

## CAMPAÑAS NACIONALES

**AÑO: 2013**

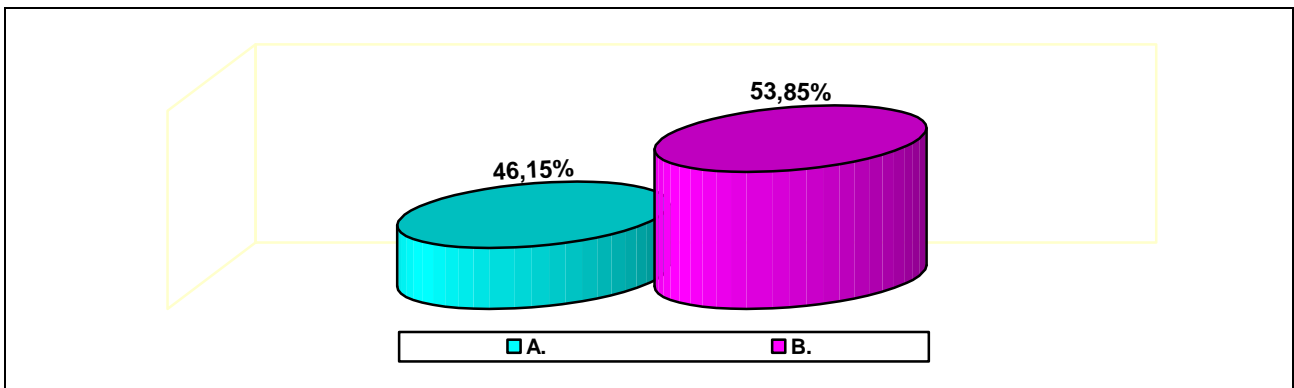
**OBJETIVO:** Comprobación del cumplimiento de la normativa vigente

**DENOMINACIÓN:** Créditos al consumo: inspección y control

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS		CONTROL ANALÍTICO	
	PROGRAMACIÓN	REALIZADO	PROGRAMACIÓN	REALIZADO
CC.AA Participantes	ANDALUCÍA CASTILLA LA MANCHA MURCIA COMUNIDAD VALENCIANA	CASTILLA LA MANCHA MURCIA COMUNIDAD VALENCIANA		
Nº Servicios a controlar	101	130		
Aspectos del Control	Aspectos relevantes de las actividades desarrolladas por estos Servicios que repercuten en los derechos de los consumidores y usuarios.			

### A.- ACTUACIONES INSPECTORAS:

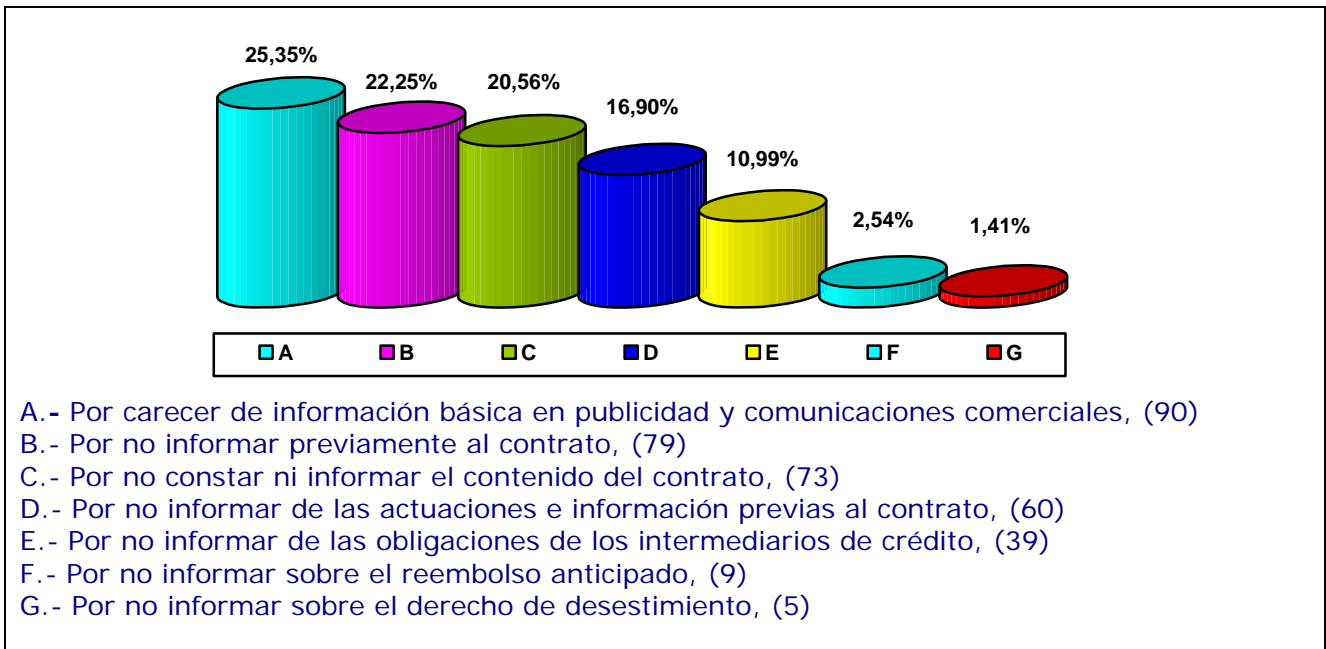
<b>Nº DE SERVICIOS CONTROLADOS:</b>	<b>130</b>	
<b>Nº DE SERVICIOS SIN IRREGULARIDADES Y %:</b>	<b>60</b>	<b>46,15</b>
<b>Nº DE SERVICIOS CON IRREGULARIDADES Y %:</b>	<b>70</b>	<b>53,85</b>



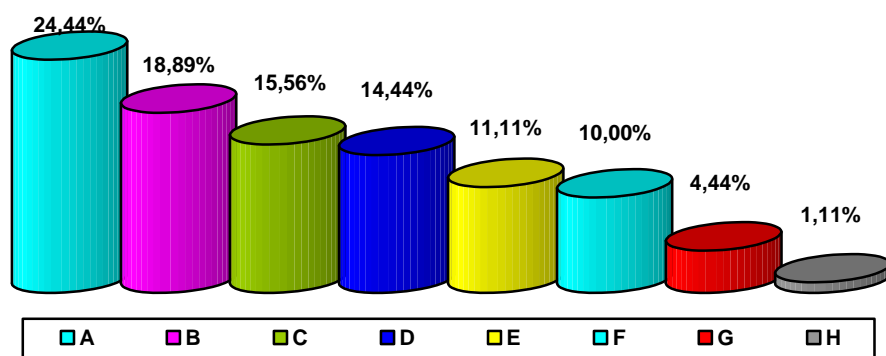
### RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS:

Las actuaciones de la inspección se han dirigido fundamentalmente a controlar las empresas que conceden créditos al consumo o actúan como intermediarios y no son entidades financieras.

El número total de irregularidades detectadas asciende a 355, desglosadas de la manera siguiente:

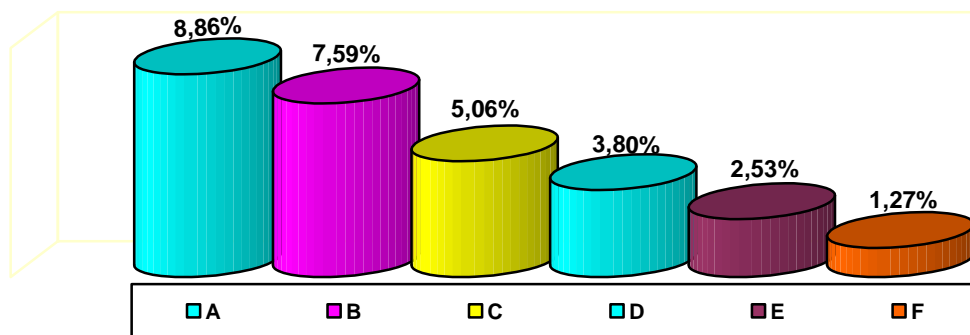


Las cifras de irregularidades por CARECER DE INFORMACIÓN BÁSICA EN PUBLICIDAD Y COMUNICACIONES COMERCIALES, ascienden a 90, un 25,35% del total de irregularidades y se desglosan de la siguiente manera:



- A.-Por no informar del tipo deudor si es fijo o variable, (22)
- B.-Por no informar del importe total adeudado, (17)
- C.-Por no informar de la tasa anual equivalente, (14)
- D.-Por no informar del importe total del crédito, (13)
- E.-Por no informar del importe de los pagos a plazos, (10)
- F.-Por no informar del precio al contado, (9)
- G.-Por no informar de la duración del contrato, (4)
- H.-Si se condiciona la concesión del crédito a la contratación de un seguro, esta condición no consta de forma clara y destacada al lado de la TAE, (1)

Las cifras de irregularidades en cuanto a la INFORMACIÓN PREVIA AL CONTRATO, ascienden a 79, un 22,25% del total de irregularidades y se desglosan de la manera siguiente:



**A.**-Por no figurar información sobre el derecho del consumidor a ser informado de forma inmediata y gratuita del resultado de la consulta de una base de datos para evaluación de su solvencia si se deniega el crédito, (7)

**B.**-Con este porcentaje, figuran los siguientes apartados:

- . No se identifica al intermediario del crédito (como mínimo figura su razón social y domicilio), (6)
- . No consta información sobre el derecho del prestamista a una compensación y sobre la manera en que se determinará en su caso, (6)
- . No figura información sobre el derecho del consumidor a recibir gratuitamente, previa solicitud, una copia del proyecto de contrato, (6)
- . La letra de la documentación no tiene un tamaño apropiado para facilitar su lectura, en todo caso, tiene una altura de 1,5 milímetros (norma séptima de la circular 5/2012), (6)

**C.**- Con este porcentaje, figuran los siguientes apartados:

- . No se informa sobre el tipo deudor (pueden existir diferentes tipos), (4)
- . No figura el impuesto TAE, y no incluye un ejemplo representativo, (4)
- . No informan sobre los servicios accesorios al contrato, en particular de un seguro, (4)
- . No consta la leyenda: "usted tiene derecho a desistir del contrato de crédito en el plazo de 14 días naturales", (4)
- . No consta la leyenda: "usted tiene derecho a reembolsar anticipadamente el crédito total o parcialmente en cualquier momento", (4)

**D.**- Con este porcentaje, figuran los siguientes apartados:

- . No figuran los gastos de mantenimiento de la cuenta, en su caso, (3)
- . No informan sobre el tipo de interés de demora, (3)
- . Advertencia sobre las consecuencias en caso de impago (Art. 10.3m): no consta la leyenda "la no realización de un pago podrá acarrearle graves consecuencias (por ejemplo la venta forzosa) y dificultar la obtención de un crédito", (3)
- . No se facilita gratuitamente al consumidor, si se solicita, una copia del proyecto de contrato de crédito, (3)

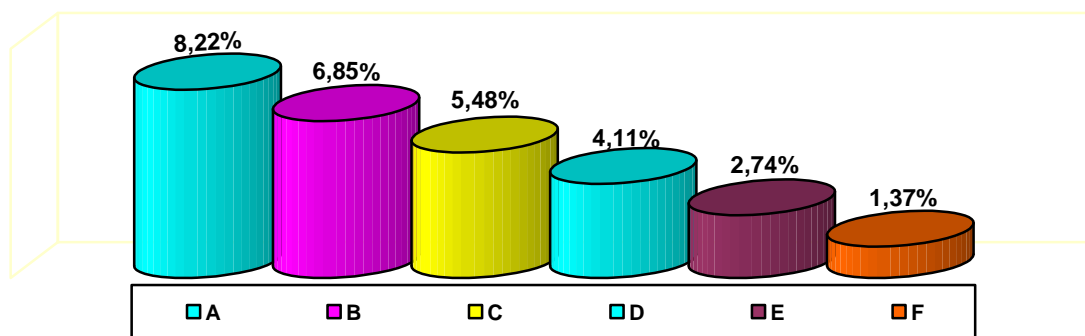
**E.**-Con este porcentaje, figuran los siguientes apartados:

- . No informan del tipo de crédito, (2)
- . No se informa del importe total del crédito, (2)
- . No figuran las condiciones que rigen la disposición de fondos, (2)
- . No figuran los costes de notario, en su caso, (2)
- . No advierten acerca de las garantías exigidas cuando procedan, (2)
- . No figura el importe, número y periodicidad de los pagos, (2)

**F.**-Con este porcentaje, figuran los siguientes apartados:

- . No se identifica el prestamista (como mínimo figura su razón social y domicilio), (1)
- . No se informa de la duración del contrato de crédito, (1)
- . No se informa del precio al contado (generalmente será el PVP), en caso que se trate de un crédito en forma de pago diferido o de un crédito vinculado, (1)
- . No informan de los gastos por impago, cuando procedan, (1)

Las cifras de irregularidades en cuanto a la FORMA Y CONTENIDO DE LOS CONTRATOS DE CRÉDITO, ascienden a 73, un 20,56% del total de irregularidades y se desglosan de la manera siguiente:



**A.**-Con este porcentaje, figuran los siguientes apartados:

- . El contrato de crédito NO se entrega en papel o en soporte duradero, (6)
- . No consta el tipo de crédito, (6)
- . No consta la duración del contrato de crédito, (6)
- . No se informa del procedimiento para poner fin al contrato de crédito, (6)

**B.**-Con este porcentaje, figuran los siguientes apartados:

- . No constan los gastos den notaría, cuando proceda, (5)
- . Si el contrato de crédito tiene vinculado un seguro, NO se informa del derecho a la devolución de la prima no consumida, (5)

**C.**- No se informa del nombre y dirección de la autoridad de supervisión competente, (4)

**D.**-Con este porcentaje, figuran los siguientes apartados:

- . La letra no es legible (1,5mm) y en un contraste de impresión no adecuado (art.16.1 y norma décima 3 de la circular 5/2012), (3)
- . No consta el importe total del crédito ni las condiciones de disposición del mismo, (3)
- . No constan los gastos de mantenimiento de la cuenta que registra las operaciones de pago y de disposición del crédito, cuando proceda, (3)
- . Si deben pagarse recargos e intereses sin amortización de capital, no consta los periodos y las condiciones, (3)

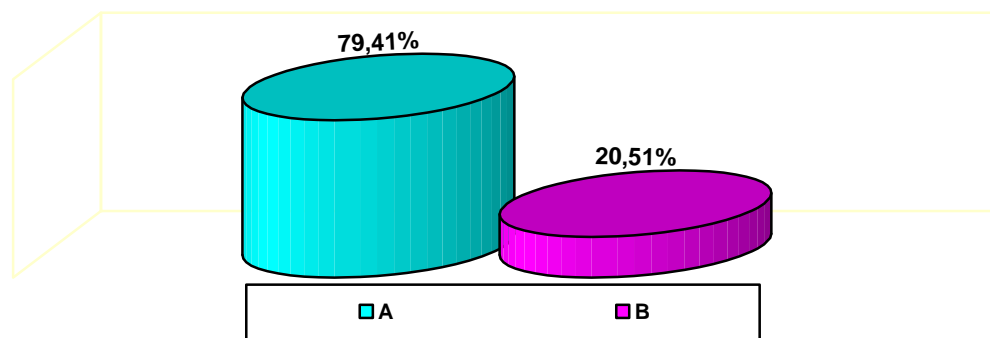
**E.**-Con este porcentaje, figuran los siguientes apartados:

- . No consta la Tasa Anual Equivalente (TAE) y el importe total adeudado por el consumidor, (2)
- . No constan las consecuencias en caso de impago, (2)
- . No se informa que el Juez o Tribunal es el que corresponda al domicilio del consumidor y usuario o al lugar del cumplimiento de la obligación en caso de litigio, (2)

**F.**- Con este porcentaje, figuran los siguientes apartados:

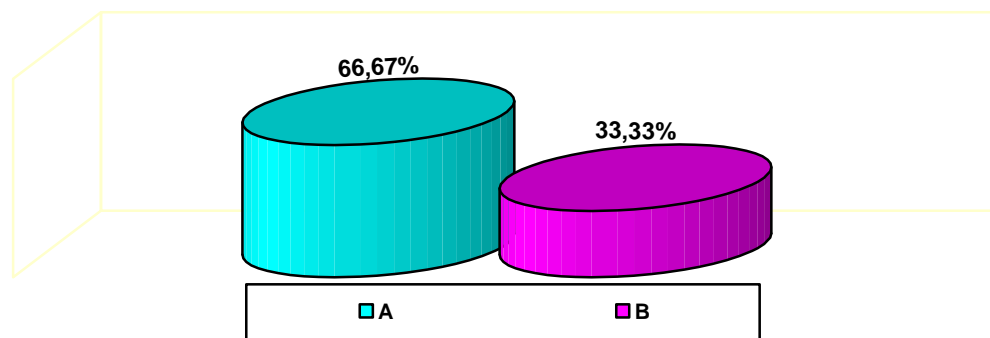
- . No consta la identidad y domicilio social del intermediario, (1)
- . No consta el tipo deudor y condiciones de su aplicación, (1)
- . No consta el importe, número y periodicidad de los pagos, (1)
- . No consta el derecho a recibir gratuitamente un extracto de cuenta en forma de cuadro de amortización, previa solicitud, si se amortiza capital, (1)
- . No consta el tipo de interés de demora y, cuando proceda, gastos por impago, (1)
- . No constan las garantías y seguros a los que se condicione el crédito, (1)
- . No consta la existencia del derecho del desistimiento, plazo y condiciones, (1)
- . Si se trata de un crédito vinculado no se informa de que si se desiste el contrato de suministro o de servicios, el contrato de crédito queda sin efecto y sin penalización para el consumidor, (1)
- . No se informa de que el consumidor podrá ejercitar ante el prestamista los derechos que le correspondan frente al proveedor con los requisitos establecidos, (1)
- . No se informa del derecho al reembolso anticipado, indicando el procedimiento aplicable y el derecho del prestamista a una compensación, (1)

Las cifras de irregularidades en cuanto a la LAS OBLIGACIONES DE LOS INTERMEDIARIOS DE CRÉDITO, ascienden a 39, un 10,99% del total de irregularidades y se desglosan de la manera siguiente:



- A.- No indica en la publicidad y documentación el alcance de sus funciones y representación, ni precisa si trabaja en exclusiva con una o varias empresas o como intermediarios independientes, (31)
- B.- No se informa previamente al consumidor de la remuneración que debe pagar

Las cifras de irregularidades en cuanto al REEMBOLSO ANTICIPADO, ascienden a 9, un 2,54% del total de irregularidades y se desglosan de la manera siguiente:



- A.- No se cumple con la obligación de que la compensación al prestamista no podrá ser superior al 1% del importe del crédito reembolsado, si el periodo restante es superior a un año. Si la duración restante del contrato es inferior a un año, la compensación no podrá ser superior al 0,5%, (6)
- B.- No se informa que el consumidor podrá liquidar anticipadamente de forma total o parcial el crédito, (3)

En cuanto al DERECHO DE DESESTIMIENTO las irregularidades ascienden a 5, (1,41%) del total de las irregularidades y se deben a no informar que el consumidor puede desistir del contrato celebrado en el plazo de catorce días naturales sin indicar motivo y sin penalización.

## **RECOMENDACIONES:**

### **AL CONSUMIDOR:**

Los consumidores deben informarse adecuadamente de la utilización de los servicios y de sus derechos en este ámbito, acudiendo para ello a las Asociaciones de Consumidores, OMICS a las Direcciones Generales de Consumo de las CC.AA.

En aquellos casos en que los consumidores comprueben que el establecimiento incumple la normativa vigente en esta materia se recomienda a los mismos que soliciten y cumplimenten la hoja de reclamaciones correspondiente, con objeto de que pueda intervenir la inspección de consumo, lo que contribuirá, sin duda, a la corrección de las deficiencias detectadas.

### **AL SECTOR:**

El sector deberá mejorar su nivel de profesionalidad y buen hacer en este ámbito, lo que deberá traducirse en un mejor conocimiento de la legislación vigente y un cumplimiento estricto de la misma.