguimiento, se debería garantizar la participación de las organizaciones de consumidores más representativas a nivel nacional, como agentes esenciales para identificar problemas de aplicación de la normativa y trasladar las dificultades reales que encuentran las personas consumidoras en este sector.

CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS

PRIMERA: Artículo 2. Definiciones.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





PROPUESTA DE ADICIÓN (en adelante, ADICIÓN)

En la letra a) se propone incorporar la siguiente modificaciones en negrita :

a) «Actividad de asesoramiento en materia de deudas»: toda asistencia de carácter técnico, jurídico o psicológico, prestada de forma personalizada e **independiente** a consumidores que experimenten, o puedan experimentar, dificultades para cumplir sus compromisos financieros, por operadores profesionales que no son, concretamente, **entidades financieras**, prestamistas, intermediarios de crédito o compradores o administradores de créditos, tal como se definen en el artículo 3, puntos 6 y 8, de la Directiva (UE) 2021/2167 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2021, sobre los administradores de créditos y los compradores de créditos y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2014/17/UE.

PROPUESTA DE ELIMINACIÓN (en adelante, ELIMINACIÓN)

Se propone la supresión de lo que aparece como tachado:

ñ) «Importe total adeudado por el consumidor»: la suma del importe total del crédito más el coste total del crédito para el consumidor. ~~Exclusivamente a los efectos del cálculo del importe total adeudado, se excluirá del importe total del crédito las cantidades destinadas a pagar gastos que el consumidor deba abonar para obtener el crédito o para obtenerlo en las condiciones ofrecidas.~~

Justificación

El consumidor debe conocer el total de lo adeudado.

ADICIÓN

Se propone añadir una nueva letra aq) con la siguiente redacción:

aq) “Consumidor vulnerable”: A los efectos de esta ley, se considera persona consumidora vulnerable aquella que, por sus características personales, económicas, sociales o por su falta de conocimientos financieros o de acceso a los medios digitales, se encuentre en especial riesgo de ver menoscabados sus derechos en las relaciones de crédito al consumo.

En particular, podrán constituir indicios de vulnerabilidad, entre otros, el bajo nivel de renta, la situación de desempleo o precariedad laboral, la edad avanzada o muy temprana, la discapacidad, la existencia de cargas familiares relevantes, un bajo nivel de formación financiera o la falta de equipamiento o formación en el ámbito digital.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID

16





El anteproyecto menciona de forma reiterada la necesidad de prestar especial atención a los consumidores vulnerables.

Se propone añadir este nuevo apartado para incluir tal definición.

SEGUNDA. Artículo 3. Ámbito de aplicación.

Carece de sentido que se limiten los preceptos a aplicar en el caso de los contratos de crédito en forma de descubierto tácito, cuando en el caso de los contratos de crédito al consumo les resultaría de aplicación la totalidad del articulado de este anteproyecto.

Igual ocurre con los contratos de crédito celebrados por una organización cuyos miembros puedan ser únicamente personas que residan o trabajen en un lugar determinado o empleados y antiguos empleados jubilados de un empleador determinado, o personas que reúnan otras cualificaciones que sirva como base para la existencia de un vínculo común entre los miembros; los contratos de crédito otorgados por parte de las secciones de crédito de cooperativas de cualquier clase; los contratos de crédito celebrados entre el prestamista y el consumidor por lo que respecta a los acuerdos de pago aplazado o a los métodos de reembolso cuando el consumidor ya se encuentre en situación de impago del contrato de crédito inicial o exista la probabilidad de dicho impago; los contratos de crédito cuyo importe total sea inferior a 200 euros; los contratos de crédito en los que el crédito se conceda sin intereses y sin ningún otro coste; los contratos de crédito en virtud de los cuales el crédito deba ser reembolsado en el plazo máximo de tres meses y por los que solo se deban pagar unos gastos mínimos; y los contratos de crédito en los que el crédito se conceda sin intereses y sin ningún otro coste para el consumidor.

Además de las dificultades que implican en la práctica esta forma de legislar/redactar, donde el interesado tendrá que estar retrotrayéndose continuamente a este artículo para intentar determinar qué parte de la norma le resulta o no de aplicación a su caso concreto, debemos manifestar que si se parte de la visión de intentar preservar la seguridad de los intereses del consumidor en la contratación de alguno de los productos financieros detallados, carece de sentido que se limite la aplicación del articulado según el tipo de préstamo, quién lo concede o su cuantía. La desprotección de la persona consumidora seguirá existiendo en la totalidad de los casos, pues siempre se partirá de una relación de desigualdad con respecto a quienes conceden el crédito en cuestión.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





TERCERA. Artículo 5. carácter imperativo de las normas.

Sobre el apartado tercero de este artículo, debemos manifestar que la normativa tendría que ser de aplicación en todos los casos en los que intervenga un consumidor aun cuando en las condiciones se indique que el contrato se rige por el Derecho de otro Estado. Esto no debería vincularse al concepto “vínculo estrecho con el territorio de España”.

En este sentido, no debemos olvidar que nos encontramos ante contratos de adhesión en los que el consumidor no tiene capacidad de negociación alguna sobre su contenido. Simplemente puede aceptarlos o no. La relación entre consumidor y empresario no ocurre en un contexto de igualdad entre las partes. Por ello, si el consumidor tiene su residencia en España con independencia de lo que indique el contrato, siempre debería ser de aplicación la normativa vigente en España.

CUARTA. Artículo 7. Reserva de actividad para la concesión de créditos al consumo.

En este artículo se hace referencia a que se desarrollará por Real Decreto la creación y el procedimiento de inscripción en el registro público de prestamistas a título subsidiario. Igual que también se indica que podrán existir otros prestamistas a título subsidiario que reglamentariamente, mediante real decreto, puedan determinarse.

Sin embargo, nada se dice del plazo en el que tendrá que aprobarse ese real decreto ni qué ocurre con esta casuística mientras dicho ese real decreto no sea aprobado. ¿No podrá ejercerse la actividad de prestamista en esos casos hasta que no se apruebe el desarrollo de la norma? ¿Se permitirá su actividad y se impondrá su posterior registro una vez sea aprobado el real decreto y, en tal caso, durante ese periodo de tiempo no se realizará ningún seguimiento/control de quienes lleven a cabo estas actividades?

QUINTA. Artículo 9. Actuación mediante intermediarios de crédito.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





En el apartado tercero de este artículo se señala que en lo que respecta a la información precontractual que debe recibir el consumidor, esta obligación no será exigible a los proveedores de bienes o servicios que sólo actúen como intermediarios de crédito a título subsidiario.

Esta excepción no es de recibo. Una vez más, debemos recordar la especial desprotección en la que puede encontrarse el consumidor en esta clase de operaciones. Por ello, para intentar de alguna forma amortiguar dicha desprotección, es preciso que la obligación de proporcionar la información precontractual al consumidor recaiga en todos y cada uno de los agentes que intervienen, pues todos ellos, sin excepción, poseen un interés económico en que la firma de los distintos contratos se lleve a término. Pues sin financiación no habrá compraventa y sin compraventa no se contratará la financiación.

SEXTA. Artículo 11. Requisitos de autorización.

En relación a los requisitos que se recogen en este precepto para que un prestamista de alto coste pueda tener la autorización correspondiente para el ejercicio de la actividad, se señala que los miembros del órgano de administración deben gozar de la debida honorabilidad, y que dicha honorabilidad se entenderá que concurre cuando no se tengan antecedentes penales por haber cometido delitos graves, cuando no haya efectos acumulativos por otros delitos o infracciones administrativas derivadas de normas reguladoras del ejercicio de la actividad financiera y bancaria.

En opinión de esta asociación, lo indicado debe ampliarse también a delitos leves relacionados con la actividad financiera, no sólo a delitos graves. Igual ocurre con las sanciones administrativas, el grado de protección debe ser máximo, por lo que sanciones leves relacionadas con la financiación también deberían inhabilitar la posibilidad de ejercer dicha actividad.

Por otro lado, en lo que se refiere a los procedimientos internos de control que deben poseer para disponer de la autorización, la referencia realizada a los consumidores es excesivamente ambigua. Así, ¿qué debe entenderse concretamente por “una política adecuada que garantice el cumplimiento de las normas para la protección y el trato justo y diligente de los consumidores, en particular teniendo en cuenta la situación financiera de estos y, en su caso, la necesidad de remitirles a un operador profesional que lleve a cabo la actividad de asesoramiento en materia de deudas”? La falta de concreción de estas expresiones puede conllevar que en la práctica queden relegadas a una mera declaración de intereses en lugar de a una exigencia efectiva que debe cumplirse para poder acceder a la autorización de la actividad.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





Además se propone que se incluya una nueva letra con el siguiente requisito para la obtención de la autorización de prestamista de alto coste el siguiente requisito.

(..) Disponer de un plan de formación a su personal que mantenga actualizado un nivel adecuado de los conocimientos y competencias en las actividades de concesión de préstamos que realice;

SÉPTIMA. Artículo 14. Requisitos de actividad

Una vez autorizados e inscritos en el Registro, los prestamistas de alto coste deberán:

ADICIÓN

Se propone incluir de nuevo como figura en la legislación actual el siguiente requisito :

a) contar con procedimientos internos eficaces, adecuados y específicos que garanticen el registro y resolución de las reclamaciones de los consumidores o garantes;

Es primordial que los procedimientos de reclamación a disposición de los consumidores sean eficaces de forma que la gestión de los mismos no se demore y el consumidor no tenga la sensación de que su problema se eterniza.

OCTAVA. Artículo 19. Normas de actuación de los prestamistas de alto coste autorizado.

En cuanto a las referencias que se realizan sobre los mecanismos internos de control de endeudamiento impulsivo de los consumidores, especialmente sobre lo contenido en los registros de interdicción de acceso al juego, nos parece una medida positiva.

Ahora bien, no se indica cuáles deben ser concretamente esos mecanismos internos de control. Asimismo, no es suficiente con que existan tales mecanismos internos, es preciso que por parte de los poderes públicos se realicen inspecciones periódicas para comprobar que tales mecanismos se están cumpliendo y están siendo efectivos.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





Por otro lado, sobre la posibilidad de que el consumidor pueda contratar un segundo crédito mientras no haya sido amortizado el anterior, el proyecto señala que “excepcionalmente, podrá concederse un segundo crédito de alto coste cuando, con carácter previo a la concesión, el prestamista haya realizado una evaluación reforzada de la solvencia y de la capacidad de pago del consumidor que mantenga con este, y se acredite que el consumidor puede cumplir las obligaciones derivadas del nuevo crédito sin riesgo de sobreendeudamiento, teniendo en cuenta el importe agregado de las obligaciones asumidas y su capacidad real de pago”.

Como puede apreciarse, no se aportan criterios para poder determinar de forma objetiva el grado de solvencia suficiente para pedir un segundo crédito. Todo parece quedar a discreción del prestamista de alto coste, con el perjuicio personal que para un consumidor puede suponer un sobreendeudamiento de esta naturaleza mal calculado.

SUPRESIÓN

En el apartado 5 de este artículo 19 se propone eliminar el texto tachado:

“5. El prestamista de alto coste no podrá conceder un crédito de alto coste adicional hasta que no sea reembolsado íntegramente por el consumidor el importe del crédito de alto coste previo que mantenga con este. ~~Excepcionalmente, podrá concederse un segundo crédito de alto coste cuando, con carácter previo a la concesión, el prestamista haya realizado una evaluación reforzada de la solvencia y de la capacidad de pago del consumidor que mantenga con este, y se acredite que el consumidor puede cumplir las obligaciones derivadas del nuevo crédito sin riesgo de sobreendeudamiento, teniendo en cuenta el importe agregado de las obligaciones asumidas y su capacidad real de pago.~~

Justificación

Evitar el riesgo de sobreendeudamiento.

NOVENA :Artículo 21. Publicidad y comercialización de los contratos de crédito

Sobre la excepción contenida en este artículo de la publicidad en redes sociales, al indicarse que “la advertencia podrá adaptarse cuando la publicidad se realice en medios digitales y redes sociales, de modo que cada soporte incorpore la

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





información materialmente relevante adaptada al cada medio”, debemos indicar que estamos radicalmente en contra.

Las dos advertencias contenidas en este artículo para la publicidad en medios de comunicación tradicionales poseen una extensión mínima, lo que posibilita que puedan ser utilizadas en redes sociales. Dicho de otra forma, esta excepción puede y debe ser eliminada.

Asimismo, en cuanto a la indicación de que “se desarrollarán reglamentariamente, mediante orden, las directrices de adaptación de la advertencia a los canales utilizados y las advertencias adicionales que deban mostrarse en la publicidad y demás comunicaciones comerciales sobre los contratos de crédito sujetos al ámbito de aplicación de esta ley”, debemos decir que, primero, nada se dice sobre el plazo de tiempo en el que tienen que ser aprobadas estas órdenes. Segundo, nada se dice tampoco sobre qué ocurrirá en el plazo de tiempo que medie entre la aprobación del anteproyecto y la aprobación de dichas órdenes. ¿Podrá llevarse a cabo la actividad publicitaria sin recogerse las advertencias contenidas en este artículo?

MODIFICACIÓN

Se propone una nueva redacción para el título del artículo y el párrafo primero del apartado 1:

Artículo 21. Comunicaciones comerciales sobre contratos de crédito al consumo
1. Las comunicaciones comerciales sobre los contratos de crédito al consumo que lleven a cabo prestamistas o intermediarios se ajustará a lo previsto en esta ley y en su normativa de desarrollo; en aquellas otras normas de carácter general que establezcan disposiciones reguladoras de la actividad publicitaria y promocional que les sean de aplicación, y en las normas reguladoras de la protección de los derechos de los consumidores.

Justificación

Mejora técnica, introduciendo el concepto de comunicación comercial, siendo la publicidad una de sus formas junto con la promoción y el patrocinio.

Por no ser reiterativos, el término comunicación comercial debería extenderse al conjunto de la norma.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





ADICIÓN

Se propone añadir un tercer párrafo al apartado 1 con la siguiente redacción:

Las comunicaciones comerciales sobre créditos al consumo no podrán emplear mensajes, diseños, recursos visuales, sonoros o interactivos que promuevan la contratación impulsiva o irreflexiva de crédito. En particular, no podrán utilizarse expresiones o mensajes equivalentes a ‘dinero inmediato’, ‘dinero fácil’, ‘sin preguntas’, ‘solicítalo ahora’, ‘aprobación garantizada’, ‘en minutos’, ‘sin comprobar ingresos’ o cualesquiera otros que, por su contenido, contexto o presentación, minimicen la relevancia de la obligación de devolución o del coste económico del crédito.”

Justificación

El párrafo segundo del artículo 21.1 establece que la publicidad deberá ser “leal, honesta, clara, suficiente, objetiva y no engañosa” y no generar falsas expectativas sobre la disponibilidad, el coste o el importe total adeudado del crédito.

Sin embargo, esta formulación resulta insuficiente ante las técnicas de captación propias de la contratación digital, especialmente respecto de créditos rápidos, microcréditos y modalidades de financiación de consumo de inmediata disposición.

Las comunicaciones comerciales no sólo pueden ser engañosas por contener datos inexactos, sino también por su formato, urgencia, simplificación extrema o por la omisión de elementos que permitan valorar las consecuencias de la contratación. La prohibición debe alcanzar los mecanismos comunicativos que inducen a contratar sin reflexión suficiente, en particular cuando se dirigen a consumidores en situación de vulnerabilidad económica.

MODIFICACIÓN

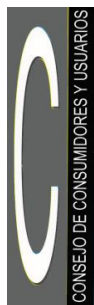
Se propone modificar el apartado 2 del artículo 21 del modo siguiente:

2. En las comunicaciones comerciales sobre contratos de crédito sujetos al ámbito de aplicación de esta ley se incluirá una advertencia clara y destacada que informe al público de la necesidad de conocer el sobrecoste que, en su caso, puede suponer el crédito más allá de la cantidad prestada, así como de la obligación de su devolución. Para ello se utilizará la fórmula “Atención: pedir un crédito implica una obligación de pago. Asegúrese de conocer el coste total del préstamo y de poder devolverlo antes de contratarlo”.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





La presentación de la advertencia deberá garantizar su percepción efectiva e incorporarse de forma simultánea al reclamo principal y a cualquier referencia a la facilidad, rapidez, importe, coste o disponibilidad del crédito.

En el caso de mensajes de texto, las condiciones de legibilidad, contraste, tamaño y prominencia serán equivalentes a las del reclamo publicitario principal.

En los mensajes publicitarios difundidos en formato sonoro o audiovisual, la advertencia no podrá incluirse en enlaces secundarios, ventanas desplegables, textos de tamaño reducido, pantallas de duración insuficiente, locuciones aceleradas ni recurrir a otros recursos que dificulten su identificación o comprensión.”

Justificación

La advertencia debe tener una presencia real y no meramente formal, especialmente en medios audiovisuales, digitales y redes sociales, incluyendo los mensajes difundidos por personas creadoras de contenidos.

La ley debe fijar un estándar básico de comprensibilidad y suficiencia informativa, evitando que la advertencia quede neutralizada por un diseño visual o sonoro que privilegie la llamada a la contratación, sin menoscabo de su desarrollo a través de una orden ministerial que, hasta su aprobación, no puede dejar en suspenso el derecho efectivo a la información de las personas consumidoras y usuarias.

ADICIÓN

Se propone incorporar un apartado 4 al artículo 21:

4. Las comunicaciones comerciales sobre contratos de crédito al consumo deberá prestar especial atención a la protección de las personas consumidoras vulnerables, conforme a lo previsto en el artículo 3.2 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Queda prohibida la publicidad de crédito dirigida específicamente a menores de edad o difundida en espacios, contenidos, perfiles, canales o servicios destinados principal o predominantemente a menores.

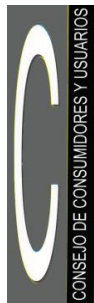
Justificación

La vulnerabilidad económica, cognitiva, digital o derivada de la edad incrementa el riesgo de contratación inadecuada. La protección debe ser expresa frente a la segmentación publicitaria, incluidos los sistemas de publicidad comportamental y la difusión mediante influencers (de permitirse), plataformas de vídeo y redes sociales.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





DÉCIMA. Artículo 22. Información básica que deberá figurar en la publicidad

En relación con la información básica que debe figurar en la publicidad, no resulta suficiente con indicar únicamente el porcentaje correspondiente a la tasa anual equivalente. Debe incluirse también una definición clara y comprensible de este concepto, de forma que el consumidor pueda conocer que la TAE representa el coste total del crédito, expresado como porcentaje anual del importe total concedido, y pueda diferenciarla del tipo deudor anunciado.

La mera incorporación de las siglas «TAE» y de un porcentaje, sin explicar su significado, no garantiza que el consumidor comprenda el coste real del crédito ni permite asegurar que pueda comparar adecuadamente las distintas ofertas existentes en el mercado.

Por otro lado, proponemos la supresión del apartado segundo. La posibilidad de omitir parte de la información básica cuando se utilice un medio no visual y concurren «casos concretos y justificados» genera inseguridad jurídica, al no precisarse cuáles son esos casos ni qué criterios deben utilizarse para considerar justificada la excepción.

En cuanto al apartado tercero, debe eliminarse la expresión «siempre en casos específicos y justificados». Esta fórmula resulta igualmente indeterminada y puede dar lugar a interpretaciones amplias que reduzcan la información efectivamente recibida por el consumidor. La excepción debe depender exclusivamente de que las características técnicas del medio electrónico impidan mostrar de forma destacada y clara la información, garantizándose en todo caso un acceso directo e inmediato a ella.

Finalmente, en el apartado cuarto debe eliminarse la expresión «y el coste de ese servicio no pueda determinarse de antemano». La obligación de informar de que resulta necesario suscribir un servicio accesorio debe aplicarse siempre que dicho servicio sea obligatorio para obtener el crédito o para obtenerlo en las condiciones ofrecidas, con independencia de que su coste pueda o no determinarse previamente. Cuando el coste sea conocido, deberá indicarse además su importe e incorporarse al coste total del crédito y al cálculo de la TAE.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





ADICIÓN

Se propone redactar la letra b) del apartado 1 del modo siguiente:

c) la tasa anual equivalente (TAE) y la definición de este concepto.

Justificación

Procurar una mejor información para las personas consumidoras y usuarias.

ADICIÓN

Se propone añadir un nuevo apartado 1 bis (o 2 si se desplazan correlativamente el resto de apartados) del siguiente tenor:

El ejemplo representativo deberá basarse en las condiciones de contratación más habituales o previsibles para el público destinatario de la campaña y reflejar de manera completa el coste total del crédito.

No podrán utilizarse ejemplos contruidos sobre importes, plazos, perfiles de solvencia, modalidades de pago o condiciones excepcionales que no sean representativos de la oferta realmente disponible para la generalidad de las personas destinatarias de la comunicación comercial.

Justificación

El artículo 22 exige información básica mediante ejemplo representativo cuando se haga referencia al tipo de interés o a cifras relativas al coste del crédito. Esta previsión debe reforzarse para impedir que se construyan ejemplos irreales, excepcionalmente favorables o poco representativos de las condiciones efectivamente ofertadas. La utilidad del ejemplo representativo depende de que permita conocer el coste probable de la financiación. Debe evitarse la utilización de condiciones promocionales o marginales que reduzcan artificialmente la TAE o la cuantía de las cuotas.

MODIFICACIÓN

Se propone modificar el texto del apartado 2, del modo siguiente:

2. Cuando se utilice un medio no visual para comunicar la información básica del crédito a la que se refiere el apartado anterior, deberá mencionarse en todo caso la TAE, el importe total del crédito, el importe total adeudado por el consumidor, la duración del contrato, el importe y periodicidad de las cuotas y la advertencia prevista en el artículo 21.2.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





Justificación

Se trata de datos que permiten a la persona consumidora adoptar una decisión informada sobre el crédito publicitado o promocionado, que en ningún caso deben omitirse en el mensaje principal.

MODIFICACIÓN

Se propone sustituir el artículo 22.3 por la siguiente redacción:

3. Cuando se utilice un medio electrónico con limitaciones técnicas objetivas de espacio, deberán figurar directamente y sin necesidad de interacción previa, como mínimo, la TAE, el importe total del crédito, el importe total adeudado por el consumidor, la duración del contrato, el importe y periodicidad de las cuotas y la advertencia prevista en el artículo 21.2.

La información adicional podrá ofrecerse mediante acceso directo, inmediato y gratuito, sin que pueda requerirse registro, aceptación de cookies no necesarias, aportación de datos personales ni más de una acción de navegación (clic, desplazamiento o deslizamiento) desde la página principal o desde la interfaz en la que se encuentre el usuario.

Justificación

En publicidad digital breve —banners, publicaciones patrocinadas, stories, vídeos cortos, mensajes de mensajería instantánea o anuncios insertados en aplicaciones— los datos esenciales no pueden quedar ocultos tras enlaces, hipervínculos o pantallas secundarias.

ADICIÓN

Se propone añadir un apartado 6 al artículo 22:

6. La información básica y las advertencias previstas en este artículo deberán ser accesibles para personas con discapacidad sensorial, cognitiva o intelectual. En particular, la información audiovisual deberá incorporar, cuando resulte técnicamente posible, subtítulo, locución inteligible y formatos alternativos adecuados.

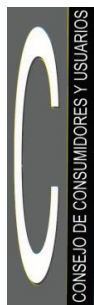
Justificación.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID

27





La exigencia de accesibilidad no debe limitarse a la fase contractual. También debe garantizarse en la publicidad, pues es en esa fase donde se forma la decisión de consumo.

UNDÉCIMA. Artículo 23. Prohibiciones de determinados mensajes publicitarios

En la letra c) se introduce el término «falsamente», de modo que únicamente quedaría prohibida la publicidad que sugiera de manera falsa que el crédito aumenta los recursos financieros, sustituye al ahorro o mejora el nivel de vida del consumidor.

Esta precisión reduce injustificadamente el alcance de la prohibición y puede dificultar su aplicación, al exigir que se acredite el carácter falso del mensaje publicitario. La presentación del crédito como un incremento de los recursos disponibles o como un instrumento para mejorar el nivel de vida oculta la obligación de restitución y los costes asociados, generando por sí misma una percepción distorsionada de la situación económica del consumidor. Por ello, debe eliminarse el término «falsamente».

El artículo 8.8 de la Directiva (UE) 2023/2225 permite expresamente prohibir la publicidad que destaque la facilidad o rapidez para obtener el crédito, condicione un descuento a su contratación u ofrezca periodos de gracia superiores a tres meses. Estas prácticas pueden fomentar decisiones impulsivas y desplazar la atención del consumidor desde el coste y las consecuencias del crédito hacia la aparente facilidad de su obtención. Por ello, deben incorporarse expresamente a la ley y no dejarse a un eventual desarrollo reglamentario.

ADICIÓN

Se propone añadir en el apartado 1 lo siguiente tras las letras a), b) y c) del proyecto de ley:

“d) Presente el crédito como una respuesta aconsejable, habitual o recomendable para afrontar gastos ordinarios, necesidades básicas, deudas preexistentes o situaciones de insuficiencia económica.

e) Trivialice el endeudamiento, presente el crédito como un mecanismo de mejora de la vida personal o social, o induzca contratar por imitación, presión grupal o temor a perder una oportunidad

f) Afirme o sugiera que la concesión del crédito está garantizada, que no requiere evaluación de solvencia o que se concede con independencia de la situación financiera, laboral, patrimonial o crediticia del consumidor.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





- g) Destaque de forma aislada la rapidez, simplicidad o facilidad de la contratación o de la disposición de fondos, sin incluir simultáneamente, con igual grado de prominencia, una referencia clara al coste total, a la obligación de devolución y al riesgo de sobreendeudamiento.
- h) Utilice testimonios, reales o supuestos, de personajes conocidos, expertos, personas creadoras de contenidos o personas consumidoras para promover la contratación de créditos al consumo.
- i) Se dirija a personas consumidoras identificadas o inferidas como vulnerables económicamente mediante técnicas de perfilado, segmentación, tratamiento automatizado o explotación de datos personales.”
- j) Entrañe riesgos significativos de sobreendeudamiento, fomentando la contratación impulsiva o comprensión inadecuada de las obligaciones económicas asumidas por el consumidor, especialmente cuando afecte a los consumidores vulnerables. Reglamentariamente podrán establecerse, mediante real decreto, los criterios o piezas publicitarias que impliquen riesgos para los consumidores.

Con relación a la letra h), si no se prohíben in extenso las comunicaciones comerciales sobre créditos al consumo, se propone subsidiariamente que se establezca que sus mensajes deben limitarse a detallar las características de dichos créditos de acuerdo con lo señalado en el artículo 22.1

Justificación.

La propuesta regulatoria prohíbe los mensajes engañosos, pero debe centrarse más en atender a técnicas promocionales que banalizan la deuda, prometen una aceptación prácticamente automática de las solicitudes o aprovechan situaciones de fragilidad económica, sin menoscabo de su mayor desarrollo reglamentario, con el fin de ser operativa y eficaz desde la entrada en vigor de la norma, sin depender exclusivamente de un ulterior desarrollo reglamentario.

DUODÉCIMA. Artículo 24. Información general

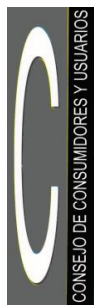
La redacción propuesta resulta manifiestamente insuficiente. El artículo se limita a indicar que los prestamistas o intermediarios tendrán a disposición de los consumidores información general clara y comprensible, remitiendo íntegramente su contenido a un posterior desarrollo mediante real decreto.

En primer lugar, la expresión «tendrán a disposición» no garantiza que la información sea efectivamente proporcionada al consumidor. Debe establecerse una obligación activa de entrega y asegurarse que el consumidor pueda recibirla en papel o en otro soporte duradero de su elección.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





En segundo lugar, nada se dice sobre el plazo en el que deberá aprobarse el real decreto ni sobre el régimen aplicable mientras no se produzca ese desarrollo. No resulta admisible que el contenido esencial de una obligación de información destinada a proteger a los consumidores quede aplazado a una norma reglamentaria futura.

Además, el artículo 9 de la Directiva (UE) 2023/2225 enumera expresamente la información general mínima que debe proporcionarse. Ese contenido debe incorporarse directamente a la ley, sin perjuicio de que posteriormente pueda ser desarrollado o ampliado reglamentariamente.

DECIMOTERCERA. Artículo 25. Deber de suministro de la información precontractual

La información precontractual constituye un elemento esencial para que el consumidor pueda comparar ofertas y conocer las consecuencias económicas y jurídicas del contrato antes de quedar vinculado. Sin embargo, la expresión «con la debida antelación» no se acompaña de ningún criterio que permita determinar cuándo se cumple esta obligación.

Debe exigirse que el prestamista pueda acreditar la fecha, la hora, el contenido y el soporte mediante el que entregó la información. De otro modo, resultará extremadamente difícil comprobar si el consumidor dispuso realmente de tiempo para examinarla antes de contratar.

En el apartado 5.e) vuelve a hacerse referencia a la TAE sin explicar su significado. La primera parte de la INE debe permitir al consumidor comprender que la TAE representa el coste total del crédito expresado como porcentaje anual y constituye el principal indicador para comparar ofertas. Por ello, debe añadirse una definición clara y comprensible.

Además, el artículo omite buena parte de la información precontractual obligatoria recogida en el artículo 10.5 de la Directiva (UE) 2023/2225. No resulta suficiente remitir a un futuro real decreto el contenido y formato de la INE, especialmente cuando no se establece ningún plazo para su aprobación. La información exigida por la Directiva debe incorporarse directamente a la ley.

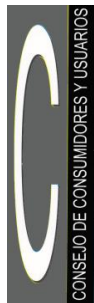
ADICIÓN

Se propone añadir una letra en el apartado 5:

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





m) Una advertencia clara sobre el riesgo de sobreendeudamiento asociado a la contratación del crédito y la conveniencia de no asumir obligaciones de pago que excedan de la capacidad económica del consumidor

Justificación

Hacer más hincapié en el riesgo de sobreendeudamiento.

ADICIÓN

Se propone añadir in fine en el primer párrafo del apartado 10 lo siguiente:

(apartado 9, párrafo segundo), en un lenguaje claro y comprensible y advirtiendo expresamente de las consecuencias económicas de un eventual impago y del riesgo de sobreendeudamiento asociado al crédito. El prestamista o el intermediario de crédito deberá conservar en soporte duradero la acreditación del cumplimiento de estas obligaciones de información y ponerla a disposición del consumidor que lo solicite.

Justificación

Mayores garantías para las personas consumidoras y usuarias.

ADICIÓN

Se propone añadir in fine en el segundo párrafo del apartado 10 lo siguiente:

(conforme a lo previsto en el apartado 2). Además, se facilitará una copia de la grabación al consumidor si este la solicita

Justificación

Mayores garantías para las personas consumidoras y usuarias.

ADICIÓN

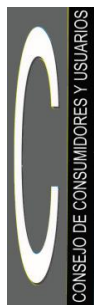
Se propone añadir un apartado 12:

12. La información precontractual deberá diferenciarse de manera clara de las comunicaciones comerciales. No podrá presentarse junto a mensajes publicitarios y promocionales, reclamos de urgencia, descuentos condicionados, opciones

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





preseleccionadas o elementos de diseño que puedan distraer o dificultar la comprensión de las condiciones económicas y jurídicas del crédito.

Justificación.

La información precontractual debe ser clara y entregarse con antelación suficiente. En entornos digitales se observa con frecuencia que la información esencial se presenta de forma fragmentada, mezclada con incentivos publicitarios o condicionada a pasos de navegación.

Es necesario preservar la autonomía funcional de la información precontractual frente a la publicidad. La persona consumidora debe poder examinar la INE sin interferencias comerciales ni mecanismos de presión.

DECIMOCUARTA.- Artículo 26. Asistencia al consumidor previa al contrato.

El apartado primero condiciona la prestación de explicaciones adecuadas a que el consumidor requiera asistencia. Esta redacción traslada indebidamente al consumidor la carga de reconocer que necesita ayuda y solicitarla expresamente.

La asistencia previa debe proporcionarse de forma activa, individualizada y gratuita a todos los consumidores. No puede limitarse a una mera puesta a disposición. El artículo 12 de la Directiva (UE) 2023/2225 obliga a los prestamistas e intermediarios a proporcionar explicaciones adecuadas antes de la celebración del contrato, sin supeditar esta obligación a una solicitud previa. Artículo 12 de la Directiva (UE) 2023/2225.

Para garantizar de forma expresa lo anterior, proponemos que esa asistencia se realice por escrito.

Finalmente, el apartado quinto permite adaptar las explicaciones al canal de comercialización y al importe o tipología del crédito sin exigir que concurran circunstancias justificadas. Las limitaciones del canal elegido por el prestamista no pueden reducir la información ni la asistencia que recibe el consumidor.

ADICIÓN

Se propone añadir en el primer párrafo del apartado 2 la referencia a que la información se entregue por escrito, del modo siguiente:

2. Estas explicaciones se proporcionarán por escrito y de forma gratuita, e incluirán los siguientes elementos:

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





Justificación

Mayores garantías para las personas consumidoras y usuarias.

ADICIÓN

Se propone añadir in fine en la letra c) un segundo párrafo al apartado 2:

Impago atrasado por parte del consumidor) y los costes por demora asociados al contrato de crédito propuesto, y

Justificación

Mejora técnica.

DECIMOQUINTA. - Artículo 27. Ofertas personalizadas basadas en un tratamiento automatizado

El apartado primero reduce la obligación de información al supuesto en que «el precio» esté personalizado. Sin embargo, el tratamiento automatizado puede afectar también a otros elementos esenciales de la oferta, como el importe concedido, el tipo de interés, la duración, las comisiones, las garantías exigidas o las condiciones de reembolso.

Por ello, debe informarse de que la propia oferta está personalizada y deben identificarse todos los elementos contractuales determinados o modificados mediante el tratamiento automatizado. Limitar la advertencia al precio puede proporcionar una visión incompleta del alcance real de la personalización.

Asimismo, el apartado segundo únicamente exige informar sobre las fuentes externas de los datos. Esta limitación debe eliminarse. El consumidor tiene derecho a conocer las fuentes utilizadas con independencia de que sean internas o externas, así como las categorías de datos y los principales factores que han influido en la personalización.

Finalmente, no resulta adecuado considerar cumplida esta obligación por el mero hecho de haber proporcionado la información general exigida por la normativa de protección de datos. El artículo 13 de la Directiva (UE) 2023/2225 establece una obligación sectorial específica, aplicable cuando se presenta la oferta personalizada y sin perjuicio de las obligaciones derivadas del Reglamento General de Protección de Datos. Por tanto, la información debe ofrecerse de

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID

33





manera específica, clara y destacada en la propia oferta. Artículo 13 de la Directiva (UE) 2023/2225.

MODIFICACIÓN

Se propone modificar el apartado 1:

“1. Los prestamistas y los intermediarios de crédito informarán de forma clara, visible y comprensible a los consumidores cuando una oferta, una comunicación comercial, el precio, el tipo de interés, la TAE, el importe disponible, el plazo o cualquier otra condición económica se determine, module o presente de forma personalizada mediante tratamiento automatizado de datos personales.”

Justificación.

El artículo 27.1 prevé que se informe al consumidor cuando el precio ofrecido esté personalizado mediante tratamiento automatizado de datos personales. La previsión resulta positiva, pero debe extenderse a otros elementos de la oferta y a la publicidad segmentada.

La personalización no solo afecta al precio. También puede utilizarse para modular la insistencia comercial, el importe ofrecido, la apariencia de elegibilidad o el momento de envío de una oferta, aumentando el riesgo de explotación de la vulnerabilidad económica.

ADICIÓN

Se propone añadir un apartado 3:

“3. No podrán utilizarse técnicas de tratamiento automatizado de datos personales para dirigir comunicaciones comerciales de crédito a personas respecto de las cuales se hayan identificado indicios de vulnerabilidad económica, dificultades de pago, sobreendeudamiento o especial susceptibilidad a la contratación impulsiva.”

Justificación

Mayor protección de las personas consumidoras y usuarias afectadas por situaciones de vulnerabilidad.

DECIMOSEXTA: Artículo 28. Obligación de evaluar la solvencia del consumidor

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





La evaluación de solvencia debe servir para prevenir la concesión irresponsable de crédito y el sobreendeudamiento, y no convertirse en un mero trámite formal destinado a proteger al prestamista frente al riesgo de impago.

En cuanto a los procedimientos internos de evaluación, no basta con que sean revisados por las propias entidades. Debe recuperarse la obligación de comunicar al Banco de España las revisiones realizadas y sus resultados, permitiendo una supervisión externa efectiva. Asimismo, debe establecerse una periodicidad mínima, pues la expresión «periódicamente» resulta excesivamente indeterminada.

Por otro lado, el apartado noveno permite prescindir de una nueva evaluación de solvencia antes de aumentar significativamente el crédito cuando la evaluación inicial hubiera contemplado esa posibilidad. Esta excepción debe eliminarse. La capacidad económica del consumidor puede haber cambiado desde la evaluación inicial y no puede presumirse que una valoración realizada en el pasado siga reflejando su situación real.

Además, esta excepción no aparece en el artículo 18.10 de la Directiva (UE) 2023/2225, que exige una nueva evaluación basada en información actualizada antes de conceder un aumento significativo del importe total del crédito. Artículo 18 de la Directiva (UE) 2023/2225.

ADICIÓN

Se propone añadir in fine en el apartado 2 el texto siguiente:

Si la evaluación de solvencia no se realiza o es inadecuada, conllevará la anulación del préstamo con las consecuencias ya señaladas en esta norma.

El consumidor podrá solicitar el resultado de la evaluación de su solvencia, los parámetros utilizados y, en su caso, los motivos para la denegación del préstamo.

ADICIÓN

Se propone añadir in fine en el apartado 5

El consumidor tendrá derecho a conocer los parámetros utilizados para su evaluación de solvencia, inclusive el uso de inteligencia artificial.

ADICIÓN

Se propone añadir in fine en el apartado 7 el texto siguiente:

Igualmente, las entidades darán cuenta de las revisiones efectuadas y resultados al Banco de España.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





Cuando se utilicen procesos automatizados en la evaluación de la solvencia, el consumidor tendrá derecho a una revisión efectiva con intervención humana y a conocer los criterios que han motivado la decisión adoptada.

Cuando se utilice inteligencia artificial, deberán acreditar que han realizado una auditoría ética que garantice que no se produce ningún tipo de discriminación ni sesgo contrario a los derechos fundamentales.

Justificación

Mayor protección para las personas consumidoras y usuarias.

DECIMOSÉPTIMA. Artículo 29. Resultado de la evaluación

El apartado primero permite conceder el crédito cuando se considere probable que el consumidor pueda cumplir sus obligaciones, pero ha eliminado la exigencia de que pueda hacerlo sin incurrir en sobreendeudamiento. Esta garantía debe recuperarse, ya que la evaluación no puede limitarse a comprobar si previsiblemente se abonarán las cuotas, sino que debe valorar si el consumidor podrá hacerlo manteniendo cubiertas sus necesidades esenciales y sin asumir un nivel excesivo de endeudamiento.

Asimismo, deben establecerse límites objetivos. La decisión no puede quedar exclusivamente en manos de los criterios internos del prestamista, cuyos intereses económicos están directamente vinculados a la concesión del crédito. Por ello, debe incorporarse el límite conforme al cual el conjunto de obligaciones mensuales de pago del consumidor, incluida la cuota del nuevo crédito, no podrá superar el 30 % de sus ingresos mensuales.

Respecto de las decisiones automatizadas, no basta con reconocer formalmente un derecho a la intervención humana. Debe garantizarse que la revisión sea gratuita, realizada por una persona con competencia y capacidad efectiva para modificar la decisión, y resuelta en un plazo breve. La revisión no puede consistir en reproducir automáticamente el resultado inicial.

ADICIÓN

Se propone incluir in fine en el apartado 1:

Cuando la evaluación de la solvencia resulte negativa o insuficiente el prestamista

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





no podrá conceder el crédito, sin que quepan excepciones basadas en criterios comerciales o automatizados. Tampoco podrá concederse el crédito cuando el total de sus obligaciones de pago frente a acreedores supere el 30% de sus ingresos mensuales. En cualquier caso, se deberá informar al consumidor de los motivos por los que su crédito no ha sido concedido.

ADICIÓN

Se propone incluir una letra d) en el apartado 3:

d) Cualquier nueva evaluación de la solvencia deberá basarse en cambios objetivos y verificables en la situación económica del consumidor respecto de la evaluación anterior.

Justificación

La posibilidad de nueva evaluación debe evitar dinámicas de reiteración que favorezcan el endeudamiento progresivo del consumidor.

ADICIÓN

Se propone añadir un párrafo final en el apartado 4:

Se deberán facilitar al consumidor los medios de contacto de los sistemas privados de información crediticia y del informe CIRBE para que pueda directamente acceder a su información crediticia.

Justificación

Mayor información a las personas consumidoras y usuarias en su proceso de solicitud de créditos al consumo.

DECIMOCTAVA. ARTÍCULO 30. BASES DE DATOS.

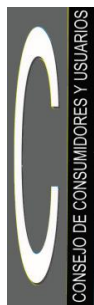
Los sistemas de información crediticia pueden condicionar de forma decisiva el acceso de los consumidores al crédito, por lo que deben establecerse garantías estrictas sobre la exactitud, actualización y utilización de sus datos.

ADICIÓN

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





En el apartado 1 debe añadirse:

La consulta de bases de datos y sistemas de información crediticia tendrá carácter complementario y no podrá, por sí sola, determinar la concesión o denegación del crédito.

La consulta de bases de datos no puede sustituir a una evaluación individualizada y completa de la solvencia del consumidor

Debe incorporarse expresamente la propuesta de informar al consumidor de su derecho a reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos cuando no reciba respuesta dentro del plazo o su solicitud sea desestimada. No basta con reconocer abstractamente la posibilidad de reclamar; esta debe comunicarse de forma clara en la propia resolución

DECIMONOVENA. Artículo 31. Forma y contenido del contrato de crédito.

El apartado primero exige que el contrato se redacte con una letra legible y un contraste adecuado, pero no establece ningún parámetro objetivo para comprobar su cumplimiento. Esta indeterminación facilita la utilización de documentos contractuales con letra reducida, interlineado insuficiente o un contraste que dificulte su lectura.

Deben incorporarse expresamente los límites previstos en el artículo 80.1.b) del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios: tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros, espacio entre líneas no inferior a 1,15 milímetros y contraste suficiente con el fondo. Artículo 80 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

ADICIÓN

Se propone añadir un nuevo apartado 8:

8. En los supuestos en que la obtención del crédito en las condiciones ofertadas lleve aparejada la contratación de un seguro de vida renovable con primas anuales, el cálculo de la TAE deberá incorporar las primas previstas durante toda la duración del contrato.

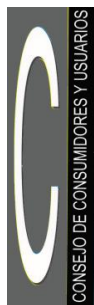
Justificación

Hay que tener en cuenta que, si la TAE está determinada por la contratación de un seguro de vida con primas anuales, el cálculo de la prima del primer año no refleja el coste real del crédito.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





VIGÉSIMA. Artículo 35. Modificación del contrato de crédito.

Debe establecerse que la comunicación se realice por escrito, en papel o en el soporte duradero elegido por el consumidor, y de forma diferenciada de cualquier comunicación comercial. Esta garantía estaba prevista en la redacción sometida anteriormente a audiencia, pero no figura en el texto actual. El artículo 22 de la Directiva exige que la información se comunique en papel o en otro soporte duradero. Artículo 22 de la Directiva (UE) 2023/2225.

Por otro lado, la comunicación debe permitir comparar las condiciones vigentes con las nuevas y conocer su impacto económico. Una mera descripción de la modificación no permite valorar adecuadamente sus consecuencias.

MODIFICACIÓN

Se propone modificar la frase inicial del apartado 2, con la redacción siguiente:

2. Dicha comunicación se efectuará por escrito y de forma diferenciada de otro tipo de comunicaciones, con una antelación mínima de un mes a la entrada en vigor de la modificación.

Justificación

Mayor protección para las personas consumidoras y usuarias.

ADICIÓN

En el segundo párrafo del apartado 3 debe añadirse lo marcado en negrilla:

Dicha comunicación se efectuará **por escrito y de forma diferenciada de otro tipo de comunicaciones**, con una antelación mínima de un mes a la entrada en vigor de la modificación.

VIGESIMAPRIMERA. Artículo 37. Contratos de crédito en forma de posibilidad de descubierta.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





En cuanto al apartado segundo, la posibilidad de comunicar periódicamente los incrementos del tipo deudor o de los gastos reduce la protección del consumidor y puede provocar que conozca el encarecimiento una vez aplicado. La regulación no puede dejar las condiciones de esta excepción a un posterior real decreto sin plazo de aprobación.

Dado que la Directiva contempla esta excepción bajo condiciones acumulativas, si no se opta por su supresión deben incorporarse directamente a la ley y aplicarse de manera restrictiva. En ningún caso podrá utilizarse cuando el incremento responda a una decisión del prestamista, a una modificación de su margen o a la introducción o aumento de comisiones.

Asimismo, debe recuperarse una protección específica para los consumidores vulnerables. El reembolso en doce cuotas puede resultar inasumible cuando la cancelación o reducción del descubierto no responde a una decisión del consumidor. En estos casos deberán aplicarse medidas de reestructuración que permitan ampliar el plazo otras doce mensualidades sin incrementar el coste.

ELIMINACIÓN

En el apartado 2 suprimir lo tachado

2. Además, el consumidor será informado de los incrementos del tipo deudor o de cualquier gasto adeudado con una antelación mínima de un mes a la entrada en vigor del cambio en cuestión.

~~Como excepción a lo dispuesto en el anterior párrafo, la información a que se refiere dicho párrafo podrá proporcionarse periódicamente del modo indicado en el apartado 1 cuando se cumplan determinadas condiciones establecidas reglamentariamente mediante real decreto.~~

Justificación Se considera que aumenta el nivel de protección de los consumidores

ADICIÓN

Se propone añadir in fine en el apartado 4:

Si el consumidor tiene la condición de vulnerable, el plazo se amplía a 12 cuotas más, sin incremento del coste.

Justificación

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





Mayor protección para las personas consumidoras vulnerables.

VIGESIMOSEGUNDA. Artículo 38. Descubierta tácito

Nos reiteramos respecto a que el plan de devolución en doce mensualidades puede resultar insuficiente para consumidores vulnerables. Cuando resulte incompatible con su capacidad económica, debe ofrecerse una ampliación de hasta doce mensualidades adicionales, sin comisiones, penalizaciones ni incremento del coste total.

ADICIÓN

Se propone añadir in fine en el apartado 4:

Si el consumidor tiene la condición de vulnerable, el plazo se amplía a 12 cuotas más.

Justificación

Mayor protección para las personas consumidoras vulnerables.

VIGESIMOTERCERA. Artículo 39. Derechos ejercitables.

El artículo 39 debe garantizar que el consumidor no continúe abonando un crédito destinado a financiar bienes o servicios que no han sido entregados, se han prestado solo parcialmente o no son conformes con lo contratado.

El apartado 2 incorpora la expresión «hasta el límite de la financiación concedida», que restringe el alcance de los derechos ejercitables frente al prestamista. Esta limitación debe suprimirse, pues el consumidor debe poder hacer valer frente al prestamista los mismos derechos derivados del incumplimiento del contrato de suministro, incluidos la suspensión del pago, la resolución contractual, la restitución de las cantidades abonadas y, cuando proceda, la correspondiente indemnización.

El artículo 35 de la Directiva (UE) 2023/2225 reconoce el derecho del consumidor a dirigirse contra el prestamista cuando no haya obtenido satisfacción del proveedor y deja a los Estados miembros la determinación de su alcance y

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





condiciones. Esta habilitación debe utilizarse para establecer una protección efectiva y no para imponer restricciones que vacíen de contenido la responsabilidad del prestamista.

Asimismo, el inicio de un medio adecuado de solución de controversias frente al proveedor debe producir la suspensión de las obligaciones de pago del principal y de los intereses del crédito vinculado. De lo contrario, el consumidor se vería obligado a seguir pagando por unos bienes o servicios que no ha recibido o que no se ajustan a lo contratado mientras se sustancia la reclamación.

Durante la suspensión no deben devengarse intereses de demora, comisiones ni penalizaciones, ni podrá declararse el vencimiento anticipado del contrato, comunicarse los datos del consumidor a sistemas de información crediticia o adoptarse medidas de recobro.

MODIFICACIÓN

Se propone modificar la letra b) del apartado 2 del modo siguiente:

b) Que el consumidor haya reclamado previamente al proveedor de los bienes o servicios, ya sea, a través de sus canales de atención al cliente o, en su caso, acudido previamente a algún medio adecuado de solución de controversias de los previstos en Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia sin que haya obtenido del proveedor la satisfacción de la pretensión ejercitada. Cuando el consumidor inicie el proceso a través de un medio de solución de controversias, se suspenderán las obligaciones de pago del consumidor tanto del principal como de los intereses.

Justificación

Ofrecer a la persona consumidora la opción de reclamación interna, especialmente en reclamaciones de pequeña cuantía, sin menoscabo del cumplimiento de la normativa de resolución alternativa de litigios.

VIGESIMOCUARTA. Artículo 41. Liquidaciones por la ineficacia o resolución de los contratos de crédito vinculados

El artículo permite que el empresario o el prestamista deduzcan de las cantidades que deben restituir al consumidor:

El 10 % de todos los plazos devengados hasta la entrega del bien.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





Una cantidad equivalente al desembolso inicial por la depreciación comercial.

Una indemnización adicional por el eventual deterioro del bien.

Estas deducciones trasladan al consumidor las consecuencias económicas de la nulidad o resolución, incluso cuando no le sean imputables. Además, pueden acumularse y provocar una reducción desproporcionada de las cantidades que deben ser restituidas.

La referencia a los plazos «devengados, según calendario» resulta especialmente perjudicial, pues permite incrementar la deducción por el mero transcurso del tiempo, aunque el consumidor haya dejado de utilizar el bien, lo haya puesto a disposición del vendedor o la duración del procedimiento no le sea imputable.

Tampoco resulta admisible que las cantidades deducibles se determinen «conforme a lo previsto contractualmente», dado que ello permitiría al empresario establecer anticipadamente las consecuencias económicas de la ineficacia mediante condiciones generales no negociadas.

El riesgo de depreciación comercial del bien forma parte del riesgo empresarial y no debe trasladarse automáticamente al consumidor. Si la nulidad o resolución resulta imputable al vendedor, el prestamista deberá reclamar frente a este las cantidades que correspondan. Del mismo modo, cualquier indemnización por deterioro debe exigir la acreditación de una conducta dolosa o negligente del consumidor y del daño efectivamente causado.

ADICIÓN

Añadir en la letra b lo subrayado en negrilla

*b) Una cantidad igual al desembolso inicial por la depreciación comercial del objeto. Cuando esta cantidad sea superior a la quinta parte del precio de venta, la deducción se reducirá a esta última. Por el deterioro de la cosa vendida, si lo hubiere, podrá exigir el vendedor, además, la indemnización que en derecho proceda. **En todo caso, las deducciones previstas en las letras anteriores deberán ser proporcionadas al uso efectivo del bien y a su depreciación real, pudiendo ser moderadas judicialmente cuando resulten excesivas.***

Justificación

Con la redacción actual de las letras a) y b) se está trasladando al consumidor

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID

43





parte vulnerable en los contratos, la obligación de asumir una carga que corresponde exclusivamente al vendedor.

Además, las deducciones previstas a favor del empresario o prestamista pueden llegar a ser muy gravosas para el consumidor, especialmente cuando la nulidad o resolución no le es imputable, por lo que conviene introducir un criterio de proporcionalidad y la posibilidad de moderación.

VIGESIMOQUINTO. Artículo 42. Efectos derivados de la admisión de la demanda.

ADICIÓN

Se propone añadir en el apartado 2 lo subrayado en negrilla:

*2. En caso de desestimación de la demanda, se reanudará el cobro de los derechos suspendidos En la resolución que desestime la demanda, el Juez podrá moderar la cuantía de estos intereses devengados en caso de apreciar mala fe del consumidor en el ejercicio de la acción de responsabilidad en caso de apreciar mala fe del consumidor en el ejercicio de la acción de responsabilidad, **y solo podrá acordar su incremento en supuestos de temeridad manifiesta del consumidor, apreciada motivadamente, sin que dicho incremento pueda ser superior a dos puntos porcentuales sobre el tipo de interés ordinario***

VIGESIMOSEXTA. Artículo 44. derecho de desistimiento

El apartado 3 somete la ampliación del plazo de desistimiento en los contratos de crédito vinculados a requisitos que pueden dificultar injustificadamente su ejercicio.

En particular, se establece un segundo plazo de cinco días hábiles para comunicar la devolución del bien, se exige un justificante expedido necesariamente por el proveedor y se atribuye al prestamista un plazo de diez días para «verificar» si procede resolver el contrato. De este modo, un derecho potestativo del consumidor queda condicionado a formalidades adicionales, a la colaboración del proveedor y a una valoración posterior de la entidad financiera.

La devolución debe poder acreditarse por cualquier medio admitido en Derecho y el desistimiento debe producir efectos desde que el consumidor lo comunique, sin necesidad de aceptación o validación por el prestamista.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





Por otra parte, cuando el crédito tenga carácter vinculado, el capital haya sido entregado directamente al proveedor y el consumidor haya devuelto el bien, resulta desproporcionado exigirle que adelante al prestamista una cantidad que nunca recibió. La restitución debe efectuarse directamente entre el proveedor y la entidad financiera, sin perjuicio de que el consumidor deba abonar, en su caso, los intereses correspondientes hasta la fecha de devolución efectiva del bien.

VIGESIMOSÉPTIMA. Artículo 45. contratos de crédito de duración indefinida o prorrogables automáticamente

El apartado 3 permite al prestamista impedir nuevas disposiciones por «razones objetivamente justificadas», sin concretar cuáles son. Esta fórmula atribuye a la entidad una facultad unilateral excesivamente amplia. Las causas deben encontrarse tasadas, responder a circunstancias graves y acreditables y aplicarse de manera proporcionada.

VIGESIMOCTAVA. Artículo 46. Reembolso anticipado

El derecho al reembolso anticipado debe poder ejercerse con un coste cierto, limitado y conocido previamente por el consumidor. Sin embargo, el apartado 3 permite al prestamista reclamar una compensación superior a los límites del 1 % y del 0,5 % cuando acredite haber sufrido pérdidas como consecuencia del reembolso.

Esta compensación excepcional convierte los límites legales en meramente provisionales, introduce un cálculo financiero difícilmente verificable por el consumidor y puede desincentivar el ejercicio del derecho. Además, su incorporación no viene impuesta por la Directiva (UE) 2023/2225, que deja a los Estados miembros la facultad de admitirla. Por ello, debe suprimirse íntegramente el apartado 3.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





VIGESIMONOVENA. Artículo 51. Estándares de conducta en la concesión de crédito.

El apartado 1 establece con carácter general determinados estándares de conducta, pero únicamente exige una atención especial respecto de las posibles dificultades del consumidor para comprender sus obligaciones. Esta previsión resulta insuficiente, pues las situaciones de vulnerabilidad pueden responder también a circunstancias económicas, sociales, personales, territoriales, de edad, discapacidad o falta de competencias digitales

La norma debe reconocer expresamente la situación de vulnerabilidad y asociarle consecuencias concretas: adaptación de la información y de los canales de comunicación, prestación de asistencia individualizada y prohibición de aprovechar situaciones de urgencia o necesidad para comercializar créditos inadecuados.

ADICIÓN

Se propone añadir un nuevo párrafo en el apartado 2:

En todo caso, deberán abstenerse de conceder o recomendar contratos de crédito que, atendida dicha información, resulten manifiestamente inadecuados para la capacidad de reembolso de la persona consumidora.

Justificación

Es importante conectar expresamente este estándar general con el deber de evitar la concesión o recomendación de créditos que provoquen el sobreendeudamiento de las personas consumidoras y sean manifiestamente inadecuados con su capacidad de pago.

ADICIÓN

Añadir en el apartado 3 lo subrayado en negrilla:

. Solo podrán repercutirse gastos o percibirse comisiones por servicios relacionados con los créditos que hayan sido solicitados en firme o aceptados expresamente por el consumidor y siempre que respondan a servicios efectivamente prestados o a gastos efectivamente incurridos, sin que su importe pueda exceder de los costes efectivamente incurridos ni tener carácter

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID



sancionador o disuasorio para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en esta ley.

JUSTIFICACIÓN

La propuesta es positiva, pero conviene aclarar que estos gastos o comisiones no pueden superar el coste real ni tener carácter sancionador, en coherencia con los límites previstos para gastos de recobro y compensaciones en otros preceptos.

TRIGESIMOPRIMERA. Artículo 54. Soporte de la información y documentación que se entregue al consumidor

ADICIÓN

Se propone añadir un apartado 3:

3. Cuando la información se entregue por medios electrónicos, deberá ponerse a disposición del consumidor en un formato descargable, imprimible, accesible y susceptible de conservación sin alteración. No se considerará soporte duradero la mera puesta a disposición temporal de información en una página web, aplicación o área privada que pueda ser modificada unilateralmente por el prestamista o cuyo acceso pueda condicionarse a la continuidad de una relación contractual.”

Justificación

La persona consumidora debe poder conservar de manera autónoma la información relevante, sin depender de una plataforma, una aplicación o un área de cliente controlada por el empresario.

TRIGESIMOSEGUNDA. Artículo 56. Cobro indebido

La regulación propuesta introduce tres restricciones injustificadas: exige que la negligencia del prestamista sea grave, reduce la compensación cuando la entidad rectifica antes de que el consumidor reclame y excluye los cobros efectuados en aplicación de cláusulas posteriormente declaradas abusivas.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





Esta última exclusión resulta incompatible con la nulidad de pleno derecho de las cláusulas abusivas. La resolución judicial que declara la abusividad no produce la nulidad desde ese momento, sino que constata que la cláusula carecía de eficacia desde el origen. Por tanto, las cantidades percibidas en su aplicación no pueden considerarse amparadas por una base contractual válida.

La rectificación voluntaria y temprana del prestamista puede evitar daños adicionales, pero no debe privar al consumidor de la compensación correspondiente al periodo durante el cual estuvo indebidamente privado de su dinero.

TRIGESIMOTERCERA. Artículo 57. Vencimiento anticipado.

El apartado 1 considera suficiente el impago de tres mensualidades y, en los contratos de duración inferior a doce meses, el impago de una sola mensualidad para declarar vencida anticipadamente toda la deuda. Esta previsión resulta desproporcionada.

El vencimiento anticipado constituye una consecuencia especialmente grave, pues transforma un incumplimiento parcial en la obligación inmediata de devolver la totalidad del crédito. Por ello, únicamente puede aplicarse ante un incumplimiento grave y esencial, atendiendo tanto a la cuantía impagada como a la duración del contrato.

El impago de una sola mensualidad nunca debe justificar el vencimiento anticipado. Tampoco debe establecerse que tres mensualidades resultan automáticamente suficientes, con independencia de su importe y de las circunstancias del consumidor.

Además, antes de declarar el vencimiento, el prestamista debe haber ofrecido efectivamente las medidas de renegociación previstas en el artículo 66.

ADICIÓN

Se propone añadir un nuevo párrafo en el apartado 1:

A tal efecto, el consumidor se considerará en mora relevante cuando el impago afecte a un número de cuotas o a un porcentaje del capital que resulte objetivamente significativo, de conformidad con los criterios que se establezcan reglamentariamente.

Justificación

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





La posibilidad de declarar el vencimiento anticipado cuando exista mora en el pago de “una parte” del capital o de los intereses, sin exigir un umbral mínimo de gravedad, puede resultar desproporcionada y contraria a la protección del consumidor, especialmente en situaciones de dificultades financieras temporales

TRIGESIMOCUARTA. Artículo 58. Cargos por mora.

La exigencia de que los gastos de reclamación respondan a costes efectivamente soportados no establece por sí sola un límite suficiente, ya que deja en manos del prestamista la determinación y Justificación de dichos costes.

Debe fijarse un límite máximo aplicable a todos los contratos. La disposición adicional quinta establece actualmente un máximo de 45 euros cuando la deuda reclamada supera los 150 euros, cantidad excesiva para una gestión que frecuentemente se realiza mediante procedimientos automatizados. El límite no debe superar en ningún caso los 30 euros, sin perjuicio de que únicamente pueda cobrarse el coste real cuando sea inferior.

TRIGESIMOQUINTA. Artículo 59. Prohibición de consentimiento tácito

ADICIÓN

Se propone añadir un apartado 4:

“4. Queda prohibido diseñar, organizar o gestionar interfaces físicas o digitales de forma que condicionen, dificulten o manipulen la decisión del consumidor sobre la contratación del crédito, la selección de su modalidad de pago, la contratación de servicios accesorios, la elección de cuotas o el ejercicio de sus derechos. En particular, se prohíben las opciones preseleccionadas, los recorridos de aceptación más sencillos que los de rechazo, la reiteración de avisos o ventanas emergentes, las formulaciones ambiguas, los mecanismos de confirmación confusos y cualquier diseño que altere sustancialmente la libertad de decisión de la persona consumidora.”

Justificación

El artículo 59 prohíbe presumir el consentimiento mediante opciones por defecto y exige un acto afirmativo inequívoco. Esta previsión debe complementarse expresamente con una prohibición de patrones oscuros.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





La prohibición de consentimiento tácito pierde eficacia si el consumidor es conducido mediante arquitectura de elección manipulativa hacia la aceptación de crédito, seguros, servicios accesorios o modalidades revolving.

TRIGESIMOSEXTA. ARTÍCULO 61. PRÁCTICAS DE VENTA VINCULADA.

El apartado 3 establece un plazo mínimo de tres días para que el consumidor pueda comparar la póliza de seguro ofrecida por el prestamista con otras alternativas disponibles en el mercado.

Este plazo resulta insuficiente para efectuar una comparación real y fundada. El consumidor debe disponer de tiempo para solicitar otras ofertas y analizar no solo el precio de la prima, sino también las coberturas, exclusiones, franquicias, duración, causas de resolución y condiciones de renovación. Esta valoración es especialmente relevante cuando el seguro condiciona la concesión del crédito o las condiciones económicas ofrecidas.

La insuficiencia del plazo puede favorecer que el consumidor contrate la póliza propuesta por el prestamista sin haber podido buscar alternativas, convirtiendo en meramente formal su derecho a elegir otra entidad aseguradora.

Por ello, se propone ampliar el plazo de comparación a diez días naturales. Esta ampliación no retrasaría obligatoriamente la contratación, puesto que el consumidor conservaría la posibilidad de suscribir la póliza antes cuando así lo solicitase expresamente.

TRIGESIMOSEPTIMA. Artículo 62. Prácticas de venta combinada

El plazo de diez días para comparar seguros debe aplicarse también a las ventas combinadas.

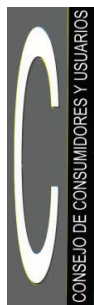
TRIGESIMOCTAVA. Artículo 63. Seguros accesorios a la contratación del crédito

La información sobre el derecho a recuperar la prima no consumida debe facilitarse por escrito y en un soporte que permita al consumidor conservarla y

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





acreditar su contenido. Una referencia genérica o exclusivamente verbal no garantiza el conocimiento efectivo de este derecho.

La información debe proporcionarse tanto al contratar como cuando se produzca el reembolso o vencimiento anticipado, indicando el procedimiento para solicitar la devolución, la entidad responsable y la forma de calcular la prima no consumida.

Por otra parte, cuando el consumidor haya elegido una aseguradora distinta, la obligación de acreditar cada renovación no debe convertirse en una carga desproporcionada.

ADICIÓN

En el apartado 8 añadir una letra f nueva:

f) abstenerse de recomendar contratos de crédito que, atendiendo a la evaluación realizada, puedan situar al consumidor en una situación de sobreendeudamiento o agravarla de forma manifiesta

Justificación

Resulta coherente con la finalidad de evitar el sobreendeudamiento que se incluya expresamente la obligación de no recomendar contratos de crédito manifiestamente inadecuados para la capacidad de pago del consumidor.

ADICIÓN

En el apartado 9, añadir lo subrayado en negrilla:

9. A la hora de llevar a cabo el asesoramiento financiero, los prestamistas y, en su caso, los intermediarios de crédito deberán advertir al consumidor si, teniendo en cuenta su situación financiera, un contrato de crédito puede generarle un riesgo específico, en particular cuando pueda conducirlo a una situación de sobreendeudamiento. Esta información debe trasladarse por escrito al consumidor

Justificación

Conviene precisar que entre los riesgos específicos debe considerarse de forma destacada el riesgo de sobreendeudamiento

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





TRIGESMONOVENA. Artículo 65. asesoramiento en materia de deudas

El acceso a los servicios de asesoramiento en materia de deudas debe ser gratuito o de coste moderado.. Las personas a las que se dirige este servicio se encuentran precisamente en dificultades económicas, por lo que imponerles un coste adicional que no sea de estas características puede impedir su acceso o agravar su endeudamiento.

Asimismo, la previsión según la cual la remisión al servicio de asesoramiento no suspenderá ninguna actuación judicial o extrajudicial vacía parcialmente de contenido esta medida. El asesoramiento difícilmente podrá facilitar una solución si, mientras se analiza la situación económica del consumidor, el prestamista declara el vencimiento anticipado, cede la deuda o inicia actuaciones de reclamación.

Debe establecerse una suspensión temporal y limitada que permita realizar una primera evaluación y formular, cuando sea posible, una propuesta de solución.

CUADRAGÉSIMA. Artículo 66. Política de renegociación de deudas

ADICIÓN

En el apartado 1 añadir lo que figura subrayado en negrilla:

Artículo 66. *Política de renegociación de deudas.*

1. *Los prestamistas deberán contar con una política de renegociación de deudas aprobada por el máximo órgano de gobierno o una comisión delegada de dicho órgano de administración, que, ante incumplimiento por parte del consumidor de sus obligaciones de pago, contemple medidas encaminadas a alcanzar razonablemente, cuando corresponda, **acuerdos de renegociación orientados a restablecer la viabilidad financiera del consumidor y a prevenir situaciones de sobreendeudamiento**, antes de abordar acciones como la exigencia del total del crédito o el recurso a los tribunales.*

Justificación

Resulta conveniente precisar que la política de renegociación debe orientarse a restablecer la viabilidad financiera del consumidor y evitar situaciones de sobreendeudamiento

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





Por otro lado, el apartado 3 obliga al prestamista a ofrecer un plan de pagos al consumidor vulnerable antes de vender o ceder su crédito vencido. Sin embargo, a continuación permite excluir esta obligación cuando anteriormente se hayan ofrecido o aplicado otras soluciones de pago que el consumidor haya rechazado o incumplido.

Esta excepción debe suprimirse. El ofrecimiento de un plan de pagos constituye una medida específica de renegociación que debe desarrollarse entre el prestamista y el consumidor vulnerable antes de que aquel proceda a la venta o cesión del crédito vencido. No puede considerarse cumplida esta obligación por el mero hecho de que se hayan formulado otras propuestas de pago en un momento anterior y bajo circunstancias diferentes.

El rechazo o incumplimiento de una solución anterior tampoco acredita que un nuevo plan resulte inviable. Puede deberse a que aquella propuesta no se ajustaba a la capacidad económica del consumidor o a que su situación personal o familiar haya variado. Permitir que el prestamista invoque cualquier intento anterior vaciaría de contenido la obligación de ofrecer el plan antes de la cesión.

CUADRAGESIMAPRIMERA. Artículo 67. Políticas de remuneración

El artículo exige que los prestamistas e intermediarios establezcan políticas de remuneración compatibles con la protección de las personas consumidoras, pero se limita a señalar que la documentación estará a disposición de la autoridad competente cuando esta la solicite.

Para asegurar una supervisión efectiva, no debe dependerse únicamente de requerimientos ocasionales. Las entidades deben remitir periódicamente información sobre la aplicación de estas políticas, los incumplimientos detectados y las medidas adoptadas para corregirlos.

ADICIÓN

Se propone añadir in fine del apartado 2:

“Los prestamistas darán cuenta de ello al Banco de España u al órgano de supervisión que se determine mediante un informe anual”.

ADICIÓN

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





Se propone añadir in fine del apartado 4 lo subrayado en negrilla

*4. Cuando los prestamistas o los intermediarios de crédito ofrezcan los servicios de asesoramiento de crédito previstos en esta ley, sus políticas, procedimientos y mecanismos de control interno en materia de remuneración garantizarán también que la estructura de las remuneraciones del personal involucrado en la prestación de estos servicios no afecte a su capacidad de actuar en interés del consumidor, a cuyo fin, entre otros extremos, deberá asegurarse su compatibilidad con el tiempo y cualesquiera acciones y modos de obrar necesarios para la obtención y valoración de la información que habrán de tener en cuenta para el desempeño de su actividad de conformidad con esta Ley y sus disposiciones de desarrollo, y, en particular, que no resulte dependiente prioritariamente de los objetivos de venta **ni se base prioritariamente en el volumen de créditos concedidos, en el importe del crédito o en la contratación de productos o servicios adicionales no necesarios para la operación.***

Justificación

Se considera adecuado que la remuneración del personal que presta servicios de asesoramiento no dependa de objetivos de venta; no obstante, resulta conveniente precisar que no podrán establecerse incentivos ligados prioritariamente al volumen de crédito concedido, al importe del crédito o a la contratación de productos adicionales no necesarios

CUADRAGESIMOSEGUNDA. Artículo 69. Políticas internas en materia de publicidad

MODIFICACIÓN

Se propone modificar el título del artículo y el apartado 1 con la siguiente redacción:

Artículo 69. Políticas internas en materia de comunicaciones comerciales

1. Los prestamistas e intermediarios de crédito deberán establecer, implementar, documentar y revisar periódicamente políticas, procedimientos y mecanismos de control interno en relación con sus comunicaciones comerciales, incluidos los contenidos difundidos por terceros, afiliados, plataformas, comparadores, prescriptores, creadores de contenido o intermediarios que actúen por su cuenta o interés.

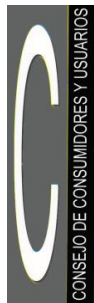
Justificación

Mejora técnica.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





ADICIÓN

Se propone y añadir dos nuevos apartados tras el apartado 1:

1 bis. Las políticas incluirán, como mínimo:

- a) un procedimiento de revisión y validación previa de las campañas;
- b) la identificación de riesgos de publicidad engañosa, agresiva, discriminatoria o inductora del sobreendeudamiento;
- c) criterios específicos para la publicidad digital, personalizada, audiovisual y dirigida mediante redes sociales;
- d) mecanismos para verificar la presentación efectiva de las advertencias e información esencial;
- e) procedimientos de retirada inmediata, rectificación y conservación de evidencias de las campañas difundidas; y
- f) medidas reforzadas cuando las comunicaciones comerciales puedan alcanzar a personas consumidoras vulnerables."

1 ter. Los prestamistas e intermediarios serán responsables del cumplimiento de las obligaciones respecto de las comunicaciones comerciales difundidas por terceros que actúen por su cuenta, bajo su control o en su interés económico, sin perjuicio de las responsabilidades propias de tales terceros."

Justificación

El artículo 69 exige que prestamistas e intermediarios cuenten con políticas internas sobre publicidad. Es necesario concretar un contenido mínimo y prever controles verificables.

La comercialización actual se desarrolla frecuentemente a través de comparadores, plataformas, redes de afiliación, influencers y publicidad programática. El régimen de control interno debe alcanzar toda la cadena publicitaria y no limitarse a las campañas difundidas directamente por la entidad.

CUADRAGESIMOTERCERA. Artículo 71. Límites de TAE máxima.

ADICIÓN

Incluir en el apartado 1 lo subrayado en negrita:

1. La TAE máxima a la que se refiere el artículo 70.1 será la que publique por el Banco de España para cada uno de los segmentos de crédito que se determinen. Reglamentariamente se podrán desarrollar, mediante real decreto, las reglas de

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID

55





determinación de la TAE máxima aplicable al contrato de crédito.

El coste total del crédito no podrá superar en ningún caso los límites máximos establecidos conforme a este artículo, sin que puedan utilizarse mecanismos contractuales, comisiones, productos vinculados o estructuras comerciales destinadas a eludir dichos límites.

JUSTIFICACIÓN

El límite máximo del coste del crédito debe ser claro y efectivo para impedir que el crédito de alto coste siga siendo rentable a costa del sobreendeudamiento del consumidor.

CUADRAGESIMOTERCERA BIS. Artículo 72. Otros límites de coste máximos.

ADICIÓN

Añadir en el apartado 1.b.3º lo subrayado en negrilla:

3.º El coste total del crédito de alto coste que se obtenga no podrá ser superior, en ningún caso, al coste total del crédito que teóricamente habría supuesto un crédito del mismo importe reembolsable en un plazo de 12 meses aplicándose el tipo de interés correspondiente al segmento de importe que corresponda al trimestre de contratación.

Las comisiones, gastos y penalizaciones asociados al contrato de crédito deberán respetar los límites establecidos en esta ley y no podrán, individual ni conjuntamente, dar lugar a un coste total superior al máximo legalmente permitido, con independencia de su denominación o periodicidad.

JUSTIFICACIÓN

La regulación de comisiones y gastos debe impedir que se utilicen como mecanismo indirecto para superar los límites legales del coste del crédito.

ADICIÓN

Añadir en el apartado 2 lo subrayado en negrilla.

2. En la liquidación de descubiertos tácitos no podrá reiterarse la aplicación de comisiones a causa de la concesión de otros descubiertos tácitos que se produzcan antes de la siguiente liquidación de la cuenta, ni podrán tampoco exigirse dichas comisiones en los descubiertos por valoración.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





El incumplimiento de los límites de costes establecidos determinará la nulidad de pleno derecho de las cláusulas que los vulneren, con la consiguiente restitución al consumidor de las cantidades indebidamente percibidas, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas y sancionadoras que correspondan

JUSTIFICACIÓN

Las consecuencias del incumplimiento deben ser claras y disuasorias para garantizar la efectividad real de los límites de costes

CUADRAGÉSIMOCUARTA. Artículo 81. Control de la publicidad

MODIFICACIÓN

Se propone una nueva redacción para el título del artículo y su contenido:

Artículo 81. Control de las comunicaciones comerciales

El Banco de España tendrá la potestad administrativa de requerir la cesación, suspensión, retirada o rectificación de las comunicaciones comerciales que no se ajusten a la normativa aplicable. Cuando la campaña publicitaria se difunda por medios digitales, podrá requerirse asimismo la retirada de contenidos equivalentes, réplicas, redifusiones, enlaces promocionales y mensajes patrocinados que reproduzcan sustancialmente el contenido ilícito.

Las medidas de cesación o rectificación se efectuarán por los mismos medios empleados para la difusión de la campaña y con alcance, duración y prominencia suficientes para neutralizar sus efectos.

Las resoluciones firmes que impongan medidas de cesación o rectificación deberán hacerse públicas, respetando la normativa aplicable, y serán comunicadas a las autoridades competentes en materia de consumo cuando proceda.

Justificación

El artículo 81 atribuye al Banco de España la potestad de requerir la cesación o rectificación de publicidad no ajustada a la normativa. Se propone reforzar su eficacia.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





La rapidez de difusión de las campañas digitales exige medidas de retirada y rectificación efectivas. Una mera corrección limitada o tardía puede no reparar el impacto de la publicidad inicialmente difundida.

CUADRAGESIMOQUINTA. Artículo 83. Obligación de secreto

El sometimiento de la información obtenida por el Banco de España al deber de secreto no debe impedir el ejercicio de los derechos que el artículo 46.9 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios reconoce a las asociaciones de consumidores.

Dicho precepto permite que las asociaciones se personen como interesadas en los procedimientos administrativos sancionadores cuando resulten afectados los intereses generales, colectivos o difusos de los consumidores, siempre que el objeto del procedimiento coincida con sus fines estatutarios y acrediten la afectación concreta de los derechos o intereses legítimos de alguno de sus socios.

Por ello, el deber de secreto no puede utilizarse para excluir su personación ni para privarlas del acceso al expediente necesario para ejercer los derechos inherentes a su condición de parte interesada, sin perjuicio de la protección de los datos o informaciones que tengan carácter legalmente reservado.

Se propone por tanto añadir al artículo 83 el siguiente párrafo:

“Ello sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 46.9 del Real Decreto-Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias”.

CUADRAGESIMOSEXTA. Artículo 85. Potestad sancionadora del Banco de España

Para evitar lagunas en el ejercicio de la potestad sancionadora y garantizar que los incumplimientos que queden fuera del ámbito supervisor del Banco de España puedan ser perseguidos eficazmente por las autoridades competentes en materia de consumo, se propone añadir un nuevo apartado 4 al artículo 85, con la siguiente redacción:

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID

58





“4. La potestad sancionadora respecto del incumplimiento de esta ley por los prestamistas de crédito a título subsidiario y por los intermediarios de crédito, así como respecto de aquellas disposiciones que no tengan la consideración de normas de ordenación y disciplina conforme al artículo 84.2, corresponderá a la Dirección General competente en materia de consumo del ministerio que tenga atribuidas dichas competencias, sin perjuicio de las competencias que correspondan a las comunidades autónomas.”

La incorporación de este apartado resulta necesaria para evitar lagunas en el ejercicio de la potestad sancionadora y garantizar que los incumplimientos que queden fuera del ámbito supervisor del Banco de España puedan ser perseguidos eficazmente por las autoridades competentes en materia de consumo.

CUADRAGESIMOSEPTIMA. Disposición adicional tercera. Conservación de documentación previa al contrato

La disposición adicional tercera reconoce el derecho del consumidor a solicitar la documentación precontractual conservada por el prestamista, pero no establece expresamente que su entrega deba realizarse de forma gratuita.

La conservación de esta documentación constituye una obligación legal impuesta a quienes desarrollan las actividades reguladas por la ley. Por tanto, los costes derivados de su cumplimiento no pueden trasladarse al consumidor ni condicionarse al pago de gastos de gestión, reproducción, tramitación o envío. La exigencia de cualquier cantidad podría dificultar el acceso a documentación necesaria para conocer las condiciones en las que se produjo la contratación, formular una reclamación o ejercer adecuadamente los derechos derivados del contrato.

La gratuidad debe garantizarse con independencia de que la documentación permanezca en poder del prestamista inicial o haya sido entregada al cesionario o al prestamista que se subroga en el contrato.

Por ello, se propone añadir en el apartado 1, después de la referencia a la solicitud del consumidor, la expresión «*de forma gratuita*», y añadir al apartado 3 el siguiente párrafo:

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





«Tanto el prestamista inicial como el prestamista que se subroga en el contrato o el cesionario estarán obligados a facilitar gratuitamente al consumidor la documentación previa al contrato cuando este la solicite.»

CUADRAGESIMOCTAVA. Disposición transitoria tercera. Tipo de interés máximo de los créditos

El límite transitorio de la TAE fijado en 22 puntos porcentuales continúa resultando excesivamente elevado y poco protector para las personas consumidoras.

La naturaleza transitoria de la disposición no justifica el establecimiento de un nivel de protección inferior. Por el contrario, mientras no se encuentre plenamente operativo el sistema definitivo de limitación de costes, debe aplicarse un límite suficientemente restrictivo que impida la contratación de créditos capaces de agravar situaciones de dificultad económica o sobreendeudamiento. Por ello, debe reducirse significativamente el límite máximo de la TAE establecido en el apartado

CUADRAGESIMONOVENA. Disposición transitoria decimosegunda. Régimen de aplicación temporal de las modificaciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios y en la legislación procesal

La disposición limita la aplicación de las nuevas garantías introducidas en materia de contratos de servicios financieros a distancia y en la legislación procesal a los contratos celebrados después de la entrada en vigor de la ley. Además, excluye expresamente las operaciones, renovaciones, prórrogas automáticas y actuaciones posteriores derivadas de contratos preexistentes.

Esta exclusión resulta excesivamente amplia y puede prolongar durante años la aplicación de un régimen menos protector a contratos de larga duración, duración indefinida o prorrogables automáticamente.

QUINCAGESIMA. Disposición final cuarta. Modificación de la ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





En lo referido al apartado ocho, que modifica el Artículo 7. Seguro de responsabilidad civil o aval bancario, desde esta organización entendemos que la información relativa al seguro de responsabilidad civil contratado también debería de constar en el registro para facilitar su acceso a los consumidores.

Por otro lado, en lo referido al apartado nueve que regula el Artículo 10. “Deber de atender y resolver reclamaciones y resolución extrajudicial de conflictos”, Esta redacción deja el acceso efectivo a dichos mecanismos a la exclusiva voluntad de la empresa reclamada, que podrá negarse a utilizarlos cuando el consumidor solicite su intervención. La mera posibilidad de adhesión empresarial no garantiza, por tanto, que las personas consumidoras dispongan en la práctica de una vía extrajudicial accesible, gratuita y eficaz.

La resolución extrajudicial resulta especialmente adecuada para las controversias derivadas de préstamos, créditos y servicios de intermediación, pues permite defender los derechos de los consumidores sin asumir los costes, la duración y la complejidad propios de un procedimiento judicial. En atención a la desigualdad existente entre las partes, la decisión de acudir a estos mecanismos no puede quedar exclusivamente en manos de la empresa reclamada.

Por ello, se propone sustituir el párrafo correspondiente del artículo 10.1 por el siguiente:

“Las empresas deberán someter sus conflictos con los consumidores que lo soliciten a arbitraje de consumo, mediante su adhesión al Sistema Arbitral del Consumo o a otros sistemas de resolución extrajudicial de conflictos que figuren en la lista publicada por la Comisión Europea y respeten los principios establecidos por la normativa europea, así como a los mecanismos previstos en la legislación sobre protección de los clientes de servicios financieros, en la medida en que el prestamista o el intermediario de crédito estén sometidos a dichos mecanismos.”

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





QUINCAGESIMOPRIMERA. Disposición final cuarta. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre

ADICIÓN

Se propone añadir en el un nuevo artículo 106 bis contemplado en el apartado cinco de la disposición un apartado 6:

6. El procedimiento para ejercer el desistimiento no podrá requerir más pasos, datos, verificaciones o acciones que los estrictamente necesarios para identificar al consumidor y al contrato. En ningún caso podrá ser más complejo, gravoso o menos accesible que el procedimiento empleado para la contratación a distancia.

Justificación

El derecho de desistimiento debe poder ejercitarse con la misma facilidad con la que se contrata. La regla es especialmente relevante en interfaces que permiten contratar en segundos, pero dificultan posteriormente la cancelación mediante rutas complejas, llamadas telefónicas o requisitos documentales innecesarios.

DE ADICIÓN

Se propone añadir un inciso final en el artículo 108 bis. Contemplado en el apartado seis de la disposición:

La organización de la información por niveles no podrá utilizarse para ocultar, retrasar o restar visibilidad a los elementos esenciales del contrato, en particular al precio total, costes, duración, consecuencias del impago, derecho de desistimiento, mecanismos de reclamación, tratamiento automatizado de datos y vías de contacto con el empresario.

Justificación

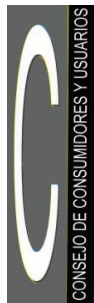
La información por capas puede ser útil para simplificar la presentación, pero no debe convertirse en una técnica para relegar elementos relevantes a enlaces secundarios o secciones de difícil acceso.

ADICIÓN

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





Añadir en apartado 2 del artículo 108 sexies lo siguiente:

- c) no utilizar opciones preseleccionadas, lenguaje ambiguo, doble negación, temporizadores artificiales, avisos de urgencia no justificados, confirmaciones sucesivas o cualquier otra técnica que altere la libertad de decisión del consumidor;
- d) no ocultar información relevante mediante diseño, contraste, tamaño, orden de presentación, desplazamiento, enlaces secundarios o mecanismos que exijan acciones adicionales innecesarias;
- e) no condicionar el acceso a información precontractual, a la función de desistimiento o a la atención humana a la aceptación de cookies, al registro en la plataforma o a la cesión de datos no necesarios;
- f) no emplear diseños que destaquen indebidamente la aceptación de crédito, de seguros accesorios, de servicios adicionales o de modalidades revolving frente a las alternativas de rechazo, pago al contado, cancelación o amortización.”

Justificación

La protección frente a patrones oscuros debe ser completa y técnicamente operativa, pues se trata de un riesgo central en los contratos financieros celebrados mediante interfaces digitales.

ADICIÓN

Se propone incorporar una apartado nueve con la siguiente disposición adicional:

Disposición adicional XXXXX. Comunicaciones comerciales digitales de crédito al consumo.

1. Las comunicaciones comerciales de crédito al consumo difundidas a través de medios digitales, redes sociales, plataformas de intercambio de vídeo, servicios de mensajería, motores de búsqueda, comparadores, sistemas de afiliación, publicidad programática o cualquier otra técnica de comunicación electrónica estarán sometidas a las exigencias previstas en los artículos 21, 22 y 23.
2. Los prestamistas e intermediarios deberán conservar, durante un plazo mínimo de cinco años, un registro de las campañas y comunicaciones comerciales difundidas, incluyendo la creatividad empleada, el período de difusión, los medios utilizados, el público objetivo, los criterios de segmentación y las advertencias incorporadas.
3. Cuando las comunicaciones comerciales se difundan a través de prescriptores, creadores de contenido o terceros remunerados, deberá identificarse de forma clara, inmediata y visible su carácter publicitario, así como la identidad del prestamista o intermediario responsable de la oferta.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





4. No podrá utilizarse publicidad comportamental o segmentada para dirigir ofertas de crédito a personas respecto de las cuales se hayan inferido o identificado circunstancias de vulnerabilidad económica, dificultades de pago, sobreendeudamiento o especial susceptibilidad a la contratación impulsiva.”

Justificación

El marco legal debe responder expresamente al ecosistema de publicidad digital, que permite segmentar, personalizar e intensificar la exposición de los consumidores a ofertas de crédito, frecuentemente sin una identificación suficiente de su naturaleza publicitaria ni de la entidad responsable.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID





secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID

65

CSV : GEN-2cf9-e8f0-00b1-3e29-204f-2883-f4c3-987f

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://run.gob.es/hsbIF8yLcR>

FIRMANTE(1) : MARIA ALICIA MENENDEZ GONZALEZ | FECHA : 13/08/2026 16:01 | Sin acción específica

