



Informe OIC 1/2015

**OFERTA COMERCIAL DE PRÉSTAMOS RÁPIDOS Y
PROTECCIÓN EFECTIVA DEL CONSUMIDOR**Índice

I. OBJETO	3
II. JUSTIFICACIÓN	3
III. PRECEDENTES.....	3
IV. MUESTRA INSPECCIONADA.....	4
V. INTERESES MORATORIOS	5
VI. CONDICIONES GENERALES.....	9
a) Reembolso anticipado	9
b) Cesión del contrato	9
c) Resumen de irregularidades	10
VII. POLÍTICAS DE PRIVACIDAD.....	13
a) Comunicación a ficheros de solvencia.....	13
b) Comunicaciones comerciales	13
VIII. EVALUACIÓN DE LA SOLVENCIA DEL CONSUMIDOR	15
a) Regulación en función del tipo de prestamista.....	15
b) Consecuencias del incumplimiento.....	17
IX. PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES	18
a) Control público del préstamo responsable.....	18
b) Plazo de resolución de reclamaciones.....	22
c) Recomendaciones para el consumidor	24
X. CONCLUSIONES	26
ANEXO.CLÁUSULAS ABUSIVAS IDENTIFICACAS.....	29



iMADRID!

**ÁREA DE GOBIERNO
DE SEGURIDAD
Y EMERGENCIAS**

Instituto Municipal de Consumo

NOTA PREVIA

Este informe se ha presentado en la reunión del Consejo Municipal de Consumo de 24 de abril de 2015.



I. OBJETO

Es objeto de este informe analizar la información precontractual que ofrecen empresas cuya actividad comercial consiste en la concesión de préstamos personales que los consumidores pueden contratar a través de Internet, préstamos cuyo principal suele ser de reducido importe y que tienen un breve plazo de devolución.

Para ello se han examinado las condiciones de contratación, políticas de privacidad y demás información contenida en las webs de empresas que ofrecen la posibilidad de contratar electrónicamente la obtención de este tipo de préstamos.

El informe se completa con la elaboración de determinadas propuestas de refuerzo del control que las Administraciones públicas pueden realizar sobre este tipo de actividad comercial, incluidas algunas de carácter normativo, y concluye con recomendaciones concretas a consumidores en razón del riesgo de sobreendeudamiento que la contratación de préstamos rápidos puede suponerles.

II. JUSTIFICACIÓN

Se alude en este informe a *préstamos* porque lo habitual es que el consumidor contrate la obtención de una determinada cantidad de dinero al inicio del contrato, obligándose a devolverla en los plazos e importes estipulados con el prestamista, aunque cabe también que el contrato lo sea de crédito en el caso de que el consumidor solicite ir disponiendo del dinero facilitado por la empresa a medida que lo vaya necesitando, de modo que pueda volver a disponer del mismo.

La oferta de contratación electrónica de préstamos ha ido incrementándose recientemente, en gran medida como consecuencia de que las entidades bancarias vienen restringiendo su actividad crediticia hacia consumidores y pequeñas empresas.

Se trata de contratos de préstamo con garantía personal, por lo cual la garantía de reembolso a considerar por el prestamista para adoptar su decisión contractual descansa en la solvencia del peticionario y, en su caso, en la de los avalistas de éste, quienes comprometen todo su patrimonio actual y futuro al cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

El prestamista no tiene por qué ser necesariamente una entidad financiera o de crédito, sino que puede actuar como tal cualquier persona física o jurídica; el dato tiene una enorme relevancia, ya que en este segundo caso no se encuentra sometido a la supervisión de Banco de España y resulta por tanto especialmente necesario que las Administraciones públicas de consumo y de comercio realicen el control oficial de tal actividad mercantil, así como que ésta se efectúa por empresas legalmente constituidas.

III. PRECEDENTES

La Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid ha realizado entre noviembre de 2014 y enero de 2015 una campaña denominada “Contratación no bancaria de préstamos: información al consumidor, publicidad y condiciones de contratación”¹, con una muestra programada de doce empresas que habían sido

¹http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM_Actualidad_FA&childpagename=PortalFramework%2FCM_Actualidad_FA%2FFRAME_actualidad&cid=1354420044631&p=1343064254593&pagename=PTCS_wrapper



objeto de reclamación o denuncia por consumidores. El informe de resultados de esta campaña revela que las empresas inspeccionadas incumplen la obligación de advertencia respecto a los riesgos financieros o de impago que impone la normativa de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito, y que el 66% de los contratos analizados incluyen alguna cláusula abusiva.

La organización de consumidores ADICAE elaboró en noviembre de 2014 un estudio sobre la publicidad, condiciones y prácticas de comercialización de los minipréstamos y créditos rápidos² en el que analiza las páginas web de algunas de estas empresas, su publicidad y los contratos que utilizan; el estudio considera que este tipo de ofertas de “poco dinero y en poco tiempo, pero con intereses abusivos”, constituyen “una trampa para los consumidores” (pág. 5).

Por último, cabe citar el artículo “El negocio de los préstamos online: Wonga UK”³ que el Centro de Estudios de Consumo (CESCO, Universidad de Castilla-La Mancha) publicó en septiembre de 2013 en relación con una de estas empresas, en el cual se limita a reseñar algunas de sus características, sin analizarlas jurídicamente.

IV. MUESTRA INSPECCIONADA

Para seleccionar las empresas que constituyen la muestra de este informe de investigación se han efectuado búsquedas en internet del tipo “préstamos rápidos”, “créditos *online*” o “minicréditos”, como resultado de las cuales se han incluido las dieciséis siguientes:

- Tres entidades bancarias cuyas webs ofrecen la posibilidad de contratar electrónicamente préstamos personales:
 1. [1].
 2. [2].
 3. [3], empresa del [3.1] Limited, banco domiciliado en [3.2]⁴.
- Trece empresas no bancarias:
 4. [4] ([4.1], S.L.).
 5. [5] ([5.1], S.L.U.).
 6. [6] ([6.1], S.L.).
 7. [7] ([7.1] Ltd.).
 8. [8] ([8.1], S.L.).
 9. [9] ([9.1], S.L.U.).
 10. [10] ([10.1], S.L.).
 11. [11] ([11.1], S.A.U.).
 12. [12] ([12.1], S.L.).
 13. [13] ([13.1], S.L.).
 14. [14] ([14.1], S.L.).
 15. [15] ([15.1], S.L.).
 16. [16] ([16.1], S.L.).

² <http://blog.adicae.net/consumidores-activos/2014/12/22/adicae-destapa-las-irregularidades-de-la-publicidad-de-los-prestamos-rapidos-con-su-nuevo-estudio>

³ <http://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/noticias/2013/WONGA.pdf>

⁴ El [3.1] Ltd. está inscrito en el Registro de Entidades del Banco de España como “entidad de crédito comunitaria operante en España sin establecimiento”.



V. INTERESES MORATORIOS

Los intereses remuneratorios de los préstamos rápidos son muy elevados, puesto que suelen superar el 2.000% de TAE, e incluso el 3.300% en plazos de devolución de pocos días⁵, tal como gran parte de las empresas no bancarias incluidas en esta muestra hacen constar en la información precontractual que ofrecen; en algunos casos, sus condiciones generales incluyen cuadros absolutamente detallados de los distintos conceptos y de cada una de las cuotas a abonar para la devolución del préstamo, por cada uno de los importes de éste.

Este informe de investigación no incide sobre los intereses remuneratorios fijados por las empresas como rendimiento del dinero prestado porque el control de contenido de las cláusulas no negociadas individualmente no puede afectar al precio del contrato, salvo que se aprecie falta de transparencia en la información relativa a dicho elemento contractual⁶.

Ello no obstante para que en su “Dictamen relativo a la situación de endeudamiento y sobreendeudamiento financiero de las familias en la actual situación de crisis económica y del crédito”⁷ el Consejo de Consumidores y Usuarios propusiera en febrero de 2009 la revisión de la Ley de Represión de la Usura de 1908 en el sentido de que posibilitase la “*Delimitación objetiva, concreta y precisa de lo que se considera un préstamo con tipos de interés usurarios*” (pág. 29).

Por el contrario, procede que el presente informe analice la eventual abusividad de los intereses moratorios, esto es, los fijados por el predisponente en caso de que el cliente incumpla su obligación de pago de la deuda contraída en el plazo pactado.

Es incuestionable el derecho del prestamista a hacer constar en sus condiciones contractuales que el prestatario vendrá obligado a abonar intereses moratorios; a diferencia de los remuneratorios, estos otros constituyen una penalización justificada por el hecho de que materializan la contraprestación por el daño causado al prestamista como consecuencia del incumplimiento del deudor, ya que aquél no ha podido disponer del capital durante el plazo estipulado ni obtener los intereses que el dinero prestado hubiera devengado de haberlo tenido disponible.

No está facultado, sin embargo, para establecer intereses moratorios excesivos, pues uno de los supuestos que el legislador tipifica como cláusula abusiva se refiere a aquella que determine “*la imposición de una indemnización desproporcionadamente alta al consumidor y usuario que no cumpla sus obligaciones*” (art. 85.6 TR).

Qué deba entenderse por *indemnización desproporcionadamente alta* es algo respecto de lo cual el legislador no ofrece información específica y que requiere ser delimitado en cada caso con arreglo a los parámetros generales que contiene el art. 82, apartados 1 y 3, TR:

⁵ Algunas de las empresas inspeccionadas detallan en sus condiciones generales la TAE aplicable a cada uno de los importes de préstamo que conceden: [9] (entre el 2.334 y el 3.305%), [10] (entre el 4.507 y el 9.566%) y [13] (entre el 3.752 y el 7.636%).

⁶ “*La apreciación del carácter abusivo de las cláusulas no se referirá a la definición del objeto principal del contrato ni a la adecuación entre precio y retribución, por una parte, ni a los servicios o bienes que hayan de proporcionarse como contrapartida, por otra, siempre que dichas cláusulas se redacten de manera clara y comprensible*” (art. 4.2 de la Directiva 93/13/CEE de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores).

⁷ http://adicae.net/archivos/publicaciones/Dictamen_ADICAE_CCU_sobreendeudamiento.pdf



- Debe tratarse de una estipulación no negociada individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, cause en perjuicio del consumidor un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones contractuales de las partes.
- El análisis de abusividad de la cláusula concreta debe tener en cuenta la naturaleza del objeto del contrato, todas las circunstancias concurrentes al momento de la celebración de éste y el resto de cláusulas contractuales.

El legislador de consumo ha establecido que tienen, en todo caso, la consideración de cláusulas abusivas aquellas que impongan para los intereses por descubierto en cuenta corriente una tasa anual equivalente (TAE) que exceda 2,5 veces el interés legal del dinero⁸.

Para que no sean abusivas, las cláusulas no negociadas individualmente deben reunir entre otros, los requisitos de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes [art. 80.1.c) TR].

La aplicación de estos principios generales propios de la contratación privada justifica tener en cuenta también la regulación de la indemnización por mora en caso de incumplimiento de obligaciones de entrega de dinero que contiene la legislación común, la cual remite al abono de los intereses estipulados y, en su defecto, a la aplicación del interés legal del dinero (art. 1108 del Código Civil, CC)⁹.

Una importante corriente jurisprudencial aprecia que resultan proporcionados los intereses moratorios que oscilen dentro de la mencionada horquilla (el interés legal del dinero si no se han pactado y hasta 2,5 veces el interés legal en caso contrario).

En algunos casos, los jueces han tenido en cuenta este criterio de 2,5 veces para valorar la proporcionalidad de los intereses moratorios en cualquier tipo de contrato de crédito al consumo, y no sólo para los suscritos bajo la forma de descubierto¹⁰.

⁸ Art. 89 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 (TR): “En todo caso tienen la consideración de cláusulas abusivas: [...] 7. La imposición de condiciones de crédito que para los descubiertos en cuenta corriente superen los límites que se contienen en el artículo 19.4 de la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo”.

Art. 19.4 de la Ley 7/1995, citada: “En ningún caso se podrán aplicar a los créditos que se concedan, en forma de descubiertos en cuentas corrientes a los que se refiere este artículo, un tipo de interés que dé lugar a una tasa anual equivalente superior a 2,5 veces el interés legal del dinero”.

Tras la derogación de la Ley 7/1995 operada por la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, la referencia que el art. 89.7 TR hace a aquella debe considerarse efectuada al art. 20.4 de la Ley 16/2011.

⁹ Art. 1108 CC: “Si la obligación consistiere en el pago de una cantidad de dinero, y el deudor incurriere en mora, la indemnización de daños y perjuicios, no habiendo pacto en contrario, consistirá en el pago de los intereses convenidos, y a falta de convenio, en el interés legal”.

¹⁰ Sentencia de la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife (Sección 1ª) 316/2012 de 5 julio [JUR\2012\361995]: “...constituye una cuestión pacífica en la llamada jurisprudencia de nuestras Audiencias que las previsiones contenidas en el art. 19.4 de la Ley 7/1995, de 23 de marzo, del Crédito al Consumo, exceden su ámbito de aplicación de los préstamos que se concedan en la modalidad de descubiertos en cuenta corriente, para extenderse a otras operaciones de préstamo, ya que si bien es cierto que no es dable equipar matemáticamente ambas operaciones, ya que no es lo mismo un contrato de préstamo y sus intereses remuneratorios, que un descubierto originado en el contrato de cuenta corriente, también lo es que se viene utilizando en determinadas ocasiones por analogía el índice referido para adecuar los intereses pactados a la normativa protectora del consumidor” (FD 4).



Sin embargo, otras resoluciones judiciales rechazan esta aplicación analógica, por considerar que debe primar la función de cláusula penal que cumple el pacto acerca de intereses moratorios, tal como prevé el Código Civil¹¹; conforme a este criterio, no son abusivas las cláusulas que fijen intereses moratorios superiores a 2,5 veces el interés legal del dinero porque tienen finalidad disuasoria del eventual incumplimiento por el deudor y articulan una liquidación anticipada de los daños y perjuicios que tal incumplimiento generan en el patrimonio del acreedor¹².

También la Ley 16/2011 de contratos de crédito al consumo, LCCC fija en 2,5 veces el interés legal del dinero el límite de la TAE resultante del interés aplicado a los créditos que se concedan en forma de descubiertos (art. 20.4), mientras que respecto de las hipotecas constituidas sobre la vivienda habitual el límite está legalmente fijado en el triple del interés legal del dinero¹³.

Desde abril de 2009 hasta diciembre de 2014 el tipo de interés legal del dinero en España estuvo fijada en el 4%; en 2015 se ha reducido al 3,5%¹⁴.

La aún vigente Ley de 23 de julio de 1908, de la Usura, reprime los préstamos usurarios¹⁵, así como los contratos en los que se suponga recibida una cantidad de dinero mayor que la realmente prestada; su ámbito de aplicación alcanza “*a toda operación sustancialmente equivalente a un préstamo de dinero, cualesquiera que sean la forma que revista el contrato y la garantía que para su cumplimiento se haya ofrecido*” (art. 9).

La interpretación jurisprudencial de la ley de 1908 no viene siendo pacífica, puesto que en algunas ocasiones el Tribunal Supremo ha optado por considerar que la función de cláusula penal frente al eventual incumplimiento por el deudor de su obligación de pago impide que los intereses remuneratorios sean calificables de usurarios¹⁶, mientras que en otros supuestos ha entendido que sí les resulta de aplicación la noción de usura a pesar de que desempeñan una función diferente de la que corresponde a los intereses remuneratorios¹⁷.

¹¹ Art. 1154 CC: “*El Juez modificará equitativamente la pena cuando la obligación principal hubiera sido en parte o irregularmente cumplida por el deudor*”.

¹² El auto de Audiencia Provincial de Barcelona (Sección 13ª) 310/2010 de 4 noviembre [AC 2011\119] declara que no resultan injustificados unos intereses de demora del 23% porque “...las cláusulas penales por incumplimiento de la obligación de devolver el capital y los intereses pactados... pertenecen más al campo de lo dispositivo, que al tuitivo de las normas reguladoras del consumo” (FD 4).

¹³ Así lo establece el art. 114, párrafo tercero, de la Ley Hipotecaria en la redacción dada a este precepto por la Ley 1/2013 de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.

¹⁴ http://www.bde.es/clientebanca/tipo/referencia/otros_legal.htm

¹⁵ “*Será nulo todo contrato de préstamo en que se estipule un interés notablemente superior al normal del dinero y manifiestamente desproporcionado con las circunstancias del caso o en condiciones tales que resulte aquél leonino, habiendo motivos para estimar que ha sido aceptado por el prestatario a causa de su situación angustiosa, de su inexperiencia o de lo limitado de sus facultades mentales*” (art. 1, primer párrafo, de la Ley de 23 de julio de 1908, conocida como Ley Azcárate).

¹⁶ Sentencia del Tribunal Supremo (Sala de lo Civil) 869/2001 de 2 octubre [RJ 2001\7141]: “*los intereses de demora no tienen la naturaleza jurídica de intereses reales, sino que se califican como de sanción o pena con el objetivo de indemnizar los perjuicios causados por el retraso del deudor en el cumplimiento de sus obligaciones, lo que hace que no se considere si exceden o no del interés normal del dinero, ni cabe configurarlos como leoninos, ni encuadrarlos en la Ley de 23 de julio de 1908*” (FD 2).

¹⁷ Sentencia del Tribunal Supremo (Sala de lo Civil) 422/2002, de 7 mayo [RJ2002\4045]: “...ha de advertirse que por el hecho de que los pactos sobre intereses de demora, anatocismo y cláusula penal sean permitidos por el Código Civil no escapan a la aplicación de la Ley de 23 de julio de 1908, que se refiere en el art. 1 a la estipulación de un interés, sin distinguir su clase o naturaleza” (FD 2).



La Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 14 junio 2012 (TJCE 2012\143) constituye un punto de inflexión de primera importancia en relación con el uso que los órganos judiciales españoles venían haciendo de la facultad que les reconocía la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (art. 10 bis.2) y, posteriormente, el Texto Refundido en materia de consumo aprobado en 2007 (art. 83.2) para moderar los derechos y obligaciones de las partes en caso de declarar la nulidad de alguna cláusula contractual.

El TJUE ha declarado en la citada sentencia que “...el art. el artículo 6, apartado 1, de la Directiva 93/13¹⁸ no puede entenderse en el sentido de que permite, en el supuesto de que el juez nacional constate la existencia de una cláusula abusiva en un contrato celebrado entre un profesional y un consumidor, que dicho juez modifique el contenido de la cláusula abusiva, en lugar de limitarse a dejarla sin aplicación frente al consumidor” (apartado 71).

Como consecuencia de esta resolución judicial, el legislador español ha derogado en 2014 la facultad de que disponía el juez nacional para integrar el contrato, modificando el contenido de la cláusula abusiva, en el caso de que declarase la nulidad de una cláusula abusiva contenida en un contrato celebrado entre un profesional y un consumidor¹⁹.

El contrato suscrito seguirá siendo eficaz, independientemente de que deba tenerse por no puesta la cláusula que el juez declare abusiva por estipular intereses moratorios desproporcionadamente altos²⁰.

A juicio de algún autor, la valoración de eventual desproporción de los intereses moratorios debe tener en cuenta la naturaleza del contrato y la finalidad del mismo²¹.

Cabe señalar por último que en el caso de que el predisponente pretenda que los intereses vencidos y no satisfechos generen a su vez nuevos intereses

¹⁸ Art. 6.1 de la Directiva 93/13/CEE, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores: “Los Estados miembros establecerán que no vincularán al consumidor, en las condiciones estipuladas por sus derechos nacionales, las cláusulas abusivas que figuren en un contrato celebrado entre éste y un profesional y dispondrán que el contrato siga siendo obligatorio para las partes en los mismos términos, si éste puede subsistir sin las cláusulas abusivas”.

¹⁹ Tras la reforma operada por la Ley 3/2014, de 27 de marzo, el art. 83 del Texto Refundido en materia de consumo dispone ya que: “Las cláusulas abusivas serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas. A estos efectos, el Juez, previa audiencia de las partes, declarará la nulidad de las cláusulas abusivas incluidas en el contrato, el cual, no obstante, seguirá siendo obligatorio para las partes en los mismos términos, siempre que pueda subsistir sin dichas cláusulas”.

²⁰ Sentencia de la Audiencia Provincial de Guadalajara (Sección 1ª) 80/2014 de 13 marzo [JUR/2014/91722]: “...el carácter excesivo o desproporcionado del interés, en cuanto obligación asumida por una de las partes, deberá apreciarse, de manera esencial, teniendo en cuenta el carácter recíproco y de equivalencia que nuestro ordenamiento jurídico atribuye a toda obligación, que no puede quedar desvirtuado por la habitualidad o reiteración de prácticas similares en el ámbito financiero, pues de existir en los mismos términos, su reiteración no convierte en razonable y normal a prácticas que por sí son reprobables. En consecuencia, el interés moratorio pactado del 29% sí ha de considerarse desproporcionado y excesivo y, por tanto, debe apreciarse la nulidad de la cláusula que determina dicho importe” (FD único). El tribunal analizaba en este caso un contrato de préstamo suscrito con una TAE del 10,15% y unos intereses moratorios del 29%, estando en el 5,5% el interés legal del dinero al momento de la contratación.

²¹ Así, Raquel Luquín “El crédito al Consumo en el Contexto de Crisis: Impacto Normativo y Tutela del Consumidor”, Thomson Reuters Aranzadi, 2015, para quien “...no debería valorarse del mismo modo a estos efectos un préstamo personal para la contratación de un viaje de ocio que un préstamo para sufragar estudios universitarios” (pág. 230).



(anatocismo), debe pactarlos expresamente con el prestatario²², sin que sea suficiente que las condiciones generales del contrato de préstamo hagan referencia a esta cuestión.

VI. CONDICIONES GENERALES

a) Reembolso anticipado

Conforme a lo establecido por la Ley 16/2011, de 24 junio, de contratos de crédito al consumo (LCCC), el consumidor contratante tiene derecho al reembolso anticipado del crédito, en cuyo caso habrá de ver reducido el importe total de los intereses y costes correspondientes al plazo no ejecutado²³.

En aplicación del art. 5.1 LCCC es un derecho irrenunciable que el consumidor puede ejercer en el momento de vigencia del contrato que considere más conveniente a sus intereses económicos.

Se constata que varias de las empresas incluidas en la muestra de este informe regulan en sus condicionados esta cuestión de modo incompleto, pues hacen constar el derecho de ellas a ser compensadas pero no mencionan también que el prestatario tiene derecho a la reducción proporcional de intereses y costes.

Se trata de un supuesto de falta de reciprocidad determinante del carácter abusivo de la respectiva cláusula, consistente en imponer al consumidor el cumplimiento de la obligación de compensación que le incumbe aun cuando no se establece también que el empresario cumpla la suya de reducción (art. 87.1 TR).

Algunos de los predisponentes incluidos en la muestra fijan comisiones que exceden el porcentaje máximo de compensación por reembolso anticipado, que por lo que aquí interesa no puede superar el 0,5% del importe del crédito reembolsado anticipadamente, dado que el presente informe se refiere en todo caso a contrataciones suscritas con un periodo de vigencia inferior a un año.

b) Cesión del contrato

Son abusivas las estipulaciones que prevean “*La liberación de responsabilidad del empresario por cesión del contrato a tercero, sin consentimiento del deudor, si puede engendrar merma de las garantías de éste*” (art. 86.3 TR).

Nueve de los predisponentes incluidos en la muestra de este informe hacen constar en sus condicionados su derecho a ceder el contrato a otra empresa, pero incumplen la obligación que les impone el art. 31 LCCC de informar al consumidor de las excepciones que éste puede oponer frente a dicho tercero²⁴; seis no

²² Sin embargo, en el ámbito hipotecario está prohibido con carácter general el anatocismo convencional: “*Los intereses de demora de préstamos o créditos para la adquisición de vivienda habitual, garantizados con hipotecas constituidas sobre la misma vivienda, no podrán ser superiores a tres veces el interés legal del dinero y sólo podrán devengarse sobre el principal pendiente de pago. Dichos intereses de demora no podrán ser capitalizados en ningún caso, salvo en el supuesto previsto en el artículo 579.2.a) de la Ley de Enjuiciamiento Civil*” (art. 114, tercer párrafo, de la Ley Hipotecaria, en la redacción dada a este precepto por la Ley 1/2013, citada en la nota 13 de este informe).

²³ “*El consumidor podrá liquidar anticipadamente, de forma total o parcial y en cualquier momento, las obligaciones derivadas del contrato de crédito. En tal caso, tendrá derecho a una reducción del coste total del crédito que comprenda los intereses y costes, incluso si éstos hubieran sido ya pagados, correspondientes a la duración del contrato que quede por transcurrir*” (art. 30.1 LCCC).

²⁴ LCCC, art. 31 (cesión de los derechos):

“1. Cuando los derechos del prestamista en virtud de un contrato de crédito o el propio contrato sean cedidos a un tercero, el consumidor tendrá derecho a oponer contra el tercero las mismas excepciones y defensas que le hubieren correspondido contra el acreedor originario, incluida la compensación.”



aluden a esta cuestión y sólo [15] ofrece una información completa al respecto, pues hace constar que en caso de cesión del contrato “...el Cliente tendrá, no obstante, derecho a oponer contra el tercero cessionario las mismas excepciones y defensas que le hubieren correspondido contra [15], incluida la compensación” [condición 11.a)].

La cuestión tiene gran importancia para los derechos del obligado al pago; hasta tal punto es así que el Tribunal Supremo ha llegado incluso a considerar que no resulta ajustada a la normativa de protección de los consumidores la prescripción del art. 242 del Reglamento Hipotecario que posibilita que el cessionario pueda renunciar a su derecho a ser informado acerca de la cesión del contrato de crédito hipotecario²⁵.

c) Resumen de irregularidades

En anexo a este informe se relacionan las cláusulas abusivas identificadas en los condicionados de las empresas inspeccionadas, conforme al orden alfabético de éstas y con arreglo al elemento de abusividad identificado en cada una con fundamento en los arts. 85 y ss. TR.

Son cinco los elementos de abusividad constatados:

c.1) Vinculación del contrato a la voluntad del empresario (art. 85 TR), en alguno de los siguientes elementos:

1. Gastos a asumir por el consumidor en caso de incumplimiento o falsas declaraciones (art. 85.3): [3].
2. Gestión de pagos (art. 85.3): [2].
3. Identificación del pago efectuado por el consumidor (art. 85.3): [4], [5], [6], [7], [8], [9], [12], [13], [14] y [15].
4. Capitalización de los intereses vencidos y no pagados (art. 85.3): [2].
5. Imputación de pagos recibidos a los conceptos determinados o que determine el prestamista (art. 85.3): [4], [5], [6], [7], [8], [10], [12], [13], [14] y [16].
6. Envío de recordatorios de pago al consumidor (art. 85.3): [4], [6], [7], [12] y [13].
7. Bloqueo de la cuenta de pago (art. 85.3): [2].
8. Determinación del coste del cobro de la deuda (art. 85.3): [5], [7], [8], [9], [12], [15] y [16].
9. Intereses moratorios desproporcionadamente altos (art. 85.6): [4], [5], [6], [7], [8], [9], [11], [12], [13], [14] y [16].

c.2) Limitación de los derechos del consumidor (art. 86.7 TR), en alguno de los siguientes elementos:

2. Se informará al consumidor de la cesión indicada en el apartado anterior, excepto cuando el prestamista original, de acuerdo con el nuevo titular, siga prestando los servicios relativos al crédito al consumidor”.

²⁵ En su Sentencia 792/2009 de 16 diciembre [RJ\2010\702] el Tribunal Supremo (Sección 1º de la Sala de lo Civil) declara que a pesar de que el art. 242 del Reglamento Hipotecario “admite que el deudor renuncie a que se le dé conocimiento del contrato de cesión del crédito hipotecario, ...dicho precepto no prevalece sobre la normativa especial en sede de contratos sujetos” al Texto Refundido de consumo (FD 14). En esta sentencia, el Supremo desestimó el recurso presentado por una caja de ahorros que en su condicionado incluía una cláusula por la que el prestatario renunciaba expresamente a su derecho a ser notificado en caso de cesión del préstamo por la entidad con la que había contratado.



1. Información precontractual: [3] (representante de la empresa), [4] (comisión de prórroga), [11] y [13] (falta de claridad), [14] (omisión de información) y [15] (precio total del contrato).
2. Carácter engañoso de determinada publicidad: [12].
3. Ámbito objetivo de protección por razón de la cuantía del préstamo: [14].
4. Falta de información sobre los motivos de la denegación de la solicitud de préstamo: [5], [6], [7], [10], [12], [13], [14] y [16].
5. Integración de la oferta en el contrato: [1].
6. Momento de perfeccionamiento del contrato: [12] y [14].
7. No indicación del plazo de puesta a disposición del préstamo: [5].
8. Inicio del cómputo del plazo de préstamo: [4].
9. Formalidades para el ejercicio del derecho de desistimiento: [4], [5], [6] y [14].
10. Exigencia de costes financieros y otros gastos en caso de desistimiento: [11] y [13].
11. Plazo de devolución del dinero por el consumidor en caso de desistimiento: [7].
12. Horario del servicio de atención al cliente: [5].
13. Extravío de la tarjeta de crédito: [2].
14. Reembolso anticipado del préstamo: [4], [13] y [14].
15. Inscripción en ficheros de insolvencia: [4], [5], [6], [12] y [14].
16. Exigencia de cargos adicionales para el cobro de la deuda: [4].
17. Exigencia de cargos adicionales en caso de impago: [6] y [7].

c.3) Falta de reciprocidad en el contrato, contraria a la buena fe, en perjuicio del consumidor (art. 87.1 TR):

1. En relación con la emisión de la factura: [3], [4], [5], [6], [8], [12] y [14].
2. En caso de reembolso anticipado del préstamo: [14] y [16].
3. En el eventual incumplimiento de condiciones contractuales: [3], [4], [5], [6], [7], [8], [10], [12], [13], [14] y [16].
4. En el derecho del prestamista a ceder el contrato: [4], [5], [6], [8], [11], [12], [13], [14] y [16].
5. En el derecho empresarial a resolver el contrato: [15].

c.4) Ejecución del contrato (art. 89.2 TR). En concreto, son cláusulas abusivas que afectan a la ejecución del contrato las que trasladan al consumidor las consecuencias económicas de errores de gestión que no le son imputables:

1. En relación con la información contenida en la web del predisponente: [1].
2. En la falta de identificación del pago realizado por el consumidor: [4], [5], [6], [7], [8], [9], [12], [13], [14] y [16].
3. En el caso de que el prestamista no pueda cobrar cuando venza el préstamo: [11].

c.5) Competencia judicial (art. 90.2 TR); en particular, la cláusula que:

1. Establece pactos de sumisión expresa a órganos judiciales del territorio en el que tiene su sede la empresa: [13].

A la vista de las irregularidades constatadas en las condiciones de contratación de las dieciséis empresas incluidas en la muestra de este informe se propone:



1. Incoar procedimiento sancionador a las siete que tienen su domicilio social en la ciudad de Madrid ([1], [5], [8], [9], [11], [14] y [16]), por las infracciones que se detallan en el anexo de este informe.
2. Inhibir a la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid, de conformidad con la limitación territorial establecida por el art. 63.1.e) de la Ley 11/1998, de 9 de julio, el ejercicio de potestad sancionadora en relación con la empresa que tiene su domicilio social en otro municipio de la Comunidad de Madrid: [12], ([12.2]), así como con las dos domiciliadas fuera de España: [3] ([3.3]) y [7] ([7.2]).
3. Inhibir actuaciones a la respectiva Comunidad Autónoma en relación con las seis empresas domiciliadas en España, pero fuera de la Comunidad de Madrid: [2] ([2.2]), [4] ([4.2]), [6] ([6.2]), [10] ([10.2]), [13] ([13.2]) y [15] ([15.2]).

Además de los elementos de abusividad que acaban de relacionarse, otras cláusulas requieren para poder contratar determinadas circunstancias del consumidor que pudieran constituir infracción en materia de defensa de los consumidores tipificada por el art. 49.1.k) TR²⁶.

Aunque no se han identificado en este informe como abusivas, resultan muy cuestionables dos tipos de cláusulas:

- Las que requieren que el solicitante de préstamo esté incluido en una horquilla de edad arbitrariamente fijada por el predisponente²⁷. Mientras que nueve empresas de la muestra imponen al solicitante una edad que restringe la que corresponde con carácter general a la capacidad de obrar de las personas²⁸, tres predisponentes contemplan adecuadamente esta cuestión: [7], [8] y [16], la primera de ellas es especialmente clara en este punto, al hacer constar que “*Para ser Solicitante de Préstamo es imprescindible ...ser mayor de edad y no tener restringida legalmente la capacidad de obrar*” (condición 3.1).

La garantía de carácter personal asociada al préstamo que se solicita no guarda necesariamente relación con el hecho de que el peticionario no haya cumplido 21 o 25 años ni con el hecho de que haya superado la edad habitual de jubilación.

- Las que limitan la concesión a un préstamo “por domicilio”²⁹, a pesar de que no todas las personas que convivan en el mismo domicilio tienen por qué constituir unidad familiar a efectos fiscales.

²⁶ “La negativa a satisfacer las demandas del consumidor o usuario, cualquiera que sea su nacionalidad o lugar de residencia, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del empresario, así como cualquier forma de discriminación con respecto a las referidas demandas, sin que ello menoscabe la posibilidad de establecer diferencias en las condiciones de acceso directamente justificadas por criterios objetivos”.

²⁷ Las horquillas de edad son muy variadas:

- Entre 18 y 65 años: [9] (condición 5.2.a).
- Entre 21 y 65: [6]: (condición 1.3) y [10] (condición 1.5).
- Entre 21 y 70: [4] (condición 1.5), [12] (condición 1.5) y [13] (condición 1.1.b).
- Entre 21 y 76: [14] (condición 1.3).
- Entre 21 y 80: [3] (condición 1.5).
- Entre 25 y 70: [5] (condición 1.3).

²⁸ Tienen aptitud para ejercer sus derechos y obligaciones –incluidos los de naturaleza contractual– todas las personas mayores de edad no incapacitadas judicialmente; la única limitación legal que opera, por tanto, con carácter general es la de que la persona haya cumplido 18 años (art. 12 de la Constitución).

²⁹ [3] (condición 5.3), [4] (condición 5.3), [6] (condición 5.3), [7] (condición 3.8), [12] (condición 5.3) y [14] (condición 6.6).



VII. POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

a) Comunicación a ficheros de solvencia

Seis de los predisponentes inspeccionados incluyen en su respectivo condicionado una cláusula relativa a la comunicación a los ficheros de información de solvencia patrimonial y de crédito de los datos del eventual impago: [4], [5], [6], [12], [14] y [16].

Pues bien, de ellos sólo [15] regula tal cuestión correctamente; los otros cinco prestamistas lo hacen sin una mínima reciprocidad, ya que declaran su derecho de impulsar el registro de dicho incumplimiento económico, pero no aluden a que la propia empresa debe haber cumplido previamente los requisitos que establece el art. 38 del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (LOPD), aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre³⁰.

b) Comunicaciones comerciales

El art. 15 del Reglamento de desarrollo de la LOPD exige que la solicitud del consentimiento en el marco de una relación contractual que se efectúe para fines no relacionados directamente con la misma debe permitir al titular de los datos personales que pueda oponerse expresamente para este tipo de tratamiento³¹.

Puesto que la contratación a distancia ofrecida por las empresas incluidas en la muestra de este informe se instrumenta por vía electrónica, el envío de comunicaciones comerciales constituye uno de los servicios de la sociedad de la información que previsiblemente prestan a sus clientes.

El art. 21 de la Ley 34/2002, de 11 julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSI) lleva por rúbrica “Prohibición de comunicaciones comerciales no solicitadas realizadas a través de correo electrónico o medios de comunicación electrónica equivalentes”³², y sólo permite

³⁰ Son tres los requisitos que deben concurrir para la inclusión en estos ficheros de datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica del afectado:

1. Existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada.
2. Que no hayan transcurrido seis años desde la fecha en que hubo de procederse al pago de la deuda o del vencimiento de la obligación o del plazo concreto si aquélla fuera de vencimiento periódico.
3. Que se haya efectuado requerimiento previo de pago al obligado a cumplir la deuda.

³¹ “Si el responsable del tratamiento solicitase el consentimiento del afectado durante el proceso de formación de un contrato para finalidades que no guarden relación directa con el mantenimiento, desarrollo o control de la relación contractual, deberá permitir al afectado que manifieste expresamente su negativa al tratamiento o comunicación de datos.

En particular, se entenderá cumplido tal deber cuando se permita al afectado la marcación de una casilla claramente visible y que no se encuentre ya marcada en el documento que se le entregue para la celebración del contrato o se establezca un procedimiento equivalente que le permita manifestar su negativa al tratamiento” (art. 15 del Real Decreto 1720/2007, RPD).

³² “1. Queda prohibido el envío de comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente que previamente no hubieran sido solicitadas o expresamente autorizadas por los destinatarios de las mismas.

2. Lo dispuesto en el apartado anterior no será de aplicación cuando exista una relación contractual previa, siempre que el prestador hubiera obtenido de forma lícita los datos de contacto del destinatario y los empleara para el envío de comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios de su propia empresa que sean similares a los que inicialmente fueron objeto de contratación con el cliente.

En todo caso, el prestador deberá ofrecer al destinatario la posibilidad de oponerse al tratamiento de sus datos con fines promocionales mediante un procedimiento sencillo y gratuito, tanto en el momento de recogida de los datos como en cada una de las comunicaciones comerciales que le dirija.



el envío de este tipo de comunicaciones sin la autorización o expresa solicitud de los destinatarios cuando concurran las siguientes circunstancias:

1. Existencia de una relación contractual previa.
2. Obtención lícita de los datos del afectado.
3. Alcance limitado a la publicidad o promoción de productos:
 - 3.1 De la propia empresa.
 - 3.2 Y que sean similares a los contratados inicialmente.
4. Que el destinatario disponga de la posibilidad de oponerse al tratamiento de sus datos con fines promocionales:
 - 4.1 En el momento de su recogida.
 - 4.2 Y en cada una de las comunicaciones que reciba.

Trece de las empresas incluidas en la muestra incluyen en su respectiva política de privacidad alguna cláusula que faculta a la empresa para el envío de comunicaciones comerciales *mediante cualquier medio*, lo cual incluye las de carácter electrónico; sólo el banco [1] y las empresas [13] y [15] no hacen constar en sus clausulados que tengan previsto efectuar ese tipo de tratamiento de datos.

En los trece casos que sí lo hacen, las cláusulas declaran que el prestatario *consiente y autoriza expresamente* que su contraparte les remita comunicaciones de carácter comercial, a pesar de que sólo las condiciones generales de tres prestamistas ([3], [10] y [14])³³ hacen referencia a la existencia de una casilla que permita al afectado oponerse expresamente al envío de este tipo de comunicaciones; sin embargo, no está acreditado que le ofrezcan tal posibilidad en el momento mismo de la recogida de sus datos personales.

Frente al incumplimiento normativo constatado en las políticas de privacidad de la mayoría de empresas incluidas en la muestra, [15] hace constar en la suya que podrá enviarle comunicaciones comerciales sólo en el caso de que el afectado marque la casilla incorporada en el formulario correspondiente (punto 2).

Puesto que compete a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información supervisar el cumplimiento de la LSSI (art. 35), se propone remitir a dicho órgano denuncia motivada de los diez prestadores de servicios de la sociedad de la información incluidos en la muestra de este informe en cuya documentación precontractual no consta que ofrezcan al afectado, en el momento de la recogida de sus datos, la posibilidad de oponerse al envío de comunicaciones comerciales: [2], [4], [5], [6], [7], [8], [9], [11], [12] y [16]. Asimismo, se propone cursar a dicho órgano estatal propuesta en relación con [3], [10] y [14], dirigida a comprobar la efectividad de la casilla de oposición a la que alude su respectiva documentación precontractual.

Se propone por último dar traslado a la Subdirección General de Inspección de la Agencia Española de Protección de Datos de denuncia motivada respecto de los siguientes dos prestamistas, ambos entidades bancarias:

- [1], con motivo de que no informa de determinados extremos exigidos por el art. 5.1 LOPD, entre ellos la finalidad de la recogida de los datos y los destinatarios de la información.

Cuando las comunicaciones hubieran sido remitidas por correo electrónico, dicho medio deberá consistir necesariamente en la inclusión de una dirección electrónica válida donde pueda ejercitarse este derecho, quedando prohibido el envío de comunicaciones que no incluyan dicha dirección" (art. 21 LSSI).

³³ Una cuarta empresa ([8]) alude también a una casilla de consentimiento para el tratamiento de datos, pero lo hace para finalidades diferentes del envío de comunicaciones comerciales.



- [2], debido a que su política de privacidad hace constar que podrá ceder a terceros los datos personales recogidos, pero no recaba para ello el consentimiento previo del afectado a pesar de que la ejecución del contrato suscrito no implica necesariamente la conexión de dicho tratamiento con ficheros de terceros [art. 11.2.c) LOPD].

VIII. EVALUACIÓN DE LA SOLVENCIA DEL CONSUMIDOR

a) Regulación en función del tipo de prestamista

El art. 14.1 LCCC establece la obligación precontractual del prestamista de evaluar la solvencia del consumidor a través de dos vías:

- La información suficiente obtenida por los medios adecuados al efecto, entre ellos la información facilitada por el cliente al solicitar el crédito.
- La que posibilita la consulta de los ficheros de solvencia patrimonial y crédito³⁴.

Ahora bien, en el caso de que el prestamista sea una entidad de crédito el nivel de exigencia del legislador es mayor, pues establece que “*para la evaluación de la solvencia del consumidor se tendrán en cuenta, además, las normas específicas sobre gestión de riesgos y control interno que les son aplicables según su legislación específica*” (art. 14.2 LCCC).

Ello es así debido a que la Ley 2/2011 de 4 de marzo, de Economía Sostenible (LES), reguló la responsabilidad en el crédito y protección de los usuarios de servicios financieros (art. 29), es decir, de sólo una parte de los contratos de crédito o préstamo que pueden celebrar los consumidores.

El legislador atiende así a la naturaleza jurídica del prestamista, ya que sólo en el caso de que se trate de una entidad bancaria se le sujeta a *las normas específicas sobre gestión de riesgos y control interno aplicables a las entidades de crédito* (art. 29.1, segundo párrafo, LES).

Resulta cuestionable tal perspectiva, si se tiene en cuenta que el mismo legislador declara que la evaluación de la solvencia del prestatario constituye un mecanismo a utilizar por las entidades de crédito para la “*protección de los usuarios de servicios financieros y con el fin de asegurar la práctica de un crédito responsable*” (Exposición de Motivos, III, LES).

El art. 29 LES facultó al Ministerio de Economía y Hacienda para dictar la normativa de transparencia en este ámbito, estableciendo al efecto que el contenido de la misma pueda alcanzar a aspectos tan relevantes como son:

- La promoción de prácticas de concesión responsable de préstamos y créditos.
- La información precontractual a facilitar a los consumidores, incluida la que debe figurar en la web de la entidad cuando ofrezca servicios por vía electrónica, “*para asegurar que aquella refleje de forma explícita y con la*

³⁴ “*El prestamista, antes de que se celebre el contrato de crédito, deberá evaluar la solvencia del consumidor, sobre la base de una información suficiente obtenida por los medios adecuados a tal fin, entre ellos, la información facilitada por el consumidor, a solicitud del prestamista o intermediario en la concesión de crédito. Con igual finalidad, podrá consultar los ficheros de solvencia patrimonial y crédito, a los que se refiere el artículo 29 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en los términos y con los requisitos y garantías previstos en dicha Ley Orgánica y su normativa de desarrollo*” (art. 14.1 LCCC).

La obligación del prestamista de analizar la solvencia del consumidor viene establecida por la Directiva 2008/48/CEE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril, relativa a los contratos de crédito al consumo.



necesaria claridad los elementos más relevantes de los productos contratados”

Conforme al mandato contenido en el art. 29.2 LES se dictó la Orden EHA/2899/2011 de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, en la cual se declara que la LES “*trató de llevar a cabo un avance sustancial en materia de transparencia bancaria, ... (introduciendo) en nuestro ordenamiento un nuevo enfoque de intervención regulatoria que, a pesar de su relevancia en el debate internacional, aún resultaba ajeno a nuestro Derecho. Se trata del fomento de la responsabilidad en el préstamo*” (Exposición de Motivos, II)³⁵.

Esta orden de 2011 regula la evaluación de la solvencia en su art. 18, precepto que incluye prescripciones de gran interés:

- Las entidades deben contar con procedimientos internos específicamente desarrollados para llevar a cabo la mencionada tarea, procedimientos que deben revisar periódicamente, además de que tienen que mantener registros actualizados de tales revisiones.
- El contenido mínimo de estos procedimientos internos de evaluación de la solvencia del cliente debe incluir aspectos tales como:
 - La adecuada evaluación de la situación de empleo, ingresos, patrimonial y financiera del cliente.
 - La valoración de la capacidad del cliente y de los garantes de cumplir con sus obligaciones de pago.

Sin embargo, la citada orden ministerial da prioridad absoluta a la libertad contractual de las partes y, lejos de establecer consecuencia negativa alguna para el prestamista en el caso de que incumpla sus obligaciones en materia de préstamo responsable, se limita a hacer constar que la evaluación de la solvencia no implicará trasladar a las entidades bancarias responsabilidad alguna en el caso de que el cliente haya incumplido sus propias obligaciones³⁶.

La orden establece que el prestamista bancario evalúe la situación financiera del peticionario a través de tres vías:

1. Exigiéndole cuanta documentación sea adecuada para evaluar la variabilidad de sus ingresos.
2. Consultando el historial crediticio del cliente, “*para lo cual se podrá acudir a la Central de Información de Riesgos del Banco de España*³⁷, así como a los ficheros de solvencia patrimonial y crédito...”.

³⁵ La parte expositiva de la Orden EHA/2899/2011 afirma también que “*se introducen las obligaciones correspondientes para que el sector financiero español, en beneficio de los clientes y de la estabilidad del mercado, mejore los niveles prudenciales en la concesión de este tipo de operaciones. A estos efectos, se ha diseñado un sistema basado en la evaluación de la solvencia, que tiene como objetivo la valoración del riesgo de impago a efectos de la posible concesión de un préstamo y cuyo desarrollo no debiera, en ningún caso, suponer una barrera de acceso al crédito a la población, sino un estímulo legal al comportamiento más sano y prudente de entidades y clientes*” (II).

³⁶ “*La evaluación de la solvencia prevista en este artículo se realizará sin perjuicio de la libertad de contratación que, en sus aspectos sustantivos y con las limitaciones que pudieran emanar de otras disposiciones legales, deba presidir las relaciones entre las entidades de crédito y los clientes y, en ningún caso afectará a su plena validez y eficacia, ni implicará el traslado a las entidades de la responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones de los clientes*” (art. 18.6 de la Orden EHA/2899/2011).

³⁷ La Central de Información de Riesgos es un servicio del Banco de España creado en 2002 que se articula mediante una base de datos de evaluación de los riesgos que las entidades de crédito tienen contraídos con sus clientes. Se conoce como fichero CIRBE y en él consta, por ejemplo, el saldo vivo total del préstamo o préstamos que tenga a su nombre y tiene el doble objetivo de facilitar a las entidades de crédito declarantes



3. Teniendo en cuenta el nivel previsible de ingresos a percibir por el cliente tras jubilarse, en el caso de que se prevea que continúe reembolsando una parte sustancial del crédito o préstamo una vez finalizada su vida laboral.

Son notables las diferencias que se constatan entre la regulación genérica del art. 14 LCCC y la regulación específica de la evaluación de la solvencia por las entidades de crédito que contiene la Orden EHA/2899/2011, pues sólo respecto de estas últimas el legislador contempla mecanismos efectivos de evaluación:

- Al exigir que el banco recabe del peticionario cuanta documentación pueda incidir en la variabilidad de sus ingresos; la LCCC se limita a imponer al prestamista no bancario que recibe del consumidor información *suficiente*.
- Al exigir a la entidad que consulte el historial crediticio del cliente.

Por lo que se refiere a este último extremo, se aprecia otra diferencia sustancial, pues sólo las entidades de crédito disponen de un recurso informativo tan inestimable como el que ofrece la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE).

Es significativo que mientras que la Orden EHA/2899/2011 faculta al Banco de España para adaptar los requisitos de información establecidos en ella a otros préstamos en los que la hipoteca no recaiga sobre una vivienda³⁸, no incluye previsión similar en relación con los créditos y préstamos no hipotecarios, los cuales quedan sujetos exclusivamente a la LCCC.

En resumen, la transparencia del crédito al consumo no está regulada en España de modo unitario puesto que, si bien le resulta aplicable la LCCC, sólo alcanza a los contratos suscritos por entidades bancarias el control público que posibilita la normativa específica de control de este tipo de entidades, tal como explica el art. 33 de la orden³⁹.

b) Consecuencias del incumplimiento

La diversidad que acaba de mencionarse alcanza también al régimen sancionador en materia de crédito al consumo, en el cual la dualidad de regímenes existente se constata en que mientras los incumplimientos de las entidades de crédito se sancionan conforme al régimen de supervisión de éstas, corresponde a las Administraciones de consumo reaccionar frente a los de las restantes empresas⁴⁰, como son la mayoría de las incluidas en la muestra de este informe.

En concreto, el legislador sectorial califica como graves las infracciones en que incurran los prestamistas por incumplimiento no ocasional de sus obligaciones de información precontractual y de evaluación de la solvencia del solicitante de préstamo, al tiempo que prevé que sean susceptibles de ser “*en su caso*

información necesaria para su actividad y permitir al Banco de España la adecuada supervisión e inspección de aquellas (<http://www.bde.es/clientebanca/cirbe/objetivos.htm>).

³⁸ “El Banco de España podrá adaptar las exigencias de información contenidas en el presente capítulo para su aplicación a otro tipo de préstamos diferentes de los previstos en el apartado 1 y tampoco incluidos en la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo” (art. 19.4 Orden EHA/2899/2011).

³⁹ “La transparencia de los servicios bancarios de crédito al consumo celebrados por los clientes se rige por lo previsto en la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo. Asimismo, en lo no previsto por la citada Ley 16/2011, de 24 de junio, les resultará aplicable lo establecido en el título I y en el capítulo I del título III de esta orden” (art. 33 Orden EHA/2899/2011).

⁴⁰ “En cuanto al régimen sancionador, el incumplimiento por entidades de crédito de las obligaciones impuestas por esta Ley se sanciona conforme a lo establecido en la normativa sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito. El incumplimiento por las demás personas físicas y jurídicas constituye infracción en materia de protección de los consumidores y usuarios” (Exposición de Motivos, III, LCCC).



consideradas como *infracciones muy graves atendiendo a los criterios previstos en el artículo 50 del citado Texto Refundido (de consumidores)*" (art. 34.1, segundo párrafo, LCCC); debe tenerse sin embargo en cuenta que esta última referencia ha quedado sin efecto tras la declaración de inconstitucionalidad del art. 50.1 TR contenida en la Sentencia del Tribunal Constitucional 10/2015, de 2 de febrero⁴¹, debido a que diferir la calificación de la infracción a un momento posterior se opone a la vertiente material del derecho a la legalidad sancionadora que recoge el art. 25.1 de la Constitución.

Además de la diversidad de órganos de inspección y sanción se constata una segunda diferencia de régimen jurídico en materia de reacción administrativa frente a los incumplimientos en materia de crédito al consumo, que consiste en que sólo las entidades de crédito están obligadas a contar con procedimientos internos de evaluación de solvencia específicos y actualizados, con el contenido mínimo que determina el art. 18.2 de la Orden EHA/2899/2011.

De este modo se añade más diferencia a la diferencia, a pesar de que la sujeción a prácticas de préstamo responsable debiera ser un patrón común en la actividad mercantil de todos los prestamistas. La razón es sencilla: si bien son ellos quienes soportan en primera instancia los riesgos del eventual impago de un cliente cuya solvencia económica no hubiese sido evaluada adecuadamente, como la doctrina especializada ha puesto de manifiesto el riesgo crediticio individual es susceptible de convertirse en sistémico, como ha sucedido con la actual crisis financiera tras la transmisión del riesgo a terceros a través de bonos y cédulas hipotecarias, mediante la reagrupación de diversos derechos de crédito de naturaleza similar⁴².

Además de la responsabilidad administrativa en que pueden incurrir en caso de incumplimiento de sus obligaciones, de la que derivaría la imposición de la correspondiente sanción por el supervisor bancario o las Administraciones de consumo, en lo referido a la evaluación de la solvencia del solicitante de préstamo ha habido una reciente resolución judicial que impone consecuencias contractuales en caso de incumplimiento de esta última obligación.

Se trata de la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (Sala Cuarta) de 27 marzo 2014 [TJCE 2014\126], conforme a la cual la exigencia comunitaria de que las sanciones sean efectivas, proporcionadas y disuasorias⁴³ se opone a la aplicación de una norma nacional que sancione el mencionado incumplimiento empresarial con la pérdida de los intereses pactados pero que, al tiempo, permita que el incumplidor se beneficie de los intereses legales.

IX. PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES

a) Control público del préstamo responsable

En la práctica bancaria es usual la elaboración de perfiles crediticios de sus clientes, sobre la base de la información que las entidades financieras intercambian en relación con ellos; como se ha indicado en el apartado anterior, el

⁴¹ <http://www.boe.es/boe/dias/2015/03/02/pdfs/BOE-A-2015-2256.pdf>

⁴² Lorenzo Prats Albertosa y otros, "Préstamo responsable y Ficheros de Solvencia", Thomson Reuters Aranzadi, 2014, págs. 65 y 237.

⁴³ "Los Estados miembros determinarán el régimen de sanciones aplicables a las infracciones de las disposiciones nacionales adoptadas con arreglo a la presente Directiva y adoptarán las medidas necesarias para garantizar su aplicación. Las sanciones establecidas deberán ser efectivas, proporcionadas y disuasorias" (art. 23 de la Directiva 2008/48/CE, citada).



supervisor español les presta un inestimable apoyo a estos efectos a través de la información actualizada que ofrece la CIRBE.

También se ha señalado que el legislador español es mucho más laxo al regular el modo en que las empresas ajenas al sector financiero deben cumplir su obligación de evaluar la solvencia del peticionario de préstamo, con carácter previo a su decisión contractual.

El análisis de *información suficiente obtenida por los medios adecuados* (art. 14.1 LCCC) es muy posible que se limite a ofrecer una foto fija de la situación financiera concreta en que se encuentre el consumidor, y que no refleje la verdadera capacidad crediticia⁴⁴ de éste.

La vigente Directiva de créditos al consumo de 2008 impone a los Estados adoptar *las medidas adecuadas* de promoción de prácticas responsables y efectuar *el control necesario* en este ámbito⁴⁵, frente al silencio que mantenía a este respecto la directiva de 1987 a la que derogó, y procede analizar ahora si el legislador español ha implementado suficientemente estas actuaciones.

Tal como se acaba de reseñar, la legislación española ha ido incorporando importantes prescripciones dirigidas a garantizar la concesión responsable de los préstamos, así como a sancionar los incumplimientos en los que los prestamistas pudieran incurrir.

Sin embargo, el hecho de que el control oficial de prácticas irregulares se ajuste a regímenes diferentes en función de cuál sea la naturaleza jurídica del prestamista aboca a que no quepa considerar que el mandato de la directiva de 2008 se ha ejecutado hasta la fecha por el legislador español con la suficiente rotundidad.

A modo de ejemplo, la diligencia legalmente exigible a una empresa al evaluar la solvencia del solicitante de préstamo puede diferir sustancialmente, puesto que las entidades bancarias están obligadas a habilitar medios específicos adecuados (art. 18 de la Orden EHA/2899/2011) mientras que a los prestamistas no bancarios les basta con analizar información *suficiente* (art. 14 LCCC).

En la elaboración de este informe se han consultado las distintas fuentes documentales que contienen la más reciente información anual divulgada por el Banco de España; en ellas se incluyen las siguientes alusiones al crédito al consumo:

- Memoria del Servicio de Reclamaciones 2013⁴⁶: se limita a mencionar la normativa reguladora de la transparencia de los servicios bancarios de crédito al consumo, dentro de la reseña que efectúa del “panorama

⁴⁴ Cabe traducir como *aptitud* o *capacidad crediticia* la palabra anglosajona *creditworthiness*, utilizada en este ámbito; por ejemplo, en el estudio citado en la nota siguiente.

⁴⁵ “Los Estados miembros deben tomar las medidas adecuadas para promover unas prácticas responsables en todas las fases de la relación crediticia, teniendo en cuenta las peculiaridades de su mercado crediticio... En un mercado crediticio en expansión, en particular, es importante que los prestamistas no concedan préstamos de forma irresponsable o sin haber evaluado previamente la solvencia del prestatario, y que los Estados miembros lleven a cabo el control necesario para evitar tales comportamientos, así como los medios necesarios para sancionar a los prestamistas en caso de que ello ocurra... Las autoridades de los Estados miembros podrían también dar instrucciones y orientaciones adecuadas a los prestamistas. Los consumidores, por su parte, deben actuar con prudencia y cumplir sus obligaciones contractuales” (Considerando 26 de la Directiva 2008/48).

⁴⁶ <http://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/MemoriaServicioReclamaciones/13/0.DOCUMENTOCOMPLETO.PDF>



regulatorio vigente" (págs. 60 y ss.) y de los criterios de actuación del supervisor (págs. 152 a 165).

- Informe Anual 2013: la única referencia que contiene al crédito al consumo es la relativa a la aprobación de la Orden ECC/159/2013, de 6 de febrero (BOE del 8), sobre supuestos adicionales para el cálculo de la TAE; se trata de una referencia no sustantiva, incluida en el Anejo Legislativo (pág. 207) del informe⁴⁷.
- Memoria de la Supervisión Bancaria 2013⁴⁸: incluye únicamente una alusión a esta última orden.
- Memoria de la Central de Información de Riesgos 2013⁴⁹, documento que no contiene referencia alguna al préstamo responsable, usuarios de servicios financieros o crédito al consumo.

De este modo, las referencias que los documentos anuales del Banco de España hacen son de carácter exclusivamente normativo y no van acompañadas de datos referentes a la actividad de control realizada en materia de crédito al consumo por el supervisor bancario; tampoco, ofrecen información alguna acerca de los *procedimientos internos específicamente desarrollados y actualizados* por las entidades bancarias para evaluar la solvencia de los solicitantes de préstamos, tal como exige el art. 18.1 de la Orden EHA/2899/2011.

Resultaría, por ello, conveniente que las memorias anuales que el Banco de España elabore en relación con el ejercicio 2014 incluyan ya alguna reseña acerca de la aplicación de su Circular 5/2012 de 27 de junio, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

Aprobada en desarrollo de la orden ministerial citada, comparte con ésta la técnica de utilizar conceptos muy generales⁵⁰, aunque llama la atención que sea más explícita que aquella en lo referido a responsabilidad del cliente, pues lo que en la orden ministerial era una genérica referencia al incumplimiento por el cliente de sus obligaciones, el Banco de España lo concreta en el incumplimiento por el cliente de las obligaciones contractuales que le incumben⁵¹.

⁴⁷ <http://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/InformesAnuales/13/Fich/inf2013.pdf>

⁴⁸ <http://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/MemoriaSupervisionBancaria/13/MSB2013.pdf>

⁴⁹ <http://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/MemoriaCentralInformacionRiesgos/CIR2013.pdf>

⁵⁰ Así, establece que las entidades "...deberán actuar honesta, imparcial y profesionalmente, atendiendo a la situación personal y financiera y a las preferencias y objetivos de sus clientes, debiendo resaltar toda condición o característica de los contratos que no responda a dicho objetivo" (norma 12.1 de la Circular del Banco de España 5/2012).

A ello se une el carácter programático del único precepto que la Ley 10/2014 de 26 junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, dedica a la protección del cliente bancario (art. 5), que remite a una futura regulación ministerial, con carácter de normativa de ordenación y disciplina y cuya aplicación será supervisada por el Banco de España.

⁵¹ Las políticas y procedimientos de préstamo responsable se aplicarán "...sin menoscabo de la libertad de contratación a que se refiere el apartado 6 del artículo 18 de la Orden, de la plena validez y eficacia de los contratos, y de la plena responsabilidad de los clientes por el incumplimiento de las obligaciones que contractualmente hubieran asumido" (norma 12.3, segundo párrafo, de la Circular del Banco de España 5/2012); por su parte, la Orden EHA/2899/2011 mencionaba que "La evaluación de la solvencia ...en ningún caso ...implicará el traslado a las entidades de la responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones de los clientes" (art. 18.6).



Se constata, por otro lado, que la información precontractual que facilitan dos de las tres entidades bancarias incluidas en la muestra de este informe es más limitada que la que ofrecen las empresas no bancarias. Estas últimas incluyen en sus webs y condicionados tablas en las que detallan el precio total del contrato, en función del importe del préstamo solicitado y del plazo de devolución, mientras que los bancos [1] y [2] se limitan a ofrecer en su respectiva web un ejemplo de préstamo; en su impreso de solicitud, [2] hace constar “TAE...desde 10,95%...hasta 24,51%..., en función del importe dispuesto y del plazo de amortización...”.

Si en cualquier relación jurídica de consumo resulta necesario que el control público reaccione frente a los incumplimientos normativos constatados, en materia de préstamos rápidos es crucial como lo es, en general, en aquellos ámbitos en los que los destinatarios de los productos son consumidores que pertenecen a alguno de los colectivos potencialmente vulnerables.

Aunque no cabría afirmar que todo solicitante de préstamo personal pertenece al colectivo de especial protección que el art. 4.2.f) de la Ley 11/1998 de 9 de julio, de protección de los consumidores de la Comunidad de Madrid denomina “sectores económicos y sociales más débiles”, la delicada situación en la que puede encontrarse el solicitante de un préstamo rápido justifica garantizar que la contratación electrónica que tan fácilmente se pone a su disposición vaya precedida de la correspondiente información precontractual.

El análisis de las webs de las dieciséis empresas incluidas en la muestra de este informe revela las siguientes irregularidades:

- Dos de ellas ([7] y [16]) no incluyen simulador alguno que posibilite al usuario de la web comprobar el importe de la comisión aplicada por la empresa, en función del importe del préstamo y del plazo de devolución.
- Si bien las catorce restantes incluyen simulador, trece informan sólo de la comisión aplicable al préstamo, pero no de la comisión aneja a la prórroga que el consumidor puede eventualmente solicitar.

Únicamente [4] detalla en el simulador el importe de este segundo concepto de honorarios, de modo que pone a disposición del consumidor, antes de contratar, información directa sobre el precio total del contrato y de sus eventuales comisiones adicionales, incluida la de prórroga.

- Sólo ocho de las empresas incluyen en sus condiciones de contratación tablas detalladas del importe de la comisión aplicada por la gestión del préstamo, en función del importe de éste (entre 50 y 500 o 600€) y su duración (en días o meses).

Todos los prestamistas incluidos en la muestra utilizan reclamos de indudable impacto en su oferta comercial de préstamos electrónicos:

- [1]: “4 cliks. Hacemos realidad tus ilusiones”.
- [2]: “El Dinero Directo. Dinero para lo que quiera”.
- [3]: “Tu amigo financiero. ¡Disfruta de hasta 500 euros de dinero rápido!”.
- [4]: “Dinero sin dramas. ¡Ya!”.
- [5]: “Solución inmediata 24h 7d. Dinero en 10 minutos”.
- [6]: “El crédito más rápido”.
- [7]: “Lo quieres. Lo tienes”.
- [8]: “¡Estás a un click de tu dinero!”.



- [9]: “¿Necesitas dinero en efectivo? En 5 minutos sabrás cuánto puedes recibir”.
- [10]: “¡Aprobación al instante!”.
- [11]: “Hasta 300€ en tu cuenta. En sólo 15 minutos y sin papeleo”.
- [12]: “Préstamos y créditos rápidos, fáciles y seguros”.
- [13]: “Consigue hasta 600 euros en 10 minutos”.
- [14]: “Dinero para la gente de hoy”.
- [15]: “Tu primer préstamo por sólo 5 euros”.
- [16]: “Consigue hasta 3000€ en sólo 12 minutos”.

En el ámbito hipotecario, la Ley del Parlamento de Cataluña 20/2014 de 29 de diciembre, para la mejora de la protección de las personas consumidoras en materia de créditos y préstamos hipotecarios, vulnerabilidad económica y relaciones de consumo, es un ejemplo muy reciente de cómo el legislador interviene en ocasiones para reforzar la protección de consumidores en situación de vulnerabilidad económica⁵².

La sujeción a prácticas responsables en la concesión de préstamos constituye un elemento básico para evitar el sobreendeudamiento privado, además de que opera como garantía de la estabilidad del sistema financiero en su conjunto, en el caso de prestamistas bancarios.

Por ello, resulta imprescindible que el legislador español regule el ejercicio de la potestad sancionadora derivada del incumplimiento de las obligaciones que incumben a los prestamistas, tal como establece la Directiva 2008/48/CEE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril, relativa a los contratos de crédito al consumo⁵³.

b) Plazo de resolución de reclamaciones

Desde diciembre de 2009 rige en España la exigencia de que las empresas deben dar respuesta a las reclamaciones de los consumidores “en el plazo más breve posible y en todo caso en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación” (art. 21.3, segundo párrafo, del vigente TR)⁵⁴.

La legislación sectorial se limita a exigir que el contrato de crédito al consumo determine la forma en que el consumidor puede acceder a los procedimientos extrajudiciales de reclamación, en el caso de que existan [art.16.2.t) LCCC], pero no regula el plazo máximo de resolución de la reclamación que aquel presente.

Por tanto, en el ámbito de actividad de las empresas a las que se refiere este informe es aplicable el plazo máximo de un mes fijado por el texto refundido de

⁵² La ley 20/2014 ha modificado la Ley 22/2010 de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña y tiene por objeto “la mejora de la protección e información de las personas consumidoras con relación a la suscripción de créditos o préstamos hipotecarios, el establecimiento de medidas para hacer frente a la vulnerabilidad económica de los hogares, especialmente en cuanto a la pobreza energética, y de otras medidas relacionadas con la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras en sus relaciones de consumo con las empresas...” (art. 1).

⁵³ “Los Estados miembros determinarán el régimen de sanciones aplicables a las infracciones de las disposiciones nacionales adoptadas con arreglo a la presente Directiva y adoptarán las medidas necesarias para garantizar su aplicación. Las sanciones establecidas deberán ser efectivas, proporcionadas y disuasorias” (art. 23 de la Directiva 2008/48).

⁵⁴ Ello fue consecuencia de la modificación del Texto Refundido en materia de consumidores operada por la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.



consumo. Ahora bien, en el caso de que la empresa prestamista sea una entidad bancaria es aplicable el procedimiento de presentación de reclamaciones que regula la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, conforme al cual el consumidor puede reclamar ante el Banco de España sólo si la entidad reclamada le ha inadmitido o denegado su pretensión, o han transcurrido dos meses sin haber recibido respuesta del departamento de atención al cliente de la entidad de crédito⁵⁵.

Esta regulación se ajusta a las reglas de habilitación normativa que establece el art. 30.3 de la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Reforma del Sistema Financiero en materia de resolución de quejas y reclamaciones por el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Cabría argumentar que el plazo de dos meses que posibilita el legislador financiero y que articula la orden ministerial de 2012 responde a necesidades específicas del régimen propio de los servicios financieros. Sin embargo, ni éstos justifican que sus usuarios sean sujetos de peor derecho frente al resto de consumidores ni cabe considerar acorde con el principio de jerarquía normativa que una orden ministerial contradiga una ley formal como es el Texto Refundido de consumidores, aun cuando aquella se haya ajustado a los términos de la habilitación normativa.

Cabe, por ello, trasladar a la Administración del Estado, por conducto de la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid, propuesta de modificación de la mencionada normativa financiera en el sentido de que las referencias que en ella se hacen al plazo de dos meses para la resolución de reclamaciones se sustituyan por una remisión genérica a lo determinado en este punto por la legislación general de protección de los consumidores⁵⁶.

En línea con ello, se propone también que dicha orden o la norma que la sustituya aluda a la posibilidad de los usuarios financieros no sólo de reclamar sino también de presentar denuncia a través del procedimiento que regula, en el caso de que la iniciativa del consumidor no lleve aparejada pretensión económica alguna y se limite a poner de manifiesto un determinado incumplimiento normativo.

En último término, se formula esta propuesta sobre la premisa de que el usuario de servicios financieros suscribe una relación jurídica de consumo de naturaleza similar a como lo puede hacer en otras decisiones como consumidor, sin que la estabilidad del sistema financiero pueda resentirse lo más mínimo por el hecho de que las partes contratantes de un préstamo personal se someten a las normas generales de consumo.

⁵⁵ "Denegada la admisión de las reclamaciones o quejas, o desestimada total o parcialmente su petición, o transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de su presentación en el servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente o partícipe de la entidad contra la que se reclame, sin que haya sido resuelta, el interesado podrá presentar su reclamación o queja ante cualquiera de los servicios de reclamaciones..." (art. 7.2 de la Orden ECC/2502/2012, de 16 noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones).

⁵⁶ Tampoco está justificado ni trae causa de la Directiva 48/2008 de 23 abril, de créditos al consumo, que la Orden EHA/2899/2011 incluya en la Ficha de Información Personalizada (Anexo II; Anexo IV para la correspondiente a hipotecas inversas) una referencia al plazo de dos meses del que dispone la entidad de crédito para dar respuesta a la reclamación del cliente.



A la inversa, se constata en la normativa financiera una prescripción que resulta más favorable al consumidor que la de consumo aplicable con carácter general; se refiere al plazo máximo de que dispone el consumidor para reembolsar al prestamista el capital e interés en caso de que ejerza el derecho de desistimiento, que es de treinta días naturales [art. 28.2.b) LCCC⁵⁷], en lugar de los catorce de que dispone el empresario para reembolsar todo pago recibido del consumidor en caso de que éste desista del contrato (art. 107.1 TR).

c) Recomendaciones para el consumidor

Resulta muy fácil que el consumidor se vea atrapado en una espiral de deuda tras haber contratado su primer préstamo personal, especialmente si el motivo de su solicitud radica en que no llega a fin de mes y no porque tenga que atender una necesidad excepcional de dinero de la que pueda razonablemente responder a corto plazo con sus recursos económicos habituales.

De este modo, obtener una pequeña cantidad de dinero puede convertirse en poco tiempo en tener que hacer frente a una factura muy elevada, además de la tensión emocional asociada a la situación económica. Es imprescindible que cualquier decisión de contratar un préstamo personal vaya precedida de una planificación financiera por el consumidor, a corto y a largo plazo.

Se han encontrado en Internet los documentos de recomendaciones en la materia elaborados por:

- Comunidad de Madrid: “Créditos: tipos y formas de contratar”⁵⁸.
- ADICAE: “Guía para gestionar sus cuentas y prevenir el sobreendeudamiento”⁵⁹ (diciembre 2014).
- FACUA: “Consejos para evitar el sobreendeudamiento”⁶⁰ (diciembre 2005).

Se propone que la labor divulgativa para consumidores que viene efectuando el Instituto Municipal de Consumo se amplíe con el siguiente contenido, relativo a la contratación electrónica de préstamos rápidos:

“Son muchas las empresas cuya actividad comercial consiste en la contratación de préstamos que ponen a disposición casi inmediata del consumidor de determinada cantidad de dinero a cambio de la garantía personal del solicitante, o que posibilitan que éste accede a determinado importe de crédito del cual puede ir disponiendo según lo vaya necesitando.

Además de las cautelas que requiere adoptar cualquier decisión de consumo importante, este tipo de contrataciones tienen el riesgo de generar un sobreendeudamiento de quien inicialmente no tenía necesidad sino de una pequeña cantidad de dinero.

Con la finalidad de que usted disponga, como consumidor, de mayor información acerca de este tipo de oferta comercial, se le ofrece el siguiente decálogo de

⁵⁷ Precepto que trae causa directa del art. 14.3.b) de la Directiva 2008/48/CE, por la que se regulan los créditos al consumo.

⁵⁸ http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=FRAME_Contento_FA&childpagename=PortalConsumidor%2FFRAM_E_Contento_FA%2FPTCS_contenidoReportajes&cid=1343066139958&p=1343064181510&packedargs=language%3Des&pagename=PTCS_wrapper

⁵⁹ <http://blog.adicae.net/consumidores-activos/2014/12/11/adicae-lanza-su-guia-de-prevencion-del-sobreendeudamiento-una-herramienta-para-aprender-a-gestionar-el-presupuesto-familiar>

⁶⁰ <http://www.facua.org/es/guia.php?Id=29>



RECOMENDACIONES

a) Antes de contratar:

1. Valore si precisa disponer de dinero para atender una necesidad específica de la que podrá responder a corto plazo con sus recursos económicos habituales o si es porque no llega a fin de mes; en este segundo caso es muy posible que el agravamiento de deuda que supone contratar un préstamo contribuya a empeorar su situación económica.
Determine con precisión la cantidad de dinero que necesita, para contratar dicho importe y no más; todo euro que pida de más le va a suponer un mayor gasto en concepto de intereses y aumentará la deuda que tendrá que devolver a la empresa que le preste el dinero.
Fije también el plazo que considere más adecuado para la devolución del préstamo, teniendo en cuenta que no le conviene que sea más largo de lo que resulte de la planificación económica que haya hecho.
2. Consulte las webs de entidades bancarias y de otras empresas que conceden préstamos personales para hacerse una idea general de lo que ofrecen y del mejor modo de canalizar su necesidad económica.
Antes de facilitar cualquier dato de carácter personal tal como DNI o teléfono asegúrese de comprobar la política de privacidad declarada por la empresa, especialmente si no desea que le lleguen comunicaciones comerciales de ella o de otras empresas, que pudieran no guardar relación con su solicitud de información.
3. Utilice los simuladores que muchas de las empresas que se dedican a prestar dinero incluyen en sus webs, y que permiten conocer el importe total que supondrá la devolución de determinada cantidad de dinero en el plazo que más interese al solicitante.
Asegúrese de que el simulador contempla las ofertas que la empresa pueda eventualmente haber incluido en su publicidad, como pudiera ser por ejemplo la exención de intereses en el primer préstamo contratado.
4. Acceda a las condiciones de contratación que los prestamistas incluyen también en sus webs y compruebe las características de la transacción.
Si prevé que pudiera necesitar solicitar una prórroga del plazo de devolución contratado le interesa especialmente asegurarse del importe de la comisión establecida por la empresa para dicha incidencia; en el caso de que el simulador no informe de ello, puede consultar en las condiciones de la empresa el porcentaje o cuantía que se le aplicará por ese concepto.

b) En el momento de contratar:

5. Tome su decisión de modo reflexivo, tras comparar la oferta de varias empresas.
6. Cuando el préstamo a contratar sea de 200 euros o más, el consumidor tiene derecho a obtener de la empresa un documento con todas las condiciones del contrato como oferta vinculante que aquella debe mantener durante un plazo mínimo de 14 días naturales desde su entrega.



Si decide contratar por teléfono o a través de la web del prestamista, el consumidor debe confirmar la oferta vinculante de la empresa para considerar que existe contrato

7. *Conserve copia de toda la información relativa a las características del préstamo contratado, incluida la publicitaria, pues el contenido de toda ella vincula a la empresa y es exigible por el consumidor en fase de ejecución del contrato.*

c) Tras la contratación:

8. *Tiene usted reconocido legalmente el derecho a desistir del mismo, es decir, a dejarlo sin efecto, dentro de los catorce días naturales siguientes a la celebración del contrato o, en su caso, a la recepción de las condiciones y resto de información contractual.*

No es necesario que indique el motivo de su desistimiento, y aunque el ejercicio de este derecho no puede implicar penalización alguna deberá usted abonar a la empresa el capital y el interés correspondiente al periodo comprendido entre que la empresa le entregó el dinero y la devolución que usted haga.

9. *Cuando efectúe el pago o pagos del préstamo asegúrese de que identifica satisfactoriamente el motivo del pago, haciendo constar los datos del ordenante y la referencia del contrato que se ejecuta*
10. *En el caso de surgir alguna incidencia que usted considere que vulnera sus derechos o intereses económicos como consumidor o que constituye incumplimiento normativo, puede presentar su reclamación o denuncia ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor de su domicilio, tanto si el prestamista está sujeto a la supervisión del Banco de España como si se trata de una empresa no bancaria".*

X. CONCLUSIONES

1. Es muy amplio el número de empresas que ofrecen la posibilidad de contratar por Internet préstamos con garantía personal, oferta comercial que se presenta como muy sencilla a consumidores que no tienen tan accesible obtener financiación a través de la vía bancaria tradicional.

Se han seleccionado como muestra para la elaboración de este informe dieciséis de las empresas que ofrecen contratación electrónica de este tipo de préstamos, de las cuales tres son entidades bancarias.

2. El análisis de las condiciones generales de contratación utilizadas revela que las dieciséis empresas que constituyen la muestra de este informe incluyen cláusulas abusivas, especialmente por vincular el contrato a la voluntad del empresario, limitar derechos del consumidor y generar falta de reciprocidad.

Entre las primeras cabe mencionar las cláusulas que imponen al consumidor intereses moratorios desproporcionadamente altos en comparación con las referencias que hacen a ellos la propia normativa de consumo, la de hipotecas constituidas sobre la vivienda habitual y el Código Civil.

Por lo que se refiere a las cláusulas limitativas de derechos, destacan las que excluyen la obligación de informar sobre los motivos de la eventual



denegación de la solicitud de préstamo y las que facultan al empresario para registrar el impago del consumidor en ficheros de insolvencia sin acreditar el previo cumplimiento de los requisitos legalmente exigidos.

En cuanto a las cláusulas abusivas por falta de reciprocidad, nueve prestamistas hacen constar su derecho a ceder el contrato pero no contemplan el correlativo derecho de oposición de excepciones que ostenta en tal caso el prestatario.

3. Once de las empresas inspeccionadas declaran quedar facultadas para el envío de comunicaciones comerciales sin que en la documentación precontractual que utilizan esté acreditado que ofrezcan al afectado, en el momento de la recogida de sus datos personales, la posibilidad de oponerse a dicho tipo de tratamiento.

4. El legislador español impone al prestamista la obligación de evaluar la solvencia del peticionario de préstamo “sobre la base de una información suficiente obtenida por los medios adecuados” y a través de la consulta de ficheros de insolvencia patrimonial y de crédito.

Sin embargo, en el caso de que sea una entidad bancaria debe ajustarse, además, a las normas específicas sobre gestión de riesgos y control interno.

5. De lo anterior resulta que la transparencia del crédito al consumo no está regulada en España de modo unitario, pues sólo alcanza a los contratos suscritos por entidades bancarias la normativa que exige que el prestamista bancario cuente con procedimientos internos específicamente dirigidos a evaluar la solvencia del solicitante, procedimientos que deben ser revisados periódicamente.

6. La vigente directiva de créditos al consumo establece que las autoridades de los Estados deben adoptar las medidas adecuadas para promover unas prácticas responsables en este ámbito, sin que la naturaleza jurídica de la empresa prestamista constituya elemento diferenciador al respecto.

Por tanto, no parece que la laxa regulación de la transparencia de los préstamos concedidos por empresas que no sean entidades de crédito se ajuste a la exigencia de la directiva de que los Estados realicen el control necesario para evitar la concesión irresponsable de préstamos.

7. Los poderes públicos vienen obligados a garantizar que todos los prestamistas, sean bancos u otras empresas, actúen con la diligencia necesaria para asegurarse de que, con la información que tienen a su alcance, los solicitantes de préstamo con quienes contraten dispongan de capacidad efectiva de pago.

Ahora bien, ni siquiera cuando el prestamista es una entidad de crédito el legislador español ha establecido sanción administrativa alguna en el caso de que se constate negligencia al evaluar la capacidad de pago del solicitante de préstamo.

8. En cuanto al control de las entidades de crédito efectivamente desplegado por el Banco de España en materia de préstamo responsable, la documentación publicada por el supervisor bancario no alude a las



medidas implementadas por los prestamistas ni al resultado del control de transparencia que haya podido efectuar.

9. La normativa financiera española establece que el usuario que haya reclamado ante una entidad bancaria y ésta no le haya respondido debe esperar dos meses para poder dirigirse al servicio de reclamaciones que corresponda (del Banco de España, en materia de préstamos personales). Sin embargo, el usuario de servicios financieros que ostente la condición de consumidor tiene derecho a que la entidad bancaria dé respuesta a su reclamación en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes que establece la normativa de consumo; por este motivo, se propone cursar propuesta de modificación de la normativa financiera, consistente en que todas las referencias al plazo de dos meses sean sustituidas por una remisión al Texto Refundido de consumidores.
10. Se propone incluir en la actividad divulgativa del Instituto Municipal de Consumo un decálogo de recomendaciones al consumidor en un tipo de contratación que puede contribuir a empeorar el nivel de la deuda que tenga contraída, y en la cual precisa disponer de la mayor transparencia posible para identificar las condiciones que mejor se ajusten a su solicitud.

Madrid, 7 de abril de 2015

Fernando Aragón Hernando.
Jefe de la Oficina Municipal
de Investigación de Consumo

ANEXO

CLÁUSULAS ABUSIVAS IDENTIFICADAS EN WEBS DE EMPRESAS CONCEDENTES DE PRÉSTAMOS RÁPIDOS

Empresa	Tipo ⁶¹	Literal	Irregularidad/es
[3]	Vinculación a la voluntad del empresario: gastos a asumir por el consumidor en caso de incumplimiento o falsas declaraciones (art. 85.3)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ “<i>El Solicitante del Préstamo pagará los costes adicionales derivados de la recaudación o la gestión del crédito y cualquier otro importe resultante de la falta de pago del Préstamo, incluida –pero no limitada a– la compensación al Prestamista por los costes en los que haya incurrido al contratar un servicio de recaudación</i>” (condición 8.5). ▪ “<i>En caso de falsas declaraciones y/o incumplimiento de las Condiciones Generales del contrato por el Prestatario, el Prestamista será compensado, totalmente, por cualquier gasto en el que haya incurrido en relación con dichas falsas declaraciones y/o incumplimientos por parte del Prestatario</i>” (condición 10.1). 	<p>El predisponente se reserva la facultad de determinar el tipo de gastos y su importe en el caso de que el consumidor no atienda las obligaciones que le incumben (en particular la de pago) o realice declaraciones falsas. Por lo que se refiere a la empresa, las <i>falsas declaraciones</i> pueden corresponderse con incumplimientos de la oferta comercial o publicitaria realizada.</p> <p>En segundo lugar, la reserva empresarial de interpretación acerca de cuáles sean los <i>costes adicionales</i> imputables al prestatario moroso es absolutamente genérica, pues no se limita a los que resulten necesarios en trámite de recaudación del pago; en el caso de otros incumplimientos o de declaración falsa, la reserva alcanza a <i>cualquier gasto</i>.</p>
[3]	Limitación de derechos del consumidor: información precontractual sobre el representante de la empresa (art. 86.7)	“ <i>Representante del Prestamista: [3.4], Compañía registrada en el Registro Mercantil de Madrid ...y con sede en ... Otros datos del representante: Teléfono: [espacio en blanco] Fax: [espacio en blanco] Correo electrónico: [espacio en blanco]. Esta entidad proporciona servicios de atención al cliente en España</i> ” (Apéndice a condiciones generales).	<p>El predisponente omite los números de teléfono y de fax, además de la dirección de correo electrónico de su representante en España, lo cual supone vulneración de requisitos de información previa al contrato establecidos por el art. 7.1.b) de la Ley 22/2007, de 11 julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.</p> <p>Y ello con independencia de que los datos omitidos en la web del prestamista constan en la de su representante ((3.5)).</p>
[3]	Limitación de derechos del consumidor: envío de comunicaciones comerciales (art. 86.7) Limitación de derechos del consumidor: falta de claridad de la información precontractual relativa a tratamiento de	<ul style="list-style-type: none"> ▪ “<i>El Prestatario declara que ha sido informado y reconoce y autoriza al Prestamista:</i> [...] IV) <i>Para procesar los datos para el desarrollo de actividades comerciales y comunicaciones, publicidad y promoción por cualquier medio, ...sobre productos y servicios ofrecidos por el Prestamista o cualquier empresa de su grupo. En cualquier caso, el Prestatario puede oponerse al uso de su información de contacto, para lo cual debe marcar una casilla fácilmente visible en el</i> 	<p>La información relativa a tratamiento de datos personales que contienen las condiciones generales y la política de privacidad no es idéntica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La alegada <i>autorización</i> del prestatario es expresa, según hace constar el documento que contiene la política de privacidad de la empresa), pero no así conforme a sus condiciones generales de contratación. Analizada la información precontractual que ofrece la empresa, no consta que ésta recabe consentimiento expreso alguno del afectado. - Es sólo el condicionado el que hace referencia a la existencia de un casilla destinada a que el titular de los datos

⁶¹ Todos los preceptos citados en esta columna lo son 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 (TR).



	datos personales (art. 86.7)	<p>documento que se le entrega para la firma del contrato de Préstamo o enviando un e-mail a..." (condición 11.1).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ "El Prestatario se declara informado, consiente y autoriza expresamente al Prestamista: [...] <p><i>III) A tratar los datos para la realización de actividades y comunicaciones comerciales, publicitarias y promocionales mediante cualquier medio... Dichos tratamientos también serán realizados durante la vida de la operación así como una vez finalizada esta o incluso en el caso de que la operación no llegue a formalizarse por cualquier motivo. En todo caso el Prestatario podrá oponerse al envío de estas comunicaciones comerciales enviando un correo electrónico a ...o llamando a..."</i> (Política de privacidad).</p>	<p>pueda oponerse al tratamiento de éstos con finalidades comerciales; llama la atención que el documento que contiene la política de privacidad de la empresa no alude a este extremo.</p> <p>Se constatan las siguientes irregularidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Al incluir la casilla de oposición en el documento que se le entrega para la firma del contrato, la empresa incumple su obligación de ofrecer al afectado tal posibilidad en el momento de la recogida de datos, tal como exige el art. 21.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSI), es decir, cuando el titular de los datos cumpla el formulario electrónico de solicitud del préstamo. 2. La diferente información sobre contenida en las condiciones generales y en la política de privacidad implica incumplimiento de la obligación empresarial de que la información precontractual relativa a tratamiento de datos personales sea clara (art. 97.1 TR).
[3]	Falta de reciprocidad: en relación con la emisión de factura (art. 87.1)	"Si el Prestatario no recibe la factura por cualquier motivo, no quedará eximido de su obligación de pagar en la fecha acordada. Si el Prestatario no ha recibido la factura dentro de los 5 Días Hábiles siguientes al pago del Préstamo, estará obligado a informar al Prestamista de este hecho" (condición 7.6).	<p>Es indudable que el consumidor está obligado a reembolsar el crédito con independencia de que haya recibido o no la factura correspondiente a dicha transacción.</p> <p>Sin embargo, se constata falta de reciprocidad en el hecho de que mientras se obliga al prestatario a que comunique al prestamista la eventual no recepción de la factura, el condicionado no alude a ninguna de las obligaciones que incumben al empresario conforme a lo establecido por los arts. 17 y 18 del Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, aprobado por Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre.</p> <p>La obligación de las partes es recíproca, puesto que la empresa está obligada a remitir al consumidor el original de la factura tan pronto la expida.</p>
[1]	<p>Limitación de derechos del consumidor: a la integración de la oferta en el contrato (art. 86.7)</p> <p>Ejecución: traslado al consumidor de errores de gestión (art. 89.2)</p>	<p><i>[1] no garantiza que la información, texto, gráficos, vínculos o el contenido de todos los artículos contenidos en la página web de [1] sean exactos o completos, y [1], expresamente, rechaza cualquier responsabilidad por errores u omisiones en estos elementos</i> (Información legal, octavo párrafo).</p>	<p>La web de esta entidad bancaria incluye muy diversas informaciones elaboradas por la propia empresa que, en la medida que determinen las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas por el predisponente "...serán exigibles por los consumidores y usuarios, ...y deberán tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato" (art. 61.2 TR).</p> <p>Además de que la oferta empresarial queda integrada en el contrato, no cabe que el predisponente excluya su responsabilidad, pues ello implicaría transmitir al consumidor las consecuencias económicas de errores administrativos o de gestión que no le sean imputables si los errores u omisiones de la web de [1] afectasen, por ejemplo, al precio total de la transacción.</p>

<p>[1]</p> <p>Limitación de derechos del consumidor: información sobre tratamiento de datos personales (art. 86.7)</p>	<p>La entidad informa del modo en el que el afectado puede ejercer sus derechos en materia de datos de carácter personal y declara que: “[1.1] garantiza que toda recogida de datos de clientes se realizará conforme a las exigencias establecidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y en particular previa obtención del consentimiento informado por parte del interesado” (documento Protección de datos).</p>	<p>Este predisponente incumple algunas de las obligaciones informativas en la recogida de datos que establece el art. 5.1 LOPD, entre ellas las relativas a la finalidad de la recogida y a los destinatarios de la información.</p> <p>La única información que la web de este banco incluye en su web afecta exclusivamente a los datos recogidos por la bolsa de empleo que gestiona ([1.2]), no a los correspondientes a solicitudes o contrataciones de préstamos.</p>
<p>[2]</p> <p>Vinculación a la voluntad del empresario: gestión de pagos (art. 85.3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ “En relación con las operaciones iniciadas por el titular, a través de la tarjeta, [2] las recibirá el mismo día en que el titular las realiza se ejecutan de forma inmediata desde el momento en que se reciben. Si el momento de la recepción no es un día hábil para [2], se entenderá recibida el siguiente día hábil...” (condición 3.7). ▪ “... En determinados establecimientos las órdenes de pago ejecutadas se pueden cargar con posterioridad a la fecha de ejecución” (condición 3.7, inciso final). ▪ “... En el caso de que el rechazo (de la orden de pago) esté objetivamente justificado, [2] podrá cobrar al titular por los gastos derivados de la citada notificación...” (condición 3.8). 	<p>Las tres cláusulas transcritas tienen en común que determinadas cuestiones que afectan a la ejecución del contrato quedan vinculadas a la exclusiva voluntad del empresario, lo cual no se corresponde con el requisito de justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes que es exigible de las cláusulas no negociadas individualmente [art. 80.1.c) TR].</p>
<p>[2]</p> <p>Vinculación a la voluntad del empresario: capitalización de los intereses vencidos y no pagados (art. 85.3)</p>	<p>“Caso de producirse el impago de alguna cuota a su vencimiento, que motive que [2] tenga que efectuar gestiones de pago, se devengará a favor de [2] una comisión por impago de 20 euros. Dicha comisión se aplicará una sola vez por cada cuota impagada. A los efectos de lo previsto en el artículo 317 del Código de Comercio, los intereses de las cuotas no satisfechas se entenderán capitalizados y producirán intereses al mismo tipo que el del crédito” (condición 9).</p>	<p>El elemento de abusividad se constata en la última frase de la cláusula transcrita, pues la empresa predispone con carácter general que los intereses derivados de cualquier impago por el deudor generarán nuevos intereses, a pesar de que el precepto legal que invoca prohíbe el anatocismo legal y posibilita sólo el anatocismo cuando las partes lo hayan pactado.</p> <p>Por tanto, la previsión de capitalización de los intereses vencidos que hace constar el predisponente no puede figurar en el condicionado general, sino que debe incluirse en las condiciones particulares del contrato de préstamo que suscriba con el consumidor.</p> <p>En segundo lugar, el criterio del predisponente de que el anatocismo se producirá al mismo tipo que el (interés) del crédito vulnera la remisión al interés legal que ordena el art. 1109, primer párrafo, del Código Civil: “Los intereses vencidos devengan el interés legal desde que son judicialmente reclamados, aunque la obligación haya guardado silencio sobre</p>



			<i>este punto".</i>
[2]	Vinculación a la voluntad del empresario: bloqueo de la cuenta (art. 85.3)	<i>"[2] podrá bloquear la cuenta de crédito ...cuando se dé alguna de las siguientes causas: a) en caso de que se haya producido algún cambio en la situación personal y/o patrimonial de los titulares que, a juicio de [2] suponga un cambio significativo en las circunstancias de solvencia de los mismos, ... Este bloqueo deberá comunicarse al titular, si es posible, con anterioridad a ser efectivo; si no es posible, [2] deberá comunicar tal bloqueo inmediatamente después de ser efectivo" (condición 10).</i>	El predisponente carece de fundamento jurídico para no ejecutar el contrato de crédito suscrito invocando para ello que haya surgido <i>algún cambio en la situación personal y/o patrimonial</i> del consumidor. La mera sospecha de que tal cambio constituye un elemento generador de insolvencia sobrevenida no guarda relación con el hecho de que el consumidor llegue a incumplir las obligaciones económicas que le incumben y, por tanto, no puede justificar que la empresa pretenda desvincularse del cumplimiento de las suyas.
[2]	Limitación de derechos del consumidor: responsabilidad en caso de extravío de la tarjeta (art. 86.7)	<i>"El titular no soportará consecuencia económica alguna por operaciones realizadas con posterioridad a la notificación del extravío, sustracción o utilización no autorizada de la tarjeta. Hasta la notificación, el titular soportará hasta un máximo de 150 euros las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas resultantes de la utilización de la tarjeta extraviada o sustraída. Como excepción, el titular soportará el 100% de las pérdidas si la operación es fruto (i) de su actuación fraudulenta, o (ii) del incumplimiento, deliberado o por negligencia grave, de una o varias de sus obligaciones con relación a la tarjeta" (condición 3.12).</i>	En modo alguno está justificado el segundo de los supuestos determinantes de la plena asunción de responsabilidad por el titular de la tarjeta extraviada. Habría que concretar en qué consiste el <i>incumplimiento de una o varias de sus obligaciones con relación a la tarjeta</i> , puesto que son varias las cláusulas del condicionado que se refieren a tal tipo de obligaciones: 3.4, 3.10, 3.12, 10 y 16.3; sólo en esta última se alude a la de observar la debida diligencia en la conservación de sus claves de acceso, pero no a la de conservar diligentemente la propia tarjeta, algo que sin embargo parece consustancial con la naturaleza del contrato de crédito suscrito. Pues bien, el consumidor no debe soportar las consecuencias económicas pretendidas en el caso de que no hubiese cometido fraude alguno y que la utilización indebida de la tarjeta hubiese derivado de una actuación negligente por su parte.
[2]	Limitación de derechos del consumidor: envío de comunicaciones comerciales (art. 86.7)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>"Los datos solicitados en el presente contrato ... serán tratados con la máxima confidencialidad para el desenvolvimiento del Contrato, ... así como para remitirle por cualquier medio ...ofertas de productos y servicios que puedan ser de su interés. Igualmente los titulares autorizan a [2] a conservar los datos una vez finalizada la relación contractual, para el cumplimiento de las obligaciones legales, y para poder enviarles ofertas comerciales" (condición 17, primer párrafo).</i> ▪ <i>"De conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, "LOPD"), le informamos que todos los datos que nos facilite ...serán tratados con la máxima confidencialidad para el</i> 	Ni las condiciones generales ni el documento de solicitud de crédito que utiliza la empresa incluyen casilla alguna relativa a la autorización o negativa del afectado a que sus datos personales puedan ser tratados con finalidades ajenas a la ejecución del contrato de crédito. Las únicas casillas que el documento de condiciones generales incluye para que el afectado pueda dejar constancia de su oposición expresa son las incluidas en la pág. 7 de aquél, que afectan exclusivamente a un fichero de la Tesorería General de la Seguridad Social y a otro de información sobre solvencia patrimonial. Al no ofrecer al titular de los datos de carácter personal, en el momento de la recogida de éstos, la posibilidad de oponerse a su tratamiento con finalidades promocionales o publicitarias, este banco incumple la obligación que le impone el art. 21.2 LSSI



		<p>desenvolvimiento del contrato, ...así como para remitirle, por cualquier medio, incluido el correo electrónico, ...ofertas de productos y servicios que puedan ser de su interés" (documento Protección de datos, segundo párrafo).</p> <ul style="list-style-type: none">▪ "Igualmente, el titular/cotitular consiente/n y autoriza/n a [2] a conservar los datos proporcionados, aun no siendo admitida la solicitud, y a mantener sus datos una vez finalizada la relación contractual, para el cumplimiento de las obligaciones legales, y para que pueda recibir información publicitaria y ofertas comerciales en los términos dispuestos en el presente documento" (Protección de datos, tercer párrafo).▪ "Asimismo el titular/cotitular queda/n informado/s del tratamiento automatizado a que van a ser sometidos todos sus datos ...con la finalidad del mantenimiento de su relación contractual, y comercialización de productos financieros" (Protección de datos, cuarto párrafo).▪ "Si no desea recibir ofertas de [2], durante o finalizada la relación contractual, o si desea ejercer sus derechos de acceso, rectificación y cancelación, rogamos nos remita carta con todos sus datos, incluyendo DNI a..., llame al ..., o nos envíe un e-mail a ..." (Protección de datos, sexto párrafo).		
[2]	Limitación de derechos del consumidor: cesión de sus datos personales a otras empresas (art. 86.7)	<p>▪ "Asimismo le comunicamos que, salvo que nos indique lo contrario, en un futuro sus datos personales podrán ser cedidos a empresas del Grupo [2.3] para la remisión de ofertas comerciales ...que [2] pueda ofrecer en colaboración con alguna de dichas empresas; además, los datos consistentes en nombre, apellidos y dirección (eventualmente nº de teléfono) podrán cederse a terceros para seleccionar los destinatarios de la publicidad de los productos o servicios de las entidades mencionadas. También puede recibir ofertas comerciales de otras empresas de los sectores referidos junto con nuestros envíos. En caso de que no desee recibir publicidad de terceros o</p>	A efectos de comunicación de datos de carácter personal a tercera empresas tampoco las condiciones generales ni el documento de solicitud de crédito que utiliza el predisponente incluyen casilla alguna relativa a la autorización o negativa del afectado para dicho tipo de tratamiento de sus datos.	Al no recabar el consentimiento previo del afectado para la comunicación a tercero de los datos recogidos se vulnera el requisito establecido por el art. 11.1 LOPD, que resulta aplicable como consecuencia de que dicho tratamiento no responde "a la libre y legítima aceptación de una relación jurídica cuyo desarrollo, cumplimiento y control implique necesariamente la conexión de dicho tratamiento con ficheros de terceros" [art. 11.2.c) LOPD].



		<i>que sus datos sean cedidos con estas finalidades, le rogamos nos lo indique llamando al teléfono..."</i> (condición 17, segundo párrafo y documento Protección de datos, apartado Otros tratamientos).	
[4]	Vinculación a la voluntad del empresario: identificación del pago efectuado por el consumidor (art. 85.3) Ejecución del contrato: transmisión al consumidor de errores de gestión que no le son imputables (art. 89.2)	<i>"Si el Prestamista recibe un ingreso que no pueda identificar, tal ingreso no será considerado como efectivo hasta que se identifique, por lo que, en caso de retraso en el pago por esta causa, el Prestatario estará obligado a pagar la penalización de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 9 (mora)"</i> (condición 7.4).	La cláusula parte de la base de que la empresa ha constatado la recepción de un ingreso pero que <i>no puede identificarlo</i> ; a pesar de ello, se pretenden imputar al consumidor las consecuencias económicas de tal falta de identificación, que se equipara al incumplimiento de su obligación de pago. Pretender que tengan los mismos efectos un supuesto y otro menoscaba la buena fe y el justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, requisitos que deben reunir las cláusulas no negociadas individualmente [art. 80.1.c) TR]. Además, supone trasladar al consumidor las consecuencias económicas de eventuales errores administrativos o de gestión no imputables a él sino a la empresa o a un tercero.
[4]	Vinculación a la voluntad del empresario: envío de recordatorios de pago (art. 85.3)	<i>"En caso de mora, el Prestatario asumirá a su cargo los recordatorios de pago que le envíe el Prestamista. El envío del primer recordatorio tiene un valor de 7,50 Euros para el Prestatario y cada uno de los subsiguientes recordatorios tendrá un coste de 15 Euros"</i> (condición 9.2).	Si el consumidor se retrasa en el cumplimiento de su obligación de pago el predisponente tiene derecho a ejercer la correspondiente acción judicial de reclamación de cantidad, pero no a pretender que se incluya en ella el importe de <i>recordatorios de pago</i> ; máxime si –como es el caso– la empresa se reserva la facultad de reiterarlos con la periodicidad que tenga por conveniente, y siempre con consecuencias económicas gravosas para el consumidor.
[4]	Vinculación a la voluntad del empresario: imputación de pagos recibidos (art. 85.3)	<i>"Cualquier cantidad vencida que reciba el Prestamista se imputará, en primer lugar, a los costes de cobro de la deuda; en segundo lugar, al importe del Préstamo; y, en tercer lugar, en su caso, a la penalización por impago"</i> (condición 9.3).	El carácter abusivo de esta cláusula radica en que el predisponente no aplica con carácter preferente los pagos que reciba al abono del capital e intereses, que constituyen el objeto del contrato suscrito. Se vulneran así los requisitos de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes que deben reunir las cláusulas no negociadas individualmente [art. 80.1.c) TR].
[4]	Limitación de derechos del consumidor: intereses moratorios desproporcionadamente altos (art. 85.6)	<i>"El impago a su vencimiento de cualquier cantidad dispuesta bajo el Préstamo facultará al Prestamista para exigir al Prestatario, además del pago del importe impagado una penalización por mora del 20% del importe impagado"</i> (condición 9.1).	Puesto que el interés legal del dinero está fijado actualmente en el 3,5% anual, el 20% del importe impagado que el predisponente establece como penalización por impago constituye una indemnización desproporcionadamente alta respecto de los límites de 2,5 o 3 veces el interés legal del dinero que el legislador fija al respecto.
[4]	Limitación de derechos del consumidor: cómputo del plazo del préstamo (art. 86.7)	<i>"El Préstamo tendrá una duración de 7, 14, 21 o 30 días naturales, según lo establecido en la tabla de la Cláusula 6.1, a contar desde la recepción por parte del Prestatario de la Decisión de Préstamo"</i> (condición 7.1).	El plazo del que dispone el consumidor para devolver el préstamo debe computarse a partir del momento en el que reciba el importe estipulado, no desde la Decisión de Préstamo, ya que ésta es sólo "la aceptación del Préstamo por parte del Solicitante" de éste (condición 1.4). Tal como hace constar el propio



			<p>predisponente “<i>El pago se considerará realizado una vez que figure como recibido en la cuenta bancaria del Prestamista</i>” (condición 7.5), puesto que el interés acumulado sobre el importe del préstamo actúa a partir “<i>de la fecha de disposición del crédito</i>” [art. 28.2.b) LCCC].</p>
[4]	Limitación de derechos del consumidor: reembolso anticipado (art. 86.7)	<p><i>“El Solicitante de Préstamo tiene el derecho de devolver el Préstamo antes de la fecha pactada sin costes adicionales. En este supuesto, los costes de procesamiento del Préstamo no serán objeto de reducción ni darán lugar a devolución de importe alguno al Prestatario”</i> (condición 7.7).</p>	<p>El primer inciso de la cláusula transcrita es innecesario, pues en modo alguno cabría considerar que la devolución anticipada por el deudor pueda implicar para él <i>coste adicional</i> alguno.</p> <p>La empresa no tiene en cuenta que el consumidor “<i>tendrá derecho a una reducción del coste total del crédito que comprenda los intereses y costes, incluso si éstos hubieran sido ya pagados, correspondientes a la duración del contrato que quede por transcurrir</i>” (art. 30.1 de la Ley 16/2011, de 24 junio, de contratos de crédito al consumo, LCCC).</p> <p>El predisponente vulnera así en un doble sentido la reducción del coste total establecida por el legislador, pues:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No contempla la reducción de los intereses correspondientes al plazo no ejecutado. - Tampoco la de los costes de procesamiento y gestión, a pesar de que la propia empresa declara que <i>la duración</i> del préstamo es uno de los elementos determinantes de su importe (condición 6.1).
[4]	Limitación de derechos del consumidor: información precontactual de la comisión de prórroga (art. 86.7)	<p><i>“Los costes de la ampliación del plazo de solicitud figuran en la tabla del epígrafe 6.1 en la columna «Comisión si Prórroga»”</i> (condición 8.3).</p>	En contra de esta declaración, la extensa tabla a la que remite no contiene información alguna acerca del importe de la comisión aplicada por la empresa en caso de que el consumidor opte por prorrogar el contrato.
[4]	Limitación de derechos del consumidor: inscripción en ficheros de insolvencia (art. 86.7)	<p><i>“El Prestamista tiene el derecho de informar al registro de morosos que considere oportuno sobre el impago de la deuda del Prestatario si han transcurrido más de 30 días desde que la deuda sea exigible”</i> (condición 9.4).</p>	Puesto que la <i>comunicación</i> lo es a efectos de registrar la deuda del consumidor en algún fichero de información sobre solvencia patrimonial y crédito, el predisponente sólo tiene derecho a hacerlo si está acreditado el cumplimiento de los requisitos establecidos por el art. 38 del Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD. El mero transcurso del plazo al que alude la cláusula no determina que la empresa tenga derecho a comunicar los datos de la deuda a lo que denomina <i>registro de morosos</i> .
[4]	Limitación de derechos del consumidor: exigencia de cargos adicionales (art. 86.7)	<p><i>“El Solicitante de Préstamo pagará un 15% adicional sobre la deuda existente cuando, transcurridos treinta o más días desde el impago, el prestamista contrate externamente a un servicio de cobro”</i> (condición 9.5).</p>	<p>Carece de fundamento normativo esta pretensión de la empresa de imponer al consumidor moroso una carga económica cuyo importe es proporcional al importe de la deuda reclamada y que no tiene por qué corresponder con la cuantía del servicio de cobro efectivamente habido.</p> <p>En el caso de que la empresa haya incurrido en la contratación de este tipo de</p>



			<p>servicios como consecuencia del impago del consumidor, deberá incluir su importe en la acción judicial que ejerza frente a su deudor.</p>
[4]	Limitación de derechos del consumidor: modo de ejercicio del desistimiento (art. 86.7)	<p><i>"La intención de ejercitar el derecho de desistimiento se comunicará por escrito a la dirección... La comunicación deberá estar debidamente firmada, y en ella deberá indicarse el nombre completo, el número del Documento Nacional de Identidad (adjuntándose fotocopia del mismo), la fecha de celebración del contrato y la firma"</i> (condición 10.2).</p>	<p>La cláusula transcrita introduce dos requisitos adicionales que no exige el precepto que regula el modo de ejercicio del derecho de desistimiento de los contratos de crédito al consumo (art. 28.2 LCCC):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación por escrito, en lugar de <i>"por medios que permitan dejar constancia de la notificación de cualquier modo admitido en Derecho"</i>. - Fotocopia del DNI. <p>Constituyen sendas formalidades para el ejercicio del derecho que no resultan, por tanto, legalmente exigibles.</p>
[4]	Limitación de derechos del consumidor: envío de comunicaciones comerciales (art. 86.7)	<p>▪ <i>"Los datos proporcionados por el usuario serán incorporados a un fichero de datos de carácter personal titularidad de [4.3], inscrito en la Agencia de Protección de Datos, con la finalidad de gestionar el registro del usuario en la web y garantizar un correcto proceso de las transacciones y la correspondiente facturación, así como la remisión de información comercial, tanto de productos propios como de terceros, que pudieran ser de su interés. Si no desea la remisión de esta información, puede remitir un mensaje de correo electrónico a... El usuario presta su consentimiento expreso e inequívoco para el tratamiento de los datos recogidos con la finalidad prevista en el párrafo anterior"</i> (Aviso legal, punto 6).</p> <p>▪ <i>"El Prestatario se declara informado, consiente y autoriza expresamente al Prestamista: [...]</i></p> <p><i>III) A tratar los datos para la realización de actividades y comunicaciones comerciales, publicitarias y promocionales mediante cualquier medio... En todo caso, el Prestatario podrá oponerse al envío de estas comunicaciones comerciales enviando un correo electrónico a..."</i> (condición 12).</p>	<p>Ni las condiciones generales ni la política de privacidad de este predisponente hacen referencia a que el afectado disponga de la posibilidad de oponerse al envío de comunicaciones comerciales en el momento de la recogida de sus datos de carácter personal.</p> <p>En el caso de no ofrecerle tal posibilidad, la empresa incumpliría la obligación que le impone en este sentido el art. 21.2 LSSI, puesto que no es suficiente con que posibilite la oposición sólo después de haber enviado al afectado alguna comunicación comercial.</p>
[4]	Falta de reciprocidad: en relación con la emisión de factura (art. 87.1)	<p><i>"La falta de recepción de la factura por el Prestatario por cualquier motivo, no le exime de la obligación de pago en la fecha pactada. Si el Prestatario no ha recibido la factura dentro de los 5 días hábiles siguientes al abono del Préstamo, tendrá la obligación de informar al Prestamista de este</i></p>	<p>El consumidor está obligado a reembolsar el crédito con independencia de que haya recibido o no la factura correspondiente a dicha transacción.</p> <p>Sin embargo, se constata falta de reciprocidad en el hecho de que mientras se le obliga a comunicar al prestamista la eventual no recepción de la factura, el condicionado no alude a ninguna de las</p>



		<i>hecho" (condición 7.6).</i>	obligaciones que incumbe al empresario conforme a lo previsto por los arts. 17 y 18 del Reglamento relativo a las obligaciones de facturación, aprobado por Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre. La obligación de las partes es recíproca, puesto que la empresa está obligada a remitir al consumidor el original de la factura tan pronto la expida.
[4]	Falta de reciprocidad: en el derecho del empresario a ceder el contrato (art. 87.1)	<i>"El Prestamista tiene el derecho de ceder en su totalidad o en parte su posición contractual a un tercero que asuma los derechos del mismo. El Prestatario no podrá ceder su posición contractual" (condición 12.2).</i>	Es claro que el prestatario no puede ceder su posición contractual, dada su condición de deudor y el carácter personal de la garantía que aportó al suscribir el contrato. También lo es que el prestamista sí puede ceder sus derechos a un tercero, pero conforme a lo establecido por el art. 31 LCCC, en tal caso el consumidor tiene derecho a: <ul style="list-style-type: none"> - "...oponer contra el tercero las mismas excepciones y defensas que le hubieren correspondido contra el acreedor originario, incluida la compensación". - Ser informado de tal cesión. <p>El carácter abusivo de la cláusula radica en que si el predisponente opta por aludir en su condicionado al derecho de cesión de crédito que el legislador le confiere, debe hacerlo de modo objetivo y no sesgado, pues en otro caso no se ajusta al requisito de justo equilibrio.</p>
[4]	Falta de reciprocidad: en relación con el incumplimiento de condiciones (art. 87.1)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>"El Prestatario tiene la obligación de compensar al Prestamista por los costes incurridos por éste por suministro de información falsa o por incumplimiento de las Condiciones Generales"</i> (condición 11.1). ▪ <i>"El Prestamista podrá exigir al Prestatario una penalización de 50 Euros en cada supuesto de incumplimiento o de suministro de información falsa"</i> (condición 11.2). 	El condicionado utilizado por el predisponente no incluye cláusula alguna en relación con las consecuencias económicas derivadas del eventual incumplimiento por la empresa de alguna de las condiciones generales. <p>En el caso de la empresa, la vertiente de <i>información falsa</i> debe interpretarse en el sentido de que el servicio prestado no se corresponda con las características indicadas en su oferta comercial y publicitaria.</p>
[5]	Vinculación a la voluntad del empresario: identificación del pago efectuado por el consumidor (art. 85.3) Ejecución del contrato: transmisión al consumidor de errores de gestión que no le son imputables (art. 89.2)	<i>"Si el Prestamista recibe un ingreso que no pueda identificar, tal ingreso no será considerado como efectivo hasta que se identifique, por lo que, en caso de retraso en el pago por esta causa, el Prestatario estará obligado a pagar la penalización de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 9 (mora)" (condición 7.4).</i>	La cláusula transcrita parte de la base de que la empresa ha constatado la recepción de un ingreso pero que <i>no puede identificarlo</i> ; a pesar de ello, se pretenden imputar al consumidor las consecuencias económicas de tal falta de identificación, que se equipara al incumplimiento de su obligación de pago. <p>Pretender que tengan los mismos efectos un supuesto y otro va en contra de la buena fe y el justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, requisitos que deben reunir las cláusulas no negociadas individualmente [art. 80.1.c) TR].</p> <p>Además, supone trasladar al consumidor las consecuencias económicas de errores administrativos o de gestión no imputables a él sino a la empresa o a un tercero.</p>
[5]	Vinculación	<i>"Cualquier cantidad vencida que</i>	El carácter abusivo de esta cláusula radica



	a la voluntad del empresario: imputación de pagos recibidos (art. 85.3)	<i>reciba el Prestamista se imputará, en primer lugar, a los costes de cobro de la deuda; en segundo lugar, a los costes del Préstamo (comisión); y, en tercer lugar, al importe del Préstamo" (condición 9.3).</i>	en que el predisponente determina que todo pago que reciba de su deudor se imputará sólo en último lugar a amortizar el capital y los intereses remuneratorios pactados. Se vulneran así los requisitos de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes que deben reunir las cláusulas no negociadas individualmente [art. 80.1.c) TR].
[5]	Vinculación del contrato a la voluntad del empresario: coste del cobro de la deuda (art. 85.3)	<i>"El Solicitante de Préstamo pagará los posibles costes adicionales derivados de la gestión de cobro y cualquier otro importe derivado del impago del Préstamo, incluyendo la compensación al Prestamista por los costes incurridos por éste al contratar un servicio de cobro" (condición 9.4).</i>	Ni el resto de condiciones generales ni la web del predisponente informan de la cuantía o modo de cálculo del <i>coste del contrato del servicio de cobro</i> ni de <i>cualquier otro importe derivado del impago</i> ; la empresa sólo informa de los costes adicionales en concepto de gestión del recobro por ella misma (condición 9.1).
[5]	Limitación de derechos del consumidor: intereses moratorios desproporcionadamente altos (art. 85.6)	<i>"En caso de mora, el Prestatario asumirá a su cargo los siguientes costes relativos a la gestión de recobro por parte del prestamista:</i>	Puesto que el interés legal del dinero está fijado actualmente en el 3,5% anual, los <i>costes adicionales</i> que el predisponente establece como penalización por impago constituyen una indemnización desproporcionadamente alta respecto de los límites de 2,5 o 3 veces el interés legal del dinero que el legislador fija al respecto. Conforme a la cláusula transcrita, el consumidor deberá abonar 70€ en concepto de <i>costes relativos a la gestión de recobro</i> en el caso de que se retrase 24 días en el pago del préstamo. El simulador incluido en la web de este predisponente informa que, por ejemplo, para un préstamo de 50€ a pagar en 24 días los intereses remuneratorios son 18,78€; ello supone que los intereses moratorios llegan casi a cuadruplicar el importe de los remuneratorios.
[5]	Limitación de derechos del consumidor: no informarle sobre los motivos de la denegación (art. 86.7)	<i>"En caso de que la Decisión de Préstamo sea negativa, el Prestamista no tendrá la obligación de informar al Solicitante de Préstamo acerca de los motivos de la denegación de la Solicitud de Préstamo y en ningún caso se considerará que ha existido el Préstamo" (condición 4.6).</i>	Las condiciones generales no mencionan obligación alguna de la empresa cuando comunique su decisión negativa al solicitante del préstamo. La facultad que el predisponente se reserva vulnera lo establecido por el art. 15.2 LCCC, conforme al cual <i>"Si la denegación de una solicitud de crédito se basa en la consulta de un fichero, el prestamista deberá informar al consumidor inmediata y gratuitamente de los</i>



			<i>resultados de dicha consulta y de los pormenores de la base de datos consultada".</i>
[5]	Limitación de derechos del consumidor: inscripción en fichero de información sobre solvencia (art. 86.7)	<i>"El Prestamista tiene el derecho de informar al registro de morosos que considere oportuno sobre el impago de la deuda del Prestatario si han transcurrido más de 40 días desde que la deuda sea exigible"</i> (condición 9.3).	<p>La cláusula adolece de las siguientes insuficiencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Además de <i>exigible</i>, la deuda debe ser <i>cierta y vencida</i> [art. 38.1.a) del Reglamento de la LOPD]. - No menciona que el derecho del acreedor debe ir precedido de la notificación al deudor, al tiempo de efectuarle el requerimiento de pago, de que los datos relativos al impago podrán ser comunicados a ficheros de información sobre solvencia patrimonial y crédito en el caso de que el afectado incumpla sus obligaciones económicas [art. 39 del Reglamento de la LOPD].
[5]	Limitación de derechos del consumidor: modo de ejercicio del desistimiento (art. 86.7)	<i>"La intención de ejercitarse el derecho de desistimiento se comunicará por escrito... La comunicación deberá estar debidamente firmada, y en ella deberá indicarse el nombre completo, el número del Documento Nacional de Identidad o Número de Identificación Extranjero (adjuntándose fotocopia del mismo), la fecha de celebración del contrato y la firma"</i> (condición 10.2).	<p>La cláusula transcrita introduce dos requisitos adicionales que no exige el precepto que regula el modo de ejercicio del derecho de desistimiento de los contratos de crédito al consumo (art. 28.2 LCCC):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación <i>por escrito</i>. - Adjuntar fotocopia del DNI. <p>Constituyen sendas formalidades para el ejercicio de este derecho que no resultan legalmente exigibles.</p>
[5]	Limitación de derechos del consumidor: horario del servicio de atención al cliente (art. 86.7)	El predisponente hace constar en la parte superior de todas las páginas de su web, con caracteres destacados, " [5.2] solución inmediata 24h 7d ", pero en la relación de preguntas frecuentes (FAQ) incluye en tres ocasiones el siguiente texto: <i>"¿Cuál es el horario de atención al cliente de [5]?</i> <i>Nuestro horario de atención al cliente es las 09:00 h. hasta las 18:30 h. de Lunes a Viernes. Y Sábados de 10:00h a 15:00h".</i>	<p>La alegada <i>solución inmediata 24h 7d</i> no puede cumplirse con un servicio de atención al cliente que sólo funciona cinco días y medio a la semana, y en ningún caso en régimen de veinticuatro horas al día.</p> <p>Si bien las condiciones generales utilizadas por la empresa no aluden a este servicio, la información incluida por la empresa en su página que titula "<i>¿Tienes preguntas?</i>" ([5.3]) contradice el compromiso <i>24h 7d</i> de su oferta comercial; por dicho motivo, esta última resulta engañosa en el sentido que determina el art. 5.1.b) de la Ley 3/1991, de 10 enero, de competencia desleal.</p>
[5]	Limitación de derechos del consumidor: envío de comunicaciones comerciales (art. 86.7)	<i>"El Prestatario se declara informado, consiente y autoriza expresamente al Prestamista: [...] c) A tratar los datos para la realización de actividades y comunicaciones comerciales, publicitarias y promocionales mediante cualquier medio, ... sobre productos y servicios comercializados por el Prestamista o ... por las empresas del Grupo [5.1]. En todo caso, el Prestatario podrá oponerse al envío de estas comunicaciones comerciales enviando un correo electrónico a ..."</i> (condición 12).	<p>Ni las condiciones generales ni la política de privacidad de este predisponente hacen referencia a que el afectado disponga de la posibilidad de oponerse al envío de comunicaciones comerciales en el momento de la recogida de sus datos de carácter personal.</p> <p>En el caso de no ofrecerle tal posibilidad, la empresa incumpliría la obligación que le impone en este sentido el art. 21.2 LSSI, puesto que no es suficiente con que posibilite la oposición sólo después de haber enviado al afectado alguna comunicación comercial.</p>
[5]	Falta de reciprocidad: en relación con la	<i>"La falta de recepción de la factura por el Prestatario por cualquier motivo no le exime de la obligación</i>	Es indudable que el consumidor está obligado a reembolsar el crédito con independencia de que haya recibido o no la



	emisión de factura (art. 87.1)	<i>de pago durante el Periodo de Pago. Si el Prestatario no ha recibido la factura dentro de los 5 Días Hábiles siguientes al abono del importe del Préstamo, tendrá la obligación de informar al Prestamista de este hecho”</i> (condición 7.6).	factura correspondiente a dicha transacción. Sin embargo, se constata falta de reciprocidad en el hecho de que mientras se obliga al prestatario a que comunique al prestamista la eventual no recepción de la factura, el condicionado no alude a ninguna de las obligaciones que incumbe al empresario conforme a lo establecido por los arts. 17 y 18 del Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, aprobado por Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre. La obligación de las partes es recíproca, puesto que la empresa está obligada a remitir al consumidor el original de la factura tan pronto la expida.
[5]	Falta de reciprocidad: en relación con el incumplimiento de condiciones (art. 87.1)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ “El Prestatario tiene la obligación de compensar al Prestamista por los costes incurridos por éste por suministro de información falsa o por incumplimiento de las Condiciones Generales” (condición 11.1). ▪ “El Prestamista podrá exigir al Prestatario una penalización de 50 Euros en cada supuesto de incumplimiento o de suministro de información falsa” (condición 11.2). 	El condicionado utilizado por el predisponente no incluye cláusula alguna en relación con las consecuencias económicas derivadas del eventual incumplimiento por la empresa de alguna de las condiciones generales. En el caso de la empresa, la vertiente de <i>información falsa</i> debe interpretarse en el sentido de que el servicio prestado no se corresponda con las características indicadas en su oferta comercial y publicitaria.
[5]	Falta de reciprocidad: en el derecho del empresario a ceder el contrato (art. 87.1)	<i>“El Prestamista tiene el derecho de ceder en su totalidad o en parte su posición contractual a un tercero que asuma los derechos del mismo. El Prestatario no podrá ceder su posición contractual”</i> (condición 13.2).	Aunque el prestamista puede ceder sus derechos contractuales a un tercero, el consumidor tiene en tal caso derecho a ser informado de la cesión y a oponer contra el tercero las mismas excepciones que le hubiesen correspondido frente al empresario con el que contrató (art. 31 LCCC). El carácter abusivo de la cláusula radica en que si el predisponente opta por aludir en su condicionado al derecho de cesión de crédito que el legislador le confiere, debe hacerlo de modo objetivo y no sesgado.
[6]	Vinculación a la voluntad del empresario: identificación del pago efectuado por el consumidor (art. 85.3) Ejecución del contrato: transmisión al consumidor de errores de gestión que no le son imputables (art. 89.2)	<i>“Si el Prestamista recibe un ingreso que no pueda identificar, tal ingreso no será considerado como efectivo hasta que se identifique, por lo que, en caso de retraso en el pago por esta causa, el Prestatario estará obligado a pagar la penalización de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 9 (mora)”</i> (condición 7.4).	La cláusula parte de la base de que la empresa ha constatado la recepción de un ingreso pero que <i>no puede identificar</i> , a pesar de ello, se pretenden imputar las consecuencias económicas de tal falta de identificación, que se equipara al incumplimiento de la obligación de pago. Pretender que tengan los mismos efectos un supuesto y otro va en contra de la buena fe y el justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, requisitos que deben reunir las cláusulas no negociadas individualmente [art. 80.1.c) TR]. Además, supone trasladar al consumidor las consecuencias económicas de errores administrativos o de gestión no imputables a él sino a la empresa o a un tercero.
[6]	Vinculación a la voluntad	<i>“En caso de mora, el Prestatario asumirá a su cargo los</i>	Si el consumidor se retrasa en el cumplimiento de su obligación de pago el



	del empresario: envío de recordatorios de pago (art. 85.3)	<i>recordatorios de pago que le envíe el Prestamista. El envío del primer recordatorio tiene un valor de 7,50 Euros para el Prestatario y cada uno de los subsiguientes recordatorios tendrá un coste de 15 Euros" (condición 9.2).</i>	predisponente tiene derecho a ejercer la correspondiente acción judicial de reclamación de cantidad, pero no a pretender incluir en ella el importe de recordatorios de pago; máxime si –como es el caso– la empresa se reserva la facultad de reiterarlos con la periodicidad que tenga por conveniente y siempre con consecuencias económicas gravosas para el consumidor.
[6]	Vinculación a la voluntad del empresario: imputación de pagos recibidos (art. 85.3)	<i>"Cualquier cantidad vencida que reciba el Prestamista se imputará, en primer lugar, a los costes de cobro de la deuda; en segundo lugar, al importe del Préstamo; y, en tercer lugar, en su caso, a la penalización por impago" (condición 9.3).</i>	El carácter abusivo de esta cláusula radica en que el predisponente no aplica con carácter preferente los pagos que reciba al abono del capital e intereses, que constituyen el objeto del contrato suscrito. Se vulneran así los requisitos de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes que deben reunir las cláusulas no negociadas individualmente [art. 80.1.c) TR].
[6]	Limitación de derechos del consumidor: intereses moratorios desproporcionadamente altos (art. 85.6)	<i>"El impago a su vencimiento de cualquier cantidad dispuesta bajo el Préstamo facultará al Prestamista para exigir al Prestatario, además del pago del importe impagado una penalización por mora del 20% del importe impagado" (condición 9.1).</i>	Puesto que el interés legal del dinero está fijado actualmente en el 3,5% anual, el 20% del importe impagado que el predisponente establece como penalización por impago constituye una indemnización desproporcionadamente alta respecto de los límites de 2,5 o 3 veces el interés legal del dinero que el legislador fija al respecto.
[6]	Limitación de derechos del consumidor: no informarle sobre los motivos de la denegación (art. 86.7)	<i>"En caso de que el Prestamista rechazase la Solicitud de Préstamo, el Prestamista no tendrá la obligación de informar al Solicitante del Préstamo acerca de los motivos de la denegación de la Solicitud de Préstamo y en ningún caso se considerará que ha existido el Préstamo" (condición 3.2, tercer párrafo).</i>	Las condiciones generales no mencionan obligación alguna de la empresa cuando comunique su decisión al solicitante del préstamo. La facultad que el predisponente se reserva vulnera lo establecido por el art. 15.2 LCCC, conforme al cual <i>"Si la denegación de una solicitud de crédito se basa en la consulta de un fichero, el prestamista deberá informar al consumidor inmediata y gratuitamente de los resultados de dicha consulta y de los pormenores de la base de datos consultada"</i> .
[6]	Limitación de derechos del consumidor: inscripción en ficheros de insolvencia (art. 86.7)	<i>"El Prestamista tiene el derecho de informar al registro de morosos que considere oportuno sobre el impago de la deuda del Prestatario si han transcurrido más de 30 días desde que la deuda sea exigible"</i> (condición 9.4).	Puesto que la comunicación lo es a efectos de registrar la deuda del consumidor en algún fichero de información sobre solvencia patrimonial y crédito, el predisponente sólo tiene derecho a hacerlo si está acreditado el cumplimiento de los requisitos establecidos por el art. 38 del Reglamento de la LOPD. El mero transcurso del plazo al que alude la cláusula no determina que la empresa tenga derecho a comunicar los datos de la deuda a lo que denomina <i>registro de morosos</i> .
[6]	Limitación de derechos del consumidor: exigencia de cargos adicionales (art. 86.7)	<i>"El Solicitante de Préstamo pagará un 15% adicional sobre la deuda existente cuando, transcurridos veinte o más días desde el impago, el prestamista contrate a un servicio de cobro" (condición 9.5).</i>	Carece de fundamento normativo esta pretensión de la empresa de imponer al consumidor moroso una carga económica cuyo importe es proporcional al importe de la deuda reclamada y que no tiene por qué corresponder con la cuantía del servicio de cobro efectivamente habido. En el caso de como consecuencia del impago del consumidor la empresa haya



			incurrido en la contratación de este tipo de servicios, deberá incluir su importe en la acción judicial que ejerza frente a su deudor.
[6]	Limitación de derechos del consumidor: modo de ejercicio del desistimiento (art. 86.7)	<p><i>"La intención de ejercitar el derecho de desistimiento se comunicará por escrito... La comunicación deberá estar debidamente firmada, y en ella deberá indicarse el nombre completo, el número del Documento Nacional de Identidad (adjuntándose fotocopia del mismo), la fecha de celebración del contrato y la firma"</i> (condición 10.2).</p>	<p>La cláusula transcrita introduce dos formalidades para el ejercicio del derecho de desistimiento no previstas por el art. 28.2 LCCC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación por escrito. - Adjuntar fotocopia del DNI.
[6]	Limitación de derechos del consumidor: envío de comunicaciones comerciales (art. 86.7)	<p>▪ <i>"El Prestatario se declara informado, consiente y autoriza expresamente al Prestamista: [...]</i></p> <p><i>III) A tratar los datos para la realización de actividades y comunicaciones comerciales, publicitarias y promocionales mediante cualquier medio, ...sobre productos y servicios comercializados por el Prestamista.... En todo caso, el Prestatario podrá oponerse al envío de estas comunicaciones comerciales enviando un correo electrónico a..."</i> (condición 12).</p> <p>▪ <i>"Los datos ...serán incorporados a un fichero ...con la finalidad de ...garantizar ...la remisión de información comercial, tanto de productos propios como de terceros... Si no desea la remisión de esta información, puede remitir un ..correo electrónico a ... El usuario presta su consentimiento expreso e inequívoco para el tratamiento de los datos recogidos con la finalidad prevista en el párrafo anterior"</i> (Aviso legal, punto 6).</p>	<p>Ni las condiciones generales ni la política de privacidad de este predisponente hacen referencia a que el afectado disponga de la posibilidad de oponerse al envío de comunicaciones comerciales en el momento de la recogida de sus datos de carácter personal.</p> <p>En el caso de no ofrecerle tal posibilidad, la empresa incumpliría la obligación que le impone en este sentido el art. 21.2 LSSI, puesto que no es suficiente con que posibilite la oposición sólo después de haber enviado al afectado alguna comunicación comercial.</p>
[6]	Falta de reciprocidad: en relación con la emisión de factura (art. 87.1)	<p><i>"La falta de recepción de la factura por el Prestatario por cualquier motivo, no le exime de la obligación de pago en la fecha pactada. Si el Prestatario no ha recibido la factura dentro de los 5 días hábiles siguientes al abono del Préstamo, tendrá la obligación de informar al Prestamista de este hecho"</i> (condición 7.6).</p>	<p>El consumidor está obligado a reembolsar el crédito con independencia de que haya recibido o no la factura correspondiente a dicha transacción.</p> <p>Sin embargo, se constata falta de reciprocidad en el hecho de que mientras se obliga al prestatario a que comunique al prestamista la eventual no recepción de la factura, el condicionado no alude a ninguna de las obligaciones que incumben al empresario conforme a lo establecido por los arts. 17 y 18 del Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación (Real Decreto 1619/2012).</p> <p>La obligación de las partes es recíproca, puesto que la empresa está obligada a remitir al consumidor el original de la factura tan pronto la expida.</p>
[6]	Falta de	▪ <i>"El Prestatario tiene la obligación</i>	El condicionado utilizado por el

	reciprocidad: en relación con el incumplimiento de condiciones (art. 87.1)	<p><i>de compensar al Prestamista por los costes incurridos por éste por suministro de información falsa o por incumplimiento de las Condiciones Generales</i>" (condición 11.1).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ "El Prestamista podrá exigir al Prestatario una penalización de 50 Euros en cada supuesto de incumplimiento o de suministro de información falsa" (condición 11.2). 	<p>predisponente no incluye cláusula alguna en relación con las consecuencias económicas derivadas del eventual incumplimiento por la empresa de alguna de las condiciones generales.</p> <p>En el caso de la empresa, la vertiente de <i>información falsa</i> debe interpretarse en el sentido de que el servicio prestado no se corresponda con las características indicadas en su oferta comercial y publicitaria.</p>
[6]	Falta de reciprocidad: en el derecho del empresario a ceder el contrato (art. 87.1)	<p><i>"El Prestamista tiene el derecho de ceder en su totalidad o en parte su posición contractual a un tercero que asuma los derechos del mismo. El Prestatario no podrá ceder su posición contractual"</i> (condición 13.2).</p>	<p>Aunque el prestamista puede ceder sus derechos contractuales a un tercero, el consumidor tiene en tal caso derecho a ser informado de la cesión y a oponerse contra el tercero las mismas excepciones que le hubiesen correspondido frente al empresario con el que contrató (art. 31 LCCC).</p> <p>El carácter abusivo de la cláusula radica en que si el predisponente opta por aludir en su condicionado al derecho de cesión de crédito que el legislador le confiere, debe hacerlo de modo objetivo y no sesgado.</p>
[7]	<p>Vinculación a la voluntad del empresario: identificación del pago efectuado por el consumidor (art. 85.3)</p> <p>Ejecución del contrato: transmisión al consumidor de errores de gestión que no le son imputables (art. 89.2)</p>	<p><i>"Si el Prestamista recibe un ingreso que no pueda identificar, tal ingreso no será considerado efectivo hasta que se identifique, por lo que, en caso de retraso en el pago, el Prestatario estará obligado a pagar la penalización por impago por mora establecida en la Cláusula 8"</i> (condición 6.4).</p>	<p>La cláusula parte de la base de que la empresa ha constatado la recepción de un ingreso pero que <i>no lo puede identificar</i>, a pesar de ello, se pretenden imputar al consumidor las consecuencias económicas de tal falta de identificación, que se equipara al incumplimiento de su obligación de pago.</p> <p>Pretender que tengan los mismos efectos un supuesto y otro va en contra de la buena fe y el justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, requisitos que deben reunir las cláusulas no negociadas individualmente [art. 80.1.c) TR].</p> <p>Además, supone trasladar al consumidor las consecuencias económicas de errores administrativos o de gestión no imputables a él sino a la empresa o a un tercero.</p>
[7]	Vinculación a la voluntad del empresario: determinación de los costes de recobro (art. 85.3)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ "El Prestatario que haya incurrido en mora, autoriza expresamente al Prestamista a cargar contra cualquiera de las tarjetas registradas en su información de cliente, cualquier importe, en una o varias veces, hasta que se devuelva la totalidad del importe adeudado al vencimiento, la penalización por mora, el coste de los recargos y los gastos que se originen de las acciones necesarias para el recobro de la deuda" (condición 8.3). ▪ "Cualquier cantidad vencida que reciba el Prestamista se imputará, en primer lugar, a los costes de recobro de la deuda; en segundo lugar, al importe del Préstamo; y, en tercer lugar, en su caso, a la penalización por impago" 	<p>Las dos cláusulas transcritas vinculan a la exclusiva decisión de la empresa tanto la determinación de cuál sea el importe de los gastos derivados del ejercicio de las acciones requeridas para el recobro de la deuda como para la imputación de tales gastos como crédito preferente en el orden de prelación a aplicar por la empresa respecto de cualquier pago que efectúe el consumidor.</p>



		(condición 8.4).	
[7]	Vinculación a la voluntad del empresario: envío de recordatorios de pago (art. 85.3)	<i>"En caso de mora, el Prestatario asumirá a su cargo el coste de los recordatorios de pago que le envíe el Prestamista. El primer recordatorio se enviará al tercer día del incumplimiento. Cada recordatorio tendrá un coste unitario de 12,00 euros"</i> (condición 8.2).	Si el consumidor se retrasa en el cumplimiento de su obligación de pago el predisponente tiene derecho a ejercer la correspondiente acción judicial de reclamación de cantidad, pero no a pretender incluir en ella el importe de recordatorios de pago; máxime si –como es el caso– la empresa se reserva la facultad de reiterarlos con la periodicidad que tenga por conveniente y siempre con consecuencias económicas gravosas para el consumidor.
[7]	Vinculación a la voluntad del empresario: imputación de pagos recibidos (art. 85.3)	<i>"Cualquier cantidad vencida que reciba el Prestamista se imputará, en primer lugar, a los costes de recobro de la deuda; en segundo lugar, al importe del Préstamo; y, en tercer lugar, en su caso, a la penalización por impago"</i> (condición 8.4).	El carácter abusivo de esta cláusula radica en que el predisponente no aplica con carácter preferente los pagos que reciba al abono del capital e intereses, que constituyen el objeto del contrato suscrito. Se vulneran así los requisitos de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes que deben reunir las cláusulas no negociadas individualmente [art. 80.1.c) TR].
[7]	Limitación de derechos del consumidor: intereses moratorios desproporcionadamente altos (art. 85.6)	<i>"En el caso de que llegado el día del vencimiento, el Prestamista no recibiera o no pudiera cobrar, total o parcialmente, las cantidades adeudadas, además del importe impagado y sin necesidad de realizar reclamación alguna, el Prestatario deberá abonar en concepto de penalización por mora el 15% del importe impagado con un mínimo de 20,00 euros"</i> (condición 8.1).	La fijación con carácter general de un mínimo de 20€ en el caso de que dicho importe sea inferior al 15% de la deuda supone que la penalización por mora en los contratos de reducida cuantía excede ampliamente los tipos de interés moratorios resultantes de las previsiones contenidas en el Código Civil y en las leyes de contratos de créditos al consumo e hipotecaria.
[7]	Limitación de derechos del consumidor: no informarle sobre los motivos de la denegación (art. 86.7)	<i>"En caso de que el Prestamista rechazase la Solicitud de Préstamo, el Prestamista no tendrá la obligación de informar al Solicitante del Préstamo acerca de los motivos de la denegación de la Solicitud de Préstamo y en ningún caso se considerará que ha existido el Préstamo"</i> (condición 3.9).	Las condiciones generales no mencionan obligación alguna de la empresa cuando comunique su decisión desfavorable al solicitante del préstamo. La facultad que el predisponente se reserva vulnera lo establecido por el art. 15.2 LCCC, conforme al cual <i>"Si la denegación de una solicitud de crédito se basa en la consulta de un fichero, el prestamista deberá informar al consumidor inmediata y gratuitamente de los resultados de dicha consulta y de los pormenores de la base de datos consultada"</i> .
[7]	Limitación de derechos del consumidor: otra penalización no justificada (art. 86.7)	<i>"... En caso de que se lleve a cabo la inscripción del Prestatario en éste (7.2) u otro registro de morosos, el saldo deudor se incrementará en la cantidad de 25,00 euros"</i> (condición 8.1).	De modo similar a los recordatorios de pago o a los intereses moratorios excesivos, esta penalización reúne las características de una cláusula abusiva, ya que es una cláusula no negociada individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, causa en perjuicio del consumidor un desequilibrio importante en las relaciones contractuales (art. 82.1 TR). La relevancia del desequilibrio se constata en el dato de que el importe de esta penalización es incluso superior al mínimo aplicado en caso de mora.
[7]	Limitación	<i>"El Prestatario deberá devolver al</i>	El plazo máximo de reembolso que fija esta



	de derechos del consumidor: plazo de devolución en caso de desistimiento (art. 86.7)	<i>Prestamista cualquier cantidad que haya recibido de éste con anterioridad al ejercicio de su derecho de desistimiento, a la mayor brevedad y, en todo caso, en el plazo máximo de 15 días naturales a contar desde la notificación del desistimiento" (condición 9.3).</i>	cláusula es más limitativo para el consumidor que el de 30 días naturales establecido por el art. 28.2.b) LCCC. Y ello con independencia de que el incluido en la cláusula transcrita es más acorde con el de 14 días naturales que ha quedado establecido en el nuevo art. 108.1 TR.
[7]	Limitación de derechos del consumidor: envío de comunicaciones comerciales (art. 86.7)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ “<i>El Prestatario se declara informado, consiente y autoriza expresamente al Prestamista: [...] III) A tratar los datos para la realización de actividades y comunicaciones comerciales, publicitarias y promocionales mediante cualquier medio, ya sea tradicional, ya sea mediante el envío de correos electrónicos y de mensajes a través de cualquier sistema... En todo caso, el Prestatario podrá oponerse al envío de estas comunicaciones comerciales enviando un correo electrónico a ...”</i> (condición 14.2). ▪ “<i>Los datos proporcionados por el usuario serán incorporados a un fichero..., con la finalidad de..., así como (para) la remisión de información comercial, tanto de productos propios como de terceros, que pudieran ser de su interés. Si no desea la remisión de esta información, puede remitir un mensaje de correo electrónico a... El usuario presta su consentimiento expreso e inequívoco para el tratamiento de los datos recogidos con la finalidad prevista en el párrafo anterior</i>” (Política de privacidad, 6). 	<p>Ni las condiciones generales ni la política de privacidad de este predisponente hacen referencia a que el afectado disponga de la posibilidad de oponerse al envío de comunicaciones comerciales en el momento de la recogida de sus datos de carácter personal.</p> <p>En el caso de no ofrecerle tal posibilidad, la empresa incumpliría la obligación que le impone en este sentido el art. 21.2 LSSI, puesto que no es suficiente con que posibilite la oposición sólo después de haber enviado al afectado alguna comunicación comercial.</p>
[7]	Limitación de derechos del consumidor: cesión del contrato por el empresario (art. 86.7)	“ <i>El Prestamista tiene el derecho de ceder en su totalidad o en parte su posición contractual a un tercero que asuma los derechos del mismo. El Prestatario no podrá ceder su posición contractual</i> ” (condición 12.2).	<p>Aunque el prestamista puede ceder sus derechos contractuales un tercero, el consumidor tiene en tal caso derecho a ser informado de la cesión y a oponer contra el tercero las mismas excepciones que le hubiesen correspondido frente al empresario con el que contrató (art. 31 LCCC).</p> <p>El carácter abusivo de la cláusula radica en que si el predisponente opta por aludir en su condicionado al derecho de cesión de crédito que el legislador le confiere, debe hacerlo con justo equilibrio.</p>
[7]	Falta de reciprocidad: en relación con el incumplimiento de condiciones (art. 87.1)	▪ “ <i>El Prestatario tiene la obligación de compensar al Prestamista por los costes incurridos por éste como consecuencia del suministro de información falsa o por incumplimiento de los Términos y Condiciones aquí</i>	Mientras que las dos primeras de las cláusulas transcritas fijan sendas penalizaciones frente al eventual incumplimiento contractual del consumidor, el resto del condicionado utilizado por el predisponente no incluye cláusula alguna en relación con las consecuencias económicas



		<p>"recogidos" (condición 10.1).</p> <ul style="list-style-type: none">▪ "El Prestamista, además de poder exigir al Prestatario una penalización de 50,00 euros en cada supuesto de incumplimiento o de suministro de información falsa, tendrá derecho a la resolución automática del contrato antes de la fecha de vencimiento" (condición 10.4).▪ "En caso de que el Prestamista decida resolver el contrato de Préstamo, el Prestamista tendrá derecho a recuperar el importe del Préstamo y los honorarios detallados en las condiciones particulares del contrato de préstamo. El cobro se articulará mediante ingreso en la cuenta del Prestamista o mediante cargo en la tarjeta de débito del Prestatario" (condición 10.6).	<p>derivadas del eventual incumplimiento por la empresa de alguna sus obligaciones contractuales.</p> <p>En el caso de la empresa, la vertiente de <i>información falsa</i> debe interpretarse en el sentido de que el servicio prestado no se corresponda con las características indicadas en su oferta comercial y publicitaria.</p> <p>Por lo que se refiere a la tercera cláusula, adolece de las siguientes irregularidades:</p> <ul style="list-style-type: none">- No vincula la decisión empresarial de resolver el contrato al previo incumplimiento contractual por parte del consumidor.- Remite para la determinación del importe del crédito que la empresa tiene derecho a recuperar a <i>las condiciones particulares del contrato de préstamo</i>, documento al que sin embargo no se alude en el proceso de contratación electrónica habilitado en su web.
[8]	Vinculación a la voluntad del empresario: identificación del pago efectuado por el consumidor (art. 85.3) Ejecución del contrato: transmisión al consumidor de errores de gestión que no le son imputables (art. 89.2)	<p>"En el evento en que el PRESTATAR/O efectúe un pago sin hacer referencia a un PRÉSTAMO específico, dicho pago no se considerará realizado hasta que el PRESTATAR/O indique inequívocamente al PRESTAMISTA a qué préstamo imputa su pago. Si dicha indicación se efectúa después de que se haya vencido el plazo o la duración del PRÉSTAMO, la penalidad por mora a la que hace referencia la cláusula 9 de este contrato será aplicable" (condición 9.3).</p>	<p>La cláusula parte de la base de que la empresa ha constatado la recepción de un ingreso pero que <i>no puede identificar</i>; a pesar de ello, se pretenden imputar al consumidor las consecuencias económicas de tal falta de identificación, que se equipara al incumplimiento de su obligación de pago.</p> <p>Pretender que tengan los mismos efectos un supuesto y otro va en contra de la buena fe y el justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, requisitos que deben reunir las cláusulas no negociadas individualmente [art. 80.1.c) TR].</p> <p>Además, supone trasladar al consumidor las consecuencias económicas de errores administrativos o de gestión no imputables a él sino a la empresa o a un tercero.</p>
[8]	Vinculación del contrato a la voluntad del empresario: coste del cobro de deuda (art. 85.3)	<p>"El PRESTATAR/O que incurra en mora, autoriza expresamente al PRESTAMISTA a cargar contra la tarjeta de débito que ha incluido en la solicitud de préstamo, cualquier importe, en una o varias veces, hasta que se devuelva la totalidad de la cantidad adeudada al vencimiento, más la penalización por mora, el coste de los recargos y todos aquellos gastos que se originen como consecuencia de las acciones necesarias para el recobro de la deuda" (condición 11.2).</p>	<p>Ni el resto de condiciones generales ni la web del predisponente informan de la cuantía o modo de cálculo del <i>coste de los recargos</i> ni el de <i>todos los gastos derivados del recobro</i>; la empresa sólo informa de los costes moratorios que aplica (condición 11.1).</p> <p>Se trata de una indeterminación muy relevante, puesto que cualquier pago que realice el deudor será imputado prioritariamente "a los costes de recuperación o gestión de la deuda" (condición 11.4)</p>
[8]	Vinculación a la voluntad del empresario: imputación de pagos recibidos (art. 85.3)	<p>"Cualquier cantidad pagada por el PRESTATAR/O será imputada de acuerdo a la siguiente prelación: Primero, a los costes de recuperación o gestión de la deuda; segundo, a las tarifas; tercero, a la cantidad prestada y cinco [sic] a la penalidad por mora" (condición 11.4).</p>	<p>El carácter abusivo de esta cláusula radica en que el predisponente no aplica con carácter preferente los pagos que reciba al abono del capital e intereses, que constituyen el objeto del contrato suscrito.</p> <p>Se vulneran así los requisitos de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes que deben reunir las cláusulas no negociadas individualmente</p>



			[art. 80.1.c) TR]. Por otro lado, el orden de pagos que enumera sólo consta de cuatro puntos, a pesar de que alude a cinco; presumiblemente, la cláusula omite la imputación al pago de los intereses remuneratorios (que probablemente constituya el ordinal <i>cuarto</i>), ya que sólo contempla (como <i>tercero</i>) el pago del principal (<i>la cantidad prestada</i>).
[8]	Limitación de derechos del consumidor: intereses moratorios desproporcionadamente altos (art. 85.6)	<p><i>"En el evento en que el PRESTATARIO no efectúe oportunamente el pago de la cantidad prestada más los intereses pactados o en el evento en que el PRESTATARIO no ejecute su obligación de pago de conformidad con lo estipulado en las cláusulas 8 y 9 de este contrato, el PRESTATARIO deberá pagar una penalidad relativa al número de días de mora que será calculada de acuerdo a la siguiente tabla:</i></p> <p><i>1 Día 20%</i> <i>6 días 25%</i> <i>9 días 30%</i> <i>12 días 40%</i> <i>15 días 45%"</i> (condición 11.1).</p>	Puesto que el interés legal del dinero está fijado actualmente en el 3,5% anual, los porcentajes de entre el 20 y el 45% que el predisponente establece como penalización por impago constituyen una indemnización desproporcionadamente alta respecto de los límites de 2,5 o 3 veces el interés legal del dinero que el legislador fija al respecto.
[8]	Limitación de derechos del consumidor: envío de comunicaciones comerciales (art. 86.7)	<p><i>"El PRESTATARIO autoriza al PRESTAMISTA:</i></p> <p><i>[...]</i></p> <p><i>b) Usar la información personal obtenida ...en el curso de la relación contractual para enviar comunicaciones e información promocional por medios tradicionales, correo electrónico y a través de SMS o MMS, sobre productos y servicios comercializados por el PRESTAMISTA. En cualquier caso, el PRESTATARIO podrá oponerse a envío de estas comunicaciones comerciales enviando un correo electrónico a ..."</i> (condición 14.2).</p>	Ni las condiciones generales ni la política de privacidad de este predisponente hacen referencia a que el afectado disponga de la posibilidad de oponerse al envío de comunicaciones comerciales en el momento de la recogida de sus datos de carácter personal. En el caso de no ofrecerle tal posibilidad, la empresa incumpliría la obligación que le impone en este sentido el art. 21.2 LSSI, puesto que no es suficiente con que posibilite la oposición sólo después de haber enviado al afectado alguna comunicación comercial.
[8]	Falta de reciprocidad: en relación con la emisión de factura (art. 87.1)	<p><i>"La falta de recepción de la factura por el PRESTATARIO por cualquier motivo, no le exime de la obligación de pago en la fecha pactada. Este deberá notificar al PRESTAMISTA de este hecho en un lapso no superior a (5) días contados a partir de la recepción del depósito del PRESTAMISTA en su cuenta bancaria"</i> (condición 9.6).</p>	Se constata falta de reciprocidad en el hecho de que mientras se obliga al prestatario a que comunique al prestamista la eventual no recepción de la factura, el condicionado no alude a ninguna de las obligaciones que incumben al empresario conforme a lo establecido por los arts. 17 y 18 del Reglamento sobre obligaciones de facturación (Real Decreto 1619/2012). La obligación de las partes es reciproca, puesto que la empresa está obligada a remitir al consumidor el original de la factura tan pronto la expida.
[8]	Falta de reciprocidad: en el derecho del empresario a ceder el contrato	<p><i>▪ "...el PRESTAMISTA se reserva el derecho de ceder su posición contractual a una tercero para que asuma los derechos del mismo. El PRESTATARIO no podrá ceder, en ningún caso, su</i></p>	Aunque el prestamista puede ceder sus derechos contractuales un tercero, el consumidor tiene en tal caso derecho a ser informado de la cesión y a oponer contra el tercero las mismas excepciones que le hubiesen correspondido frente al



	(art. 87.1)	<p><i>posición contractual</i>" (condición 11.6).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ "El PRESTAMISTA tiene el derecho de asignar total o parcialmente su posición contractual a un tercero para que asuma sus mismos derechos. El PRESTATARIO no podrá asignar su posición contractual" (condición 15.2). 	<p>empresario con el que contrató (art. 31 LCCC).</p> <p>El carácter abusivo de la cláusula radica en que si el predisponente opta por aludir en su condicionado al derecho de cesión de crédito que el legislador le confiere, debe hacerlo de modo objetivo y no sesgado.</p>
[8]	Falta de reciprocidad: en relación con el incumplimiento de condiciones (art. 87.1)	<p><i>"El PRESTATARIO deberá compensar al PRESTAMISTA por los costes en los que éste incurra en relación a cualquier información falsa proporcionada por aquél en su SOLICITUD DE PRÉSTAMO o por el incumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente contrato"</i> (condición 13.1).</p>	<p>El condicionado utilizado por el predisponente no incluye cláusula alguna en relación con las consecuencias económicas derivadas del eventual incumplimiento por la empresa de alguna sus obligaciones contractuales.</p> <p>En el caso de la empresa, la vertiente de <i>información falsa</i> debe interpretarse en el sentido de que el servicio prestado no se corresponda con las características indicadas en su oferta comercial y publicitaria.</p>
[9]	Vinculación del contrato a la voluntad del empresario: coste de la notificación de demora (art. 85.3)	<p><i>"En caso de producirse demora en la amortización del Préstamo o en el pago de la Comisión, el Prestamista se reserva el derecho a ...solicitar determinados importes por la notificación de demora y entablar las medidas para procurar el repago del Préstamo por el Prestatario, de conformidad con lo previsto en los Términos y Condiciones"</i> (contrato marco, punto 10).</p>	<p>Ni el resto de condiciones generales ni la web del predisponente informan de la cuantía o modo de cálculo del coste de <i>la notificación de demora</i> o de <i>las medidas</i> destinadas a obtener el pago de la deuda; la empresa sólo informa de los costes adicionales en concepto de gestión de recobro por ella misma (condición 9.1).</p>
[9]	<p>Vinculación a la voluntad del empresario: identificación del pago efectuado por el consumidor (art. 85.3)</p> <p>Ejecución del contrato: transmisión al consumidor de errores de gestión que no le son imputables (art. 89.2)</p>	<p><i>"Si el Prestamista recibiese un pago que no pudiese identificarse debido a la falta por parte del emisor de proporcionar la identificación adecuada de pago (incluido, entre otros, el nombre completo del Prestatario, DNI/NIE, número móvil, y número de referencia del Préstamo), la amortización del Préstamo únicamente tendrá lugar una vez que el pago haya sido identificado adecuadamente por el Prestamista"</i> (condición 5.8).</p>	<p>La cláusula parte de la base de que la empresa ha constatado la recepción de un ingreso pero que <i>no puede identificar</i>; a pesar de ello, se pretenden imputar al consumidor las consecuencias económicas de tal falta de identificación, que se equipara al incumplimiento de su obligación de pago.</p> <p>Pretender que tengan los mismos efectos un supuesto y otro va en contra de la buena fe y el justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes [art. 80.1.c) TR].</p> <p>Además, supone trasladar al consumidor las consecuencias económicas de errores administrativos o de gestión no imputables a él sino a la empresa o a un tercero.</p>
[9]	Vinculación a la voluntad del empresario: obligación del consumidor de abonar los costes del litigio para la devolución del préstamo (art. 85.3)	<p><i>"En caso de mora en la amortización del Préstamo, el Prestamista tendrá derecho a solicitar judicialmente la devolución del Préstamo... Los costes de litigio relativos a la devolución del Préstamo serán pagados por el Prestatario"</i> (condición 8.3).</p>	<p>En el caso de que el prestamista opte por reclamar en vía judicial el pago de la deuda, el prestatario vendrá obligado a asumir las costas del litigio sólo si así lo declara el órgano judicial en su sentencia, no porque lo predisponga la empresa.</p>
[9]	Limitación de derechos	<p><i>"En el caso de que llegada la Fecha de Amortización del</i></p>	<p>Si bien el predisponente declara que aplicará <i>un interés de demora equivalente al</i></p>



	<p>del consumidor: intereses moratorios desproporcionadamente altos (art. 85.6)</p>	<p><i>Préstamo, el pago de las cantidades a abonar por el Prestatario continuase sin ser satisfecho, se entenderá que se produce demora en la amortización del Préstamo y el Prestamista se reservará entonces el derecho de aplicar un interés de demora equivalente al interés legal y entablar las medidas pertinentes para la amortización del Préstamo por el Prestatario...</i></p> <p><i>En concreto, el Prestamista podrá remitir al Prestatario una notificación de reclamación del pago. El Prestatario asumirá los costes de cada notificación de reclamación de pago, los cuales serán la mayor cantidad entre 7% sobre el importe del Préstamo pendiente y 10 €, con un mínimo de 10 € y un máximo de 50 €, como se detalla a continuación:</i></p> <p><i>(a) 7% sobre el importe del Préstamo pendiente ó 10 € por el envío de la primera notificación de reclamación de pago, transcurridos siete (7) días desde la finalización del plazo de devolución del Préstamo;</i></p> <p><i>(b) 7% sobre el importe del Préstamo pendiente ó 10 € por el envío de la segunda notificación de reclamación de pago, transcurridos veinticinco (25) días desde la finalización del plazo de devolución del Préstamo;</i></p> <p><i>(c) 7% sobre el importe del Préstamo pendiente ó 10 € por el envío de la tercera notificación de reclamación de pago, transcurridos cincuenta y cinco (55) días desde la finalización del plazo de devolución del Préstamo”</i></p> <p>(condición 8.2).</p>	<p>interés legal del dinero, lo cierto es que se reserva también la facultad de remitir al consumidor tres <i>notificaciones de reclamación</i> de la deuda contraída por éste, cada una de las cuales tiene un coste del 7% de la cantidad adeudada.</p> <p>De este modo, en el caso de que el deudor se haya retrasado ocho semanas en el cumplimiento de su obligación de pago, el interés moratorio que tal incumplimiento le supondrá excede ampliamente los fijados por el Código Civil y las normativas de créditos al consumo e hipotecaria ya citadas, que son de entre 2,5 y 3 veces el interés legal del dinero.</p>
[9]	<p>Limitación de derechos del consumidor: envío de comunicaciones comerciales (art. 86.7)</p>	<p><i>“El Prestatario autoriza por el presente Contrato el envío de comunicaciones comerciales, ofertas promocionales y demás mensajes publicitarios por parte del Prestamista sobre sus productos y/o servicios, vía telefónica, correo electrónico y SMS. No obstante lo anterior, en cualquier momento ...el Prestatario podrá manifestar su deseo de dejar de recibir la mencionada información comercial y ejercitar su derecho de oposición a la recepción de la misma ante el Prestamista contactando directamente con él o/y a través de cada una de las comunicaciones que reciba. Una vez revocada la autorización para la recepción de dicha información comercial, el</i></p>	<p>Ni las condiciones generales ni la política de privacidad de este predisponente hacen referencia a que el afectado disponga de la posibilidad de oponerse al envío de comunicaciones comerciales en el momento de la recogida de sus datos de carácter personal.</p> <p>En el caso de no ofrecerle tal posibilidad, la empresa incumpliría la obligación que le impone en este sentido el art. 21.2 LSSI, puesto que no es suficiente con que posibilite la oposición sólo después de haber enviado al afectado alguna comunicación comercial.</p>



		<p><i>Prestamista vendrá obligado a cesar este tipo de comunicaciones</i>" (condición 14.8 y punto 5.8 del contrato marco).</p>	
[10]	Vinculación a la voluntad del empresario: imputación de pagos recibidos (art. 85.3)	<p><i>"Cualquier cantidad vencida que reciba el Prestamista se imputará, en primer lugar, a la penalización por reclamación de impagado; en segundo lugar, al interés por mora; y, en tercer lugar, al importe del préstamo"</i> (condición 8.3).</p>	<p>El carácter abusivo de esta cláusula radica en que el predisponente determina que todo pago que reciba de su deudor se imputará sólo en último lugar a amortizar el capital y los intereses remuneratorios pactados.</p> <p>Se vulneran así los requisitos de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes que deben reunir las cláusulas no negociadas individualmente [art. 80.1.c) TR].</p>
[10]	Limitación de derechos del consumidor: no informarle sobre los motivos de la denegación (art. 86.7)	<p><i>"En caso de que el Prestamista rechazase la Solicitud de Préstamo, el Prestamista no tendrá la obligación de informar al Solicitante del Préstamo acerca de los motivos de la denegación de la Solicitud de Préstamo y en ningún caso se considerará que ha existido el Préstamo"</i> (condición 3.2, último párrafo).</p>	<p>Las condiciones generales no mencionan obligación alguna de la empresa cuando comunique su decisión negativa al solicitante del préstamo.</p> <p>La facultad que el predisponente se reserva vulnera lo establecido por el art. 15.2 LCCC, conforme al cual <i>"Si la denegación de una solicitud de crédito se basa en la consulta de un fichero, el prestamista deberá informar al consumidor inmediata y gratuitamente de los resultados de dicha consulta y de los pormenores de la base de datos consultada"</i>.</p>
[10]	Limitación de derechos del consumidor: envío de comunicaciones comerciales (art. 86.7)	<p>▪ <i>"El Prestatario se declara informado, consiente y autoriza expresamente al Prestamista: [...] III) A tratar los datos para la realización de actividades y comunicaciones comerciales, publicitarias y promocionales mediante cualquier medio, ya sea tradicional, ya sea mediante el envío de correos electrónicos ...por parte del Prestamista que incorporen información sobre productos y servicios comercializados por el Prestamista o comercializados por las empresas del Grupo [10.1]... En todo caso, el Prestatario podrá oponerse al envío de estas comunicaciones comerciales enviando un correo electrónico a ..."</i> (condición 11).</p> <p>▪ <i>"Los usuarios, mediante la marcación de la casilla, aceptan expresamente y de forma inequívoca que sus datos personales sean tratados por parte de [10.1] para realizar las siguientes finalidades: gestionar las solicitudes de préstamos que solicita, realizar estudios estadísticos y comunicar mediante correo electrónico o medios de comunicación equivalentes, información y</i></p>	<p>Sólo en la segunda de las cláusulas transcritas hace referencia este predisponente a la existencia de una casilla de aceptación expresa por el afectado del tratamiento de sus datos con finalidades ajenas a la ejecución del contrato suscrito.</p> <p>Sin embargo, no ha podido comprobarse la existencia de la casilla de aceptación expresa por el afectado del tratamiento de sus datos con finalidades ajenas a la ejecución del contrato suscrito.</p> <p>Para cumplir la obligación que le impone el art. 21.2 LSSI, es imprescindible que la empresa incluya la mencionada casilla en el momento de la recogida de datos personales, puesto que no es suficiente con que posibilite la oposición sólo en el momento de contratar.</p>



		<i>comunicaciones publicitarias además del boletín de noticias</i> " (Política de privacidad, 3, tercer párrafo).	
[10]	Falta de reciprocidad: en relación con el incumplimiento de condiciones (art. 87.1)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ "El Prestatario tiene la obligación de compensar al Prestamista por los costes incurridos por éste por suministro de información falsa o por incumplimiento de las Condiciones Generales" (condición 10.1). ▪ "El Prestamista podrá exigir al Prestatario una penalización de 50 Euros en cada supuesto de incumplimiento o de suministro de información falsa" (condición 10.2). 	<p>El condicionado que utiliza el predisponente no incluye cláusula alguna en relación con las consecuencias económicas derivadas del eventual incumplimiento por la empresa de alguna de las condiciones generales.</p> <p>En el caso de la empresa, la vertiente de <i>información falsa</i> debe interpretarse en el sentido de que el servicio prestado no se corresponda con las características indicadas en su oferta comercial y publicitaria.</p>
[11]	<p>Limitación de derechos del consumidor: intereses moratorios desproporcionadamente altos (art. 85.6)</p> <p>Ejecución del contrato: transmisión al consumidor de errores de gestión que no le son imputables (art. 89.2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ "En caso de que llegado el día del vencimiento, el Prestamista no pudiera cobrar total o parcialmente las cantidades señaladas en la Cláusula 6.1, además del importe impagado y sin necesidad de realizar reclamación alguna, el Prestatario deberá abonar una penalización de veinte (20) euros" (condición 7.1). ▪ "Además de la penalización de veinte (20) euros, por cada día de retraso en el pago de las cantidades debidas de acuerdo con la Cláusula 6.1, el Prestatario deberá abonar un interés diario del uno por ciento (1%) sobre el capital pendiente" (condición 7.2). 	<p>El predisponente aplica, con carácter acumulativo, dos tipos de penalizaciones en caso de mora:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Una fija de 20€ - Otra variable, a razón de un interés del 1% por cada día de retraso en el pago. <p>De este modo, el interés moratorio que tal incumplimiento de pago supondrá al consumidor –incluso si la demora es de sólo un día– excede sustancialmente los fijados por el Código Civil y las normativas de créditos al consumo e hipotecaria ya citadas (entre 2,5 y 3 veces el interés legal del dinero).</p> <p>Además, la cláusula traslada al consumidor las consecuencias económicas de eventuales errores ajenos a él, ya que atiende al dato de que el prestamista <i>no pudiera cobrar la deuda</i>, en lugar de considerar que el consumidor no haya cumplido su obligación de pago.</p> <p>La redacción utilizada posibilita que se le penalice por errores de un tercero como es la entidad bancaria, e incluso del propio predisponente, en cuyo caso concurriría también el carácter abusivo tipificado por el art. 89.2 TR.</p>
[11]	Limitación de derechos del consumidor: falta de claridad de la información precontractual (art. 86.7)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ "El Préstamo tiene una comisión fija de apertura de 0 euros independientemente de la cantidad prestada" (condición 5.3). ▪ "Al vencimiento, el Prestatario estará obligado a abonar al Prestamista el importe del Préstamo, los intereses y la comisión de apertura" (condición 6.1). ▪ "En cualquier momento durante la vigencia del Contrato de Préstamo, el Prestatario podrá realizar una amortización anticipada total del importe del Préstamo. En el momento de proceder a la amortización, el 	<p>A pesar de que la primera de las cláusulas transcritas declara sin ambages que la comisión de apertura aplicada es de 0 euros, las siguientes aluden a ella como uno de los conceptos determinantes de la deuda asumida por el prestatario.</p> <p>La última de las tres cláusulas concluye haciendo constar que "La suma total a pagar por el Prestatario el día de la amortización anticipada quedará recogida en las Condiciones Particulares (Anexo del contrato de concesión)".</p> <p>El propio condicionado alude también al "importe del Préstamo, los intereses generados hasta ese momento y la comisión de apertura detallados en las condiciones particulares del contrato de préstamo" (condición 8.2).</p> <p>Cabe considerar, por tanto, que la</p>



		<p><i>Prestatario habrá de abonar el importe del crédito, los intereses correspondientes a los días que hayan transcurrido desde la recepción de la transferencia realizada por el Prestamista y la comisión de apertura..."</i></p> <p>(condición 6.3).</p>	información precontractual ofrecida acerca de la comisión de apertura no reúne el requisito de claridad exigido por el art. 97.1 TR.
[11]	Limitación de derechos del consumidor: derecho de desistimiento (art. 86.7)	<p>En caso de que desista del contrato, se establece que el consumidor "...deberá pagar los costes financieros originados durante el periodo de tiempo en el que el Prestatario tuviese disponibilidad sobre el Préstamo, en concreto y de conformidad con las tasas e intereses establecidas en el anexo de reembolso anticipado" (condición 9.3).</p>	<p>La obligación de reembolso del consumidor alcanza a dos elementos: "<i>el capital y el interés acumulado sobre dicho capital entre la fecha de disposición del crédito y la fecha de reembolso del capital</i>" [art. 28.2.b) LCCC]. La noción de <i>costes financieros</i> puede tener mayor alcance y, por tanto, es susceptible de perjudicar los intereses económicos del consumidor.</p> <p>Por otro lado, la web del predisponente no incluye el <i>anexo de reembolso anticipado</i> al que alude la cláusula transcrita; en consecuencia, no ha podido comprobarse la naturaleza efectiva y características de las "tasas", concepto éste de carácter estrictamente fiscal, como tributos que son.</p>
[11]	Limitación de derechos del consumidor: envío de comunicaciones comerciales (art. 86.7)	<p><i>"El Prestatario se declara informado, consiente y autoriza expresamente al Prestamista y/o al Intermediario:</i></p> <p>[...]</p> <p><i>10.4 A tratar los datos para la realización de actividades y comunicaciones comerciales, publicitarias y promocionales mediante cualquier medio, ya sea tradicional, ya sea mediante el envío de correos electrónicos y de mensajes a través de cualquier sistema incluyendo SMS, MMS, etc., por parte del Intermediario, que incorporen información sobre servicios del préstamo comercializados por el Prestamista. En todo caso, el Prestatario podrá oponerse al envío de estas comunicaciones comerciales enviando un correo electrónico a ..." (condición 10).</i></p>	<p>Ni las condiciones generales ni la política de privacidad de este predisponente hacen referencia a que el afectado disponga de la posibilidad de oponerse al envío de comunicaciones comerciales en el momento de la recogida de sus datos de carácter personal.</p> <p>En el caso de no ofrecerle tal posibilidad, la empresa incumpliría la obligación que le impone en este sentido el art. 21.2 LSSI, puesto que no es suficiente con que posibilite la oposición sólo después de haber enviado al afectado alguna comunicación comercial.</p>
[11]	Falta de reciprocidad: en el derecho del empresario a ceder el contrato (art. 87.1)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>"El Prestamista tiene el derecho de ceder en su totalidad o en parte su posición contractual a un tercero que asuma los derechos del mismo. El Prestatario no podrá ceder su posición contractual"</i> (condición 11.2). 	<p>Aunque el prestamista puede ceder sus derechos contractuales a un tercero, el consumidor tiene en tal caso derecho a ser informado de la cesión y a oponer contra el tercero las mismas excepciones que le hubiesen correspondido frente al empresario con el que contrató (art. 31 LCCC).</p> <p>El carácter abusivo radica en que si el predisponente opta por aludir en su condicionado al derecho de cesión de crédito que el legislador le confiere, debe hacerlo de modo objetivo y no parcial.</p>
[12]	Vinculación a la voluntad del empresario: identificación del	<p><i>"Si el Prestamista recibe un ingreso que no pueda identificar, tal ingreso no será considerado como efectivo hasta que se identifique, por lo que,</i></p>	La cláusula parte de la base de que la empresa ha constatado la recepción de un ingreso pero que <i>no puede identificar</i> ; a pesar de ello, se pretenden imputar al



	pago efectuado por el consumidor (art. 85.3) Ejecución del contrato: transmisión al consumidor de errores de gestión que no le son imputables (art. 89.2)	<i>en caso de retraso en el pago por esta causa, el Prestamista estará obligado a pagar la penalización de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 8 (mora)" (condición 7.4).</i>	consumidor las consecuencias económicas de tal falta de identificación, que se equipara al incumplimiento de su obligación de pago. Pretender que tengan los mismos efectos un supuesto y otro va en contra de la buena fe y el justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, requisitos que deben reunir las cláusulas no negociadas individualmente [art. 80.1.c) TR]. Además, supone trasladar al consumidor las consecuencias económicas de errores administrativos o de gestión no imputables a él sino a la empresa o a un tercero.
[12]	Vinculación a la voluntad del empresario: envío de recordatorios de pago (art. 85.3)	<i>"En caso demora, el Prestatario asumirá a su cargo los recordatorios de pago que le envíe el Prestamista. El envío del primer recordatorio y los siguientes le costará al Prestatario 20,00 € cada uno" (condición 8.2).</i>	Si el consumidor se retrasa en el cumplimiento de su obligación de pago el predisponente tiene derecho a ejercer la correspondiente acción judicial de reclamación de cantidad, pero no a pretender incluir en ella el importe de <i>recordatorios de pago</i> ; máxime si –como es el caso– la empresa se reserva la facultad de reiterarlos con la periodicidad que tenga por conveniente y siempre con consecuencias económicas gravosas para el consumidor.
[12]	Vinculación a la voluntad del empresario: imputación de pagos recibidos (art. 85.3)	<i>"Cualquier cantidad vencida que reciba el Prestamista se imputará, en primer lugar, a los costes de cobro de la deuda; segundo lugar, al importe del Préstamo; y, en tercer lugar, en su caso, a la penalización por impago" (condición 8.3).</i>	El carácter abusivo de esta cláusula radica en que el predisponente no aplica con carácter preferente los pagos que reciba al abono del capital e intereses, que constituyen el objeto del contrato suscrito. Se vulneran así los requisitos de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes que deben reunir las cláusulas no negociadas individualmente [art. 80.1.c) TR].
[12]	Vinculación a la voluntad del empresario: coste del cobro de deuda (art. 85.3)	<i>"El Solicitante de Préstamo pagará los posibles costes adicionales derivados de la gestión de cobro y cualquier otro importe derivado del impago del Préstamo, incluyendo la compensación al Prestamista por los costes incurridos por éste al contratar un servicio de cobro" (condición 8.5).</i>	Ni el resto de condiciones generales ni la web del predisponente informan de la cuantía o modo de cálculo del <i>coste del contrato del servicio de cobro</i> ni de <i>cualquier otro importe derivado del impago</i> . La cuestión es relevante, porque en la prelación de pagos que fija la empresa el primer lugar lo ocupan " <i>los costes de cobro de la deuda</i> " (condición 8.3).
[12]	Limitación de derechos del consumidor: intereses moratorios desproporcionadamente altos (art. 85.6)	<i>"El impago a su vencimiento de cualquier cantidad dispuesta bajo el Préstamo facultará al Prestamista para exigir al Prestatario, además del pago del importe impagado una penalización por mora del 20% del importe impagado" (condición 8.1).</i>	Puesto que el interés legal del dinero está fijado actualmente en el 3,5% anual, el <i>20% del importe impagado</i> que el predisponente establece como penalización por impago constituye una indemnización desproporcionadamente alta respecto de los límites de 2,5 o 3 veces el interés legal del dinero que el legislador fija al respecto.
[12]	Limitación de derechos del consumidor: no informarle sobre los motivos de la denegación (art. 86.7)	<i>"En caso de que el Prestamista rechazase la Solicitud de Préstamo, el Prestamista no tendrá la obligación de informar al Solicitante del Préstamo acerca de los motivos de la denegación de la Solicitud de Préstamo y en ningún caso se considerará que ha existido el Préstamo" (condición 3.2).</i>	Las condiciones generales no mencionan obligación alguna de la empresa cuando comunique su decisión al solicitante del préstamo. La facultad que el predisponente se reserva vulnera lo establecido por el art. 15.2 LCCC, conforme al cual <i>"Si la denegación de una solicitud de crédito se basa en la consulta de un fichero, el prestamista deberá informar al consumidor</i>



			<i>inmediata y gratuitamente de los resultados de dicha consulta y de los pormenores de la base de datos consultada”.</i>
[12]	Limitación de derechos del consumidor: publicidad engañosa (art. 86.7)	<i>“El plazo que tiene el Prestatario para formular la Decisión de Préstamo será de una hora desde que reciba el SMS o el correo electrónico del Prestamista confirmándole que se ha aceptado su Solicitud de Préstamo”</i> (condición 3.2).	En la página de inicio de la web de esta empresa se hace constar, en caracteres destacados, “HASTA 500 EUROS EN MENOS DE UNA HORA”, así como “Dinero en tu cuenta en menos de 1 hora”. Sin embargo, es incompatible el cumplimiento de este compromiso de transferencia del dinero <i>en menos de una hora</i> si se tiene en cuenta que el predisponente se reserva <i>una hora</i> para tomar la decisión sobre el préstamo, esto es, para un trámite en todo caso previo al que pudiera derivar en el envío efectivo.
[12]	Limitación de derechos del consumidor: perfeccionamiento del contrato (art. 86.7)	<i>“En todo caso, el Préstamo se considerará perfeccionado en el momento en que el Prestamista reciba la Decisión de Préstamo”</i> (condición 8.1).	Dado que el contrato se celebra a través de una técnica de comunicación a distancia, el perfeccionamiento del contrato requiere que el consumidor prestatario confirme la oferta del prestamista, trámite con el que se acredita que presta su consentimiento al contrato.
[12]	Limitación de derechos del consumidor: inscripción en ficheros de insolvencia (art. 86.7)	<i>“El Prestamista tiene el derecho de informar al registro de morosos que considere oportuno sobre el impago de la deuda del Prestatario si han transcurrido más de 45 días desde que la deuda sea exigible”</i> (condición 8.4).	Puesto que la <i>comunicación</i> lo es a efectos de registrar la deuda del consumidor en algún fichero de información sobre solvencia patrimonial y crédito, el predisponente sólo tiene derecho a hacerlo si está acreditado el cumplimiento de los requisitos establecidos por el art. 38 del Reglamento de desarrollo de la LOPD. El mero transcurso del plazo al que alude la cláusula no determina que la empresa tenga derecho a comunicar los datos de la deuda a lo que denomina <i>registro de morosos</i> .
[12]	Limitación de derechos del consumidor: envío de comunicaciones comerciales (art. 86.7)	<i>“El Prestatario se declara informado, consiente y autoriza expresamente al Prestamista: [...] III) A tratar los datos para la realización de actividades y comunicaciones comerciales, publicitarias y promocionales mediante cualquier medio, ...por parte del Prestamista que incorporen información sobre productos y servicios comercializados por el Prestamista o comercializados por las empresas pertenecientes al (grupo) [12]... Dichos tratamientos también serán realizados durante la vida de operación así como una vez finalizada esta o incluso en el caso de que la operación no llegue a formalizarse por cualquier motivo. En todo caso, el Prestatario podrá oponerse al envío de estas comunicaciones comerciales enviando un correo electrónico a... o llama a ...”</i> (condición 11 y Política de privacidad).	El literal es idéntico en ambos documentos del predisponente. Ni sus condiciones generales ni su política de privacidad hacen referencia a que el afectado disponga de la posibilidad de oponerse al envío de comunicaciones comerciales en el momento de la recogida de sus datos de carácter personal. En el caso de no ofrecerle tal posibilidad, la empresa incumpliría la obligación que le impone en este sentido el art. 21.2 LSSI, puesto que no es suficiente con que posibilite la oposición sólo después de haber enviado al afectado alguna comunicación comercial.
[12]	Falta de	<i>“La falta de recepción de la factura</i>	Se constata falta de reciprocidad en el



	reciprocidad: en relación con la emisión de factura (art. 87.1)	<i>por el Prestatario por cualquier motivo, no le exime de la obligación de pago en la fecha pactada. Si el Prestatario no ha recibido la factura dentro de los 5 días hábiles siguientes al abono del Préstamo, tendrá la obligación de informar al Prestamista de este hecho" (condición 7.6).</i>	hecho de que mientras se obliga al prestatario a que comunique la eventual no recepción de la factura, el condicionado no alude a ninguna de las obligaciones que incumben al empresario conforme a lo establecido por los arts. 17 y 18 del Reglamento sobre obligaciones de facturación (Real Decreto 1619/2012). La obligación de las partes es recíproca, puesto que la empresa está obligada a remitir al consumidor el original de la factura tan pronto la expida.
[12]	Falta de reciprocidad: en relación con el incumplimiento de condiciones (art. 87.1)	<i>"El Prestatario tiene la obligación de compensar al Prestamista por los costes incurridos por éste por suministro de información falsa o por incumplimiento de las Condiciones Generales" (condición 10.1).</i>	El condicionado utilizado por el predisponente no incluye cláusula alguna en relación con las consecuencias económicas derivadas del eventual incumplimiento por la empresa de alguna de las condiciones generales. En el caso de la empresa, la vertiente de <i>información falsa</i> debe interpretarse en el sentido de que el servicio prestado no se corresponda con las características indicadas en su oferta comercial y publicitaria.
[12]	Falta de reciprocidad: en el derecho del empresario a ceder el contrato (art. 87.1)	<i>"El Prestamista tiene el derecho de ceder en su totalidad o en parte su posición contractual a un tercero que asuma los derechos del mismo. El Prestatario no podrá ceder su posición contractual" (condición 12.2).</i>	Si bien el prestamista puede ceder sus derechos contractuales a un tercero, el consumidor tiene en tal caso derecho a ser informado de la cesión y a oponer contra el tercero las mismas excepciones que le hubiesen correspondido frente al empresario con quien contrató (art. 31 LCCC). El carácter abusivo de la cláusula radica en que si el predisponente opta por aludir en su condicionado al derecho de cesión de crédito que el legislador le confiere, debe hacerlo con justo equilibrio y no de modo parcial.
[13]	Vinculación a la voluntad del empresario: identificación del pago efectuado por el consumidor (art. 85.3) Ejecución del contrato: transmisión al consumidor de errores de gestión que no le son imputables (art. 89.2)	<i>"En caso de que el Prestamista reciba del Prestatario un pago que no pueda ser identificado, dicho pago se tendrá por no recibido hasta el momento en que se identifique" (condición 5.9).</i>	La cláusula parte de la base de que la empresa ha constatado la recepción de un ingreso pero que <i>no puede identificar</i> ; a pesar de ello, se pretenden imputar al consumidor las consecuencias económicas de tal falta de identificación, que se equipara al incumplimiento de su obligación de pago. Pretender que tengan los mismos efectos un supuesto y otro va en contra de la buena fe y el justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, requisitos que deben reunir las cláusulas no negociadas individualmente [art. 80.1.c) TR]. Además, supone trasladar al consumidor las consecuencias económicas de errores administrativos o de gestión no imputables a él sino a la empresa o a un tercero.
[13]	Vinculación a la voluntad del empresario: imputación de pagos recibidos (art. 85.3)	<i>"El Prestamista tendrá la facultad de imputar el pago a los conceptos que estime convenientes" (condición 5.10).</i>	El carácter abusivo de esta cláusula radica en que vincula el orden de pagos recibidos al exclusivo criterio del predisponente, lo cual incumple los requisitos de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes que deben reunir las cláusulas no negociadas individualmente [art. 80.1.c) TR].



			<p>Por último, la facultad que se reserva la empresa puede vulnerar el régimen establecido por los arts. 1172 a 1174 del Código Civil. En contratos de crédito al consumo es aplicable en concreto el art. 1173 CC, conforme al cual “<i>Si la deuda produce interés, no podrá estimarse hecho el pago por cuenta del capital mientras no estén cubiertos los intereses</i>”.</p>
[13]	Limitación de derechos del consumidor: no informarle sobre los motivos de la denegación (art. 86.7)	“ <i>El Prestamista podrá denegar la concesión del Préstamo al Prestatario, debiendo informar a Prestatario en este sentido. El Prestamista no estará obligado a motivar dicha denegación</i> ” (condición 2.2).	<p>Las condiciones generales no mencionan obligación alguna de la empresa cuando comunique su decisión negativa al solicitante del préstamo.</p> <p>La facultad que el predisponente se reserva vulnera lo establecido por el art. 15.2 LCCC, conforme al cual “<i>Si la denegación de una solicitud de crédito se basa en la consulta de un fichero, el prestamista deberá informar al consumidor inmediata y gratuitamente de los resultados de dicha consulta y de los pormenores de la base de datos consultada</i>”.</p>
[13]	Limitación de derechos del consumidor: reembolso anticipado (art. 86.7)	“ <i>El Prestatario podrá cancelar anticipadamente el préstamo, comunicándose al prestamista en el plazo que medie desde la perfección del contrato hasta la mitad del término de finalización del mismo. Dicho abono anticipado se podrá efectuar enviando una solicitud al Prestamista en este sentido, a través de un correo electrónico a la dirección [13.3], especificando en el asunto del correo la palabra «cancelación»</i> ” (condición 3.1).	<p>La limitación temporal impuesta por el predisponente vulnera el art. 30.1 LCCC, conforme al cual “<i>El consumidor podrá liquidar anticipadamente, de forma total o parcial, y en cualquier momento, las obligaciones derivadas del contrato de crédito</i>”.</p>
[13]	Limitación de derechos del consumidor: penalización en caso de reembolso anticipado (art. 86.7)	“ <i>En caso de que el Prestatario cancele anticipadamente ...deberá devolver al Prestamista, dentro de los 3 días siguientes al envío de la solicitud escrita del ejercicio de este derecho, los conceptos y liquidaciones pendientes importe del Préstamo, así como las Comisiones del Préstamo y el Interés, calculados de forma proporcional a la vigencia del contrato. La cancelación anticipada total o parcial del préstamo devengara una comisión de 15 euros, más el IVA que corresponda, recalculándose como consecuencia de lo anterior el importe final a pagar –incluido el importe correspondiente a ese periodo de liquidación de los tres días referidos</i> ” (condición 3.3).	<p>Al imponer con carácter general una comisión de 15€ al consumidor que opte por reembolsar anticipadamente el préstamo, el predisponente vulnera una segunda limitación establecida por la LCCC, en este caso de carácter económico, puesto que “<i>Si el período (restante) no supera un año, la compensación no podrá ser superior al 0,5 por 100 del importe del crédito reembolsado anticipadamente</i>” (art. 30.2, segundo párrafo).</p> <p>En el ejemplo de contrato que la empresa incluye en la página de inicio de su web (100€ a devolver en 15 días), la penalización no podría superar los 0,5€; por tanto, la establecida con carácter general es 30 veces la autorizada por el legislador.</p>
[13]	Limitación de derechos del consumidor: derecho de desistimiento (art. 86.7)	▪ “ <i>En caso de ejercitarse el derecho de desistimiento, el Prestatario no deberá sufragar ningún gasto por el mismo, más allá de los conceptos y liquidaciones que se estuvieran pendientes de</i>	<p>Debe considerarse que <i>los conceptos y liquidaciones</i> aludidos anteriormente incluyen la comisión por cancelación anticipada, ya que a ella alude precisamente el párrafo anterior de la cláusula; de este modo, la cláusula transcrita incumple la</p>



		<p><i>conformidad con lo expuesto anteriormente</i>" (condición 3.4).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ "En relación a lo anterior y en cumplimiento en lo establecido en la Ley de Consumidores y Usuarios, y legislación concordante, no se devengará gasto alguno más allá de los lógicos y ocasionados por la propia cancelación del préstamo" (condición 3.5). 	<p>exigencia legal de que el consumidor tiene derecho a desistir del contrato de crédito al consumo "<i>sin penalización alguna</i>" (art. 28.1 LCCC) y sólo debe abonar al prestamista "<i>el capital y el interés acumulado</i>" sobre éste [art. 28.2.b]).</p> <p>Por lo que se refiere a la segunda de las cláusulas transcritas, los únicos gastos que incumbe asumir al consumidor que opta por el reembolso anticipado del crédito que contrató son los previstos legalmente, no <i>los lógicos ocasionados por la cancelación</i>.</p> <p>Las limitaciones de derechos que contiene la condición 3 ("Cancelación anticipada y derecho de desistimiento") derivan de que regula sin la suficiente claridad dos derechos de los que dispone el consumidor, de naturaleza diferente: el de desistir del contrato y el de liquidar anticipadamente las obligaciones económicas derivadas del mismo.</p>
[13]	Vinculación a la voluntad del empresario: envío de recordatorios de pago (art. 85.3)	<p><i>"En caso de que el Prestamista hubiese enviado al Prestatario comunicaciones por correo ordinario o certificado a fin de recordarle el retraso en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del Contrato de Préstamo, el Prestamista podrá reclamar al Prestatario los costes incurridos en el envío de dichas comunicaciones, hasta un máximo de 7,5 EUROS por el primer envío, y 15 EUROS por cada envío subsiguiente. El Prestamista no podrá enviar más de 3 (tres) comunicaciones de las referidas en este apartado por cada Préstamo concedido al Prestatario"</i> (condición 8.5).</p>	<p>Si el consumidor se retrasa en el cumplimiento de su obligación de pago el predisponente tiene derecho a ejercer la correspondiente acción judicial de reclamación de cantidad, pero no a pretender incluir en ella el importe de <i>recordatorios de pago</i>; y ello con independencia de que la empresa limite el número de comunicaciones que remita por este concepto al consumidor.</p>
[13]	<p>Limitación de derechos del consumidor: intereses moratorios desproporcionadamente altos (art. 85.6)</p> <p>Limitación de derechos del consumidor: claridad de la información precontractual (art. 86.7)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ "En caso de retraso por parte del Prestatario en cualquier pago derivado del Contrato de Préstamo, el Prestatario deberá abonar al Prestamista una penalización en concepto de mora, por un importe equivalente al 1 % de las totales cantidades atrasadas, por cada día de retraso" (condición 8.2). ▪ "La penalización de demora será del 1,00% diario sobre el importe total de deuda impagada, con el límite máximo del 100% sobre el principal..." (Términos y condiciones, epígrafe Pago atrasado). 	<p>Puesto que el interés legal del dinero está fijado actualmente en el 3,5% anual, el 20% <i>del importe impagado</i> que el predisponente establece como penalización por impago constituye una indemnización desproporcionadamente alta respecto de los límites de 2,5 o 3 veces el interés legal del dinero que el legislador fija al respecto.</p> <p>La primera de las cláusulas transcritas fija para la penalización por mora un tipo teórico del 365% anual, mientras que la segunda lo limita al 100%; por tanto, la información precontractual ofrecida por la empresa resulta contradictoria y no reúne el requisito de claridad que exige el art. 97.1 TR.</p>
[13]	Falta de reciprocidad: en la obligación de cumplimiento del contrato (art. 87.1)	<p><i>"El Prestatario se obliga a cumplir con las obligaciones derivadas del Contrato de Préstamo, asumiendo las consecuencias de su incumplimiento o cumplimiento defectuoso"</i> (condición 7.4).</p>	<p>El condicionado utilizado por el predisponente no incluye cláusula alguna en relación con las consecuencias derivadas del eventual incumplimiento por la empresa de alguna sus obligaciones contractuales.</p>



[13]	Falta de reciprocidad: en el derecho del empresario a ceder el contrato (art. 87.1)	<i>"El Prestamista podrá ceder su derecho de crédito, que ostente frente al Prestatario, a un Tercero, quedando autorizado expresamente, en este caso, por el prestatario"</i> (condición 11.4).	Aunque el prestamista puede ceder sus derechos contractuales un tercero, el consumidor tiene en tal caso derecho a ser informado de la cesión y a oponer contra el tercero las mismas excepciones que le hubiesen correspondido frente al empresario con el que contrató (art. 31 LCCC). El carácter abusivo de la cláusula radica en que si el predisponente opta por aludir en su condicionado al derecho de cesión de crédito que el legislador le confiere, debe hacerlo de modo objetivo y no sesgado.
[13]	Competencia judicial: órganos de la sede de la empresa (art. 90.2)	<i>"Cualquier conflicto que pudiere generarse entre las partes, será resuelto de forma amistosa. En el supuesto en el que las partes no pudiesen resolver la controversia a través de la negociación, y la buena fe, dicho conflicto derivado del contrato de préstamo, cualesquiera que fuese, será sometido al arbitraje del Tribunal Arbitral de Barcelona, de conformidad con la normativa española"</i> (condición 11.8).	Esta previsión de sumisión a los órganos arbitrales radicados en el lugar en el que la empresa tiene su domicilio social vulnera la prohibición establecida por el texto refundido. El art. 54.2 de la Ley 1/2000, de 7 enero, de Enjuiciamiento Civil (LEC) determina que <i>"No será válida la sumisión expresa contenida en contratos de adhesión, o que contengan condiciones generales impuestas por una de las partes, o que se hayan celebrado con consumidores o usuarios"</i> . Sin embargo, frente al condicionado contractual, las condiciones de uso de la web de la empresa declaran que <i>"Las partes se someten, a su elección, para la resolución de los conflictos y con renuncia a cualquier otro fuero, a los juzgados y tribunales del domicilio del usuario"</i> ([13.4], 5).
[14]	Vinculación a la voluntad del empresario: identificación del pago efectuado por el consumidor (art. 85.3) Ejecución del contrato: transmisión al consumidor de errores de gestión que no les son imputables (art. 89.2)	<i>"Si el Prestamista recibe un ingreso que no pueda identificar, tal ingreso no será considerado como efectivo hasta que se identifique, por lo que, en caso de retraso en el pago por esta causa, el Prestamista estará obligado a pagar la penalización de acuerdo con lo establecido en el Artículo 11 siguiente</i> <i>El pago se considerará realizado una vez que figure como recibido en la cuenta bancaria del Prestamista"</i> (condición 8, párrafos tercero y cuarto).	La cláusula parte de la base de que la empresa ha constatado la recepción de un ingreso pero que <i>no puede identificar</i> ; a pesar de ello, se pretenden imputar al consumidor las consecuencias económicas de tal falta de identificación, que se equipara al incumplimiento de su obligación de pago. Pretender que tengan los mismos efectos un supuesto y otro va en contra de la buena fe y el justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, requisitos que deben reunir las cláusulas no negociadas individualmente [art. 80.1.c) TR]. Además, supone trasladar al consumidor las consecuencias económicas de errores administrativos o de gestión no imputables a él sino a la empresa o a un tercero.
[14]	Vinculación a la voluntad del empresario: imputación de pagos recibidos (art. 85.3)	<i>"Cualquier cantidad que reciba el Prestamista, una vez vencido el Préstamo, se imputará, en primer lugar, a los costes de cobro de la deuda; en segundo lugar, al Préstamo junto con los costes de gestión; y, en tercer lugar, a la penalización por impago que en su caso corresponda"</i> (condición 12, segundo párrafo).	Se da carácter absolutamente preferente a un concepto como el de <i>costes de cobro de la deuda</i> , del cual no existe información alguna en la documentación contractual. De este modo, al carácter usurario de la penalización por mora se añade una imputación preferente que está abierta a la eventual arbitrariedad de la empresa.
[14]	Vinculación a la voluntad	<i>"El impago, a su vencimiento, de cualquier cantidad dispuesta en</i>	Puesto que el interés legal del dinero está fijado actualmente en el 3,5% anual, el



	del empresario: intereses moratorios desproporcionadamente altos (art. 85.6)	<i>virtud del Préstamo, así como de los costes de procesamiento y de gestión, facultará al Prestamista para exigir al Prestatario, además del importe impagado, una penalización por mora del 1,00% diario sobre el importe impagado, con el límite máximo del 200% sobre el principal..." (condición 12, primer párrafo).</i>	límite del 200% sobre el principal que el predisponente establece como penalización por mora constituye una indemnización desproporcionadamente alta respecto de los límites de 2,5 o 3 veces el interés legal del dinero que el legislador fija al respecto.
[14]	Limitación de derechos del consumidor: ámbito objetivo de protección (art. 86.7)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El predisponente incluye la siguiente definición: "Modelo Normalizado: el formato normalizado previsto en los artículos 10 y 12 de la Ley de Contratos de Crédito al Consumo, aplicable y preceptivo a todos los Préstamos por importe superior a 200 euros" (condición 1.15). ▪ "El Modelo Normalizado junto con la información preceptiva de conformidad con los artículos 10 y 12 de la Ley 16/2011, de 24 de junio resultará de aplicación a cualquier a la relación contractual correspondiente a cualquier Préstamo por importe superior a 200 euros" ([14.2]). 	Ello implica que los contratos cuyo importe sea exactamente de 200 euros quedan excluidos de la obligación que incumbe a la empresa de facilitar al consumidor la información precontractual en un impreso normalizado. La condición transcrita no se ajusta al art. 3.c) LCCC, que excluye del ámbito de aplicación de ésta "Los contratos de crédito cuyo importe total sea inferior a 200 euros". Idéntica irregularidad se constata en la información contenida en la parte inferior de la página de inicio de la web de la empresa, así como en la condición 3, segundo párrafo, que se transcribe a continuación.
[14]	Limitación de derechos del consumidor: información precontractual (art. 86.7)	<i>"El Modelo Normalizado junto con la información preceptiva de conformidad con los artículos 10 y 12 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, resultará de aplicación a cualquier a la relación contractual correspondiente a cualquier Préstamo por importe superior a 200 euros. Se adjunta como Anexo 1, formando parte integrante de estas Condiciones Generales el Modelo Normalizado"</i> (condición 3, segundo párrafo).	Además de la cláusula transcrita, el segundo párrafo de la 7 y el último de la 8 remiten al "Anexo 1 a estas Condiciones Generales". Sin embargo, ni el propio documento de condiciones ni el resto del sitio web de la empresa incluyen tal anexo, que debe contener la información precontractual que resulta preceptiva para contratos a partir de 200 euros (no de importe superior a dicho importe). Esta omisión impide acreditar que el prestamista dispone de la preceptiva información precontractual "con la debida antelación" antes de asumir "cualquier obligación en virtud de un contrato u oferta de crédito" (art. 10.1 LCCC).
[14]	Limitación de derechos del consumidor: no informarle sobre los motivos de la denegación (art. 86.7)	<i>"Después de que el Prestamista efectúe las comprobaciones necesarias, el Prestamista remitirá...la Decisión de Préstamo positiva o negativa. La valoración por el Prestamista de la oportunidad de conceder el Préstamo es discrecional y, por tanto, en el caso de que el Prestamista rechace la Solicitud de Préstamo, no vendrá obligado a informar al Solicitante de Préstamo acerca de las causas de denegación de la Solicitud de Préstamo"</i> (condición 5, penúltimo párrafo).	Las condiciones generales no mencionan obligación alguna de la empresa cuando comunique su decisión al solicitante del préstamo. La facultad que el predisponente se reserva vulnera lo establecido por el art. 15.2 LCCC, conforme al cual "Si la denegación de una solicitud de crédito se basa en la consulta de un fichero, el prestamista deberá informar al consumidor inmediata y gratuitamente de los resultados de dicha consulta y de los pormenores de la base de datos consultada".
[14]	Limitación de derechos del consumidor: perfeccionamiento	<i>"La Solicitud de Préstamo implica el perfeccionamiento de la contratación, todo ello sujeto a la Decisión de Préstamo positiva que</i>	Puesto que el contrato se celebra a través de una técnica de comunicación a distancia, el perfeccionamiento del contrato no se produce con la decisión



	del contrato (art. 86.7)	<i>deberá emitir el Prestamista y comunicar al Prestatario vía e-mail y SMS" (condición 5, cuarto párrafo).</i>	positiva de la empresa sino que requiere que el consumidor prestatario confirme la oferta del prestamista; sólo con este último trámite se acredita que el consumidor presta su consentimiento al contrato que la empresa le ofrece.
[14]	Limitación de derechos del consumidor: falta de información sobre el coste de la prórroga del plazo de devolución (art. 86.7)	<i>"El día del vencimiento del Préstamo, el Prestatario podrá optar entre su devolución o la extensión de su plazo. El plazo de extensión será de un máximo de treinta (30) días naturales a contar desde la fecha en la que el Préstamo otorgado al Prestatario hubiese vencido. Los costes de la extensión del plazo del Préstamo serán los que se deduzcan del simulador de la Página Web y que serán comunicados al Prestatario mediante el envío de las Condiciones Particulares mediante las que contrate la extensión de plazo" (condición 10, dos primeros párrafos).</i>	El simulador de préstamo que ofrece la web de la empresa no hace referencia a los costes de extensión del plazo, y su importe no puede deducirse por tanto de aquel. Puesto que constituye un elemento del contrato a suscribir que, aunque pueda tener carácter accesorio, sin duda reviste gran interés para el prestatario, es imprescindible que la información precontractual determine la cuantía de la eventual prórroga de devolución con el mismo detalle que el simulador especifica el importe de los intereses. El mencionado concepto constituye uno de los gastos adicionales a los que se refiere el art. 97.1.e) TR, por lo que en modo alguno cabe considerar cumplido el requisito de información precontractual remitiendo a las condiciones particulares que la empresa remita al consumidor al momento de que éste contrate la prórroga.
[14]	Limitación de derechos del consumidor: inscripción en ficheros de insolvencia (art. 86.7)	<i>"Si en el plazo de 30 días desde el vencimiento de la deuda adquirida, esta no hubiera sido satisfecha por el Prestatario, el Prestamista tendrá derecho a comunicar los datos del Prestatario a ficheros de información sobre solvencia patrimonial y crédito" (condición 11, último párrafo).</i>	Puesto que la comunicación lo es a efectos de registrar la deuda del consumidor en algún fichero de información sobre solvencia patrimonial y crédito, el predisponente sólo tiene derecho a hacerlo si está acreditado el cumplimiento de los requisitos establecidos por el art. 38 del Reglamento de desarrollo de la LOPD. El mero transcurso del plazo al que alude la cláusula no determina que la empresa tenga derecho a comunicar los datos de la deuda al mencionado tipo de ficheros.
[14]	Limitación de derechos del consumidor: modo de ejercicio del desistimiento (art. 86.7)	<i>"La comunicación (de desistimiento) deberá estar debidamente firmada, y en ella deberá indicarse en nombre completo del Prestatario; su número de D.N.I., adjuntándose copia del mismo; y la fecha de emisión de la Decisión de Préstamo" (condición 13, tercer párrafo).</i>	La cláusula transcrita introduce un requisito adicional que no exige el precepto que regula el modo de ejercicio del derecho de desistimiento de los contratos de crédito al consumo (art. 28.2 LCCC), en concreto el consistente en que el consumidor deba adjunta fotocopia de su DNI.
[14]	Limitación de derechos del consumidor: envío de comunicaciones comerciales (art. 86.7)	<i>"Con el Consentimiento del Solicitante de Préstamo, independientemente de la Decisión de Préstamo, el Prestatario se declara informado, consiente y autoriza expresamente al Prestamista: [...] (c) A tratar los datos para la realización de actividades y comunicaciones comerciales, publicitarias y promocionales mediante cualquier medio ...en caso de comunicaciones comerciales electrónicas se solicitará el</i>	No ha podido comprobarse la existencia de la alegada casilla en la Página Web, destinada a acreditar el consentimiento expreso del afectado para el tratamiento de sus datos de carácter personal con finalidades ajenas a la ejecución del contrato suscrito. Para cumplir la obligación que le impone el art. 21.2 LSSI, es imprescindible que la empresa incluya la mencionada casilla en el momento de la recogida de datos personales, puesto que no es suficiente con que posibilite la oposición sólo en el momento de contratar.



		<i>consentimiento expreso previo mediante la marcación de la correspondiente casilla en la Página Web por parte del Prestamista... En todo caso, el Prestatario podrá oponerse al envío de estas comunicaciones comerciales enviando un correo electrónico a..., adjuntando fotocopia de su DNI o documento identificativo equivalente" (condición 15).</i>	
[14]	Falta de reciprocidad: en relación con la emisión de factura (art. 87.1)	<i>"La falta de recepción de la factura por el Prestatario por cualquier motivo, no le exime de la obligación de pago en la fecha pactada. Si el Prestatario no ha recibido la factura dentro de los cinco (5) Días Hábiles siguientes al abono del Préstamo, tendrá la obligación de informar al Prestamista de este hecho..." (condición 8, último párrafo).</i>	Existe falta de reciprocidad porque mientras se obliga al prestatario a que comunique al prestamista la eventual no recepción de la factura, el condicionado no alude a ninguna de las obligaciones que incumben al empresario conforme a lo establecido por los arts. 17 y 18 del Reglamento sobre obligaciones de facturación (Real Decreto 1619/2012). La obligación de las partes es recíproca, puesto que la empresa está obligada a remitir al consumidor el original de la factura tan pronto la expida.
[14]	Falta de reciprocidad: en relación con el incumplimiento de condiciones (art. 87.1)	<i>"El Prestatario tiene la obligación de compensar al Prestamista por los costes incurridos por éste por el suministro de información falsa o por incumplimiento de cualquier obligación a su cargo, prevista en estas Condiciones Generales" (condición 14).</i>	El condicionado utilizado por el predisponente no incluye cláusula alguna en relación con las consecuencias económicas derivadas del eventual incumplimiento por la empresa de alguna de las condiciones generales. En el caso de la empresa, la vertiente de <i>información falsa</i> debe interpretarse en el sentido de que el servicio prestado no se corresponda con las características indicadas en su oferta comercial y publicitaria.
[14]	Falta de reciprocidad: en caso de reembolso anticipado (art. 87.1) Limitación de derechos del consumidor: en caso de reembolso anticipado (art. 86.7)	<i>... El Solicitante del Préstamo tiene el derecho de devolver el Préstamo antes de la fecha de vencimiento pactada sin costes adicionales. En este supuesto, los costes de procesamiento y de gestión de la Solicitud de Préstamo y de la Decisión de Préstamo no serán objeto de reducción ni darán lugar a devolución de importe alguno al Prestatario ... el Prestamista tendrá derecho a una compensación justa y justificada por los costes derivados del reembolso anticipado del Préstamo que no podrá ser superior al 0,5% del importe del Préstamo" (condición 8, último párrafo).</i>	El prestamista tiene ciertamente " <i>derecho a una compensación justa y justificada objetivamente por los posibles costes directamente derivados del reembolso anticipado del crédito...</i> " (art. 30.2 LCCC). La falta de reciprocidad de que adolece la cláusula transcrita radica en que el predisponente no alude al derecho que, en caso de reembolso anticipado, ostenta el consumidor " <i>a una reducción del coste total del crédito que comprenda los intereses y costes, incluso si éstos han sido ya pagados, correspondientes a la duración del contrato que quede por transcurrir</i> " (art. 30.1 LCCC). Se constata también una limitación indebida de los derechos del consumidor que opte por el reembolso anticipado, ya que no basta con que éste no implique para él <i>costes adicionales</i> . El condicionado que utiliza la empresa omite mencionar que en tal caso el consumidor debe beneficiarse de la correspondiente reducción en el importe total del contrato. Sólo al margen del condicionado contractual se hace constar que " <i>En caso de reembolso anticipado, el Prestatario</i>



			<i>tendrá derecho a una reducción del coste total del Préstamo, que será proporcional a la duración del Préstamo que quede por transcurrir" (14.3).</i>
[14]	Falta de reciprocidad: en el derecho del empresario a ceder el contrato (art. 87.1)	<i>"El Prestamista tiene el derecho de ceder en su totalidad o en parte su posición contractual a un tercero que asuma los derechos del mismo. El Prestatario no podrá ceder su posición contractual" (condición 16, segundo párrafo).</i>	Aunque el prestamista puede ceder sus derechos contractuales un tercero, el consumidor tiene en tal caso derecho a ser informado de la cesión y a oponer contra el tercero las mismas excepciones que le hubiesen correspondido frente al empresario con el que contrató (art. 31 LCCC). El carácter abusivo de la cláusula radica en que si el predisponente opta por aludir en su condicionado al derecho de cesión de crédito que el legislador le confiere, debe hacerlo de modo objetivo, haciendo constar también el correlativo derecho del consumidor de oposición al tercero.
[15]	Vinculación a la voluntad del empresario: penalización no cuantificada (art. 86.7)	<i>"En el supuesto de ausencia de saldo o saldo insuficiente en la cuenta de pago del Cliente a la Fecha de Vencimiento y no habiéndose efectuado el pago del Importe Total Adeudado de conformidad con lo dispuesto en el párrafo anterior, [15] tendrá derecho a percibir del Cliente la cantidad adicional de € en concepto de gastos ocasionados por el intento fallido de cobro del Importe Total Adeudado"</i> (condición 4, cuarto párrafo).	El predisponente no concreta el importe de la penalización aplicable en caso de impago por el consumidor, en concepto de gastos ocasionados por el intento fallido de cobro.
[15]	Limitación de derechos del consumidor: información precontractual sobre el precio total del contrato (art. 86.7)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>"El Cliente se obliga a la devolución del Principal del Préstamo más los intereses devengados, así como al pago de los gastos que, en su caso, sean aplicables, en la Fecha de Vencimiento, determinada en las Condiciones Particulares. No obstante, el Cliente podrá solicitar la ampliación del plazo de duración del Contrato contemplado en el apartado (f) de las Condiciones Particulares que, en caso de aceptación por parte de [15], devengará los gastos previstos en el apartado (p) de las Condiciones Particulares. En dicho supuesto, [15] comunicará al Cliente por correo electrónico el nuevo Importe Total Adeudado, así como la nueva Fecha de Vencimiento"</i> (condición 4, primer párrafo). ▪ <i>"El Cliente podrá solicitar como máximo dos (2) prórrogas de su préstamo contratado, por un plazo en total inferior a treinta (30) días desde el vencimiento del préstamo inicial, suponiendo para ello cada solicitud nueva aceptada, devengándose</i> 	<p>La empresa remite a las <i>condiciones particulares</i> del contrato información sobre las características económicas de éste. Se trata de información que debe ofrecer con carácter precontractual, pues afecta a una de las "características principales" [art. 97.1.a) TR] del contrato de préstamo, si no la principal.</p> <p>Constituye también incumplimiento del art. 97.1.e) TR el hecho de que sea sólo en las condiciones particulares del contrato donde se reflejen <i>los gastos que, en su caso, sean aplicables</i> y los correspondientes a la prórroga o prórrogas solicitadas por el consumidor y aceptadas por la empresa. Ello es así porque el condicionado que la empresa tiene publicado en su web ni siquiera indica la forma en que se determina el precio de tales gastos, requisito que el precepto legal indicado exige en el caso de que no sea posible calcular razonablemente de antemano el coste total.</p>

		<i>igualmente para cada solicitud los gastos previstos en el apartado (p) de las Condiciones Particulares" (condición 4, segundo párrafo).</i>	
[15]	Falta de reciprocidad: en la resolución del contrato (art. 87.1)	<p><i>"[15] podrá declarar vencido el Préstamo, incluso de forma anticipada, y exigir la devolución del Importe Total Adeudado por el Cliente en los siguientes supuestos: [...]</i></p> <p><i>iii. Incumplimiento de cualesquiera obligaciones que le sean exigibles en virtud del Contrato" [condición 5.b.)].</i></p>	<p>El condicionado utilizado por el predisponente no incluye cláusula alguna en relación con las consecuencias económicas derivadas del eventual incumplimiento por la empresa de alguna de las condiciones generales.</p> <p>La cláusula transcrita se incluye dentro de la condición 5 ("Resolución y reembolso anticipado"), en cuyo apartado a) se contempla la facultad del consumidor de reembolsar anticipadamente el préstamo. Sin embargo, ni en ella ni el resto del condicionado se prevé el derecho del prestatario de resolver el contrato por incumplimiento de las obligaciones del prestamista.</p>
[16]	Vinculación a la voluntad del empresario: identificación del pago efectuado por el consumidor (art. 85.3) Ejecución del contrato: transmisión al consumidor de errores de gestión que no le son imputables (art. 89.2)	<i>"En el evento en que el PRESTATARIO efectúe un pago sin hacer referencia a un PRÉSTAMO específico, dicho pago no se considerará realizado hasta que el PRESTATARIO indique inequívocamente al PRESTAMISTA a qué préstamo imputa su pago. Si dicha indicación se efectúa después de que se haya vencido el plazo o la duración del PRÉSTAMO, la penalidad por mora a la que hace referencia la Cláusula 10 de este contrato será aplicable" (condición 9.4).</i>	<p>La cláusula parte de la base de que la empresa ha constatado la recepción de un ingreso pero que <i>no puede identificar</i>; a pesar de ello, se pretenden imputar al consumidor las consecuencias económicas de tal falta de identificación, que se equipara al incumplimiento de su obligación de pago. Pretender que tengan los mismos efectos un supuesto y otro va en contra de la buena fe y el justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, requisitos que deben reunir las cláusulas no negociadas individualmente [art. 80.1.c) TR].</p> <p>Además, supone trasladar al consumidor las consecuencias económicas de errores administrativos o de gestión no imputables a él sino a la empresa o a un tercero.</p>
[16]	Vinculación del contrato a la voluntad del empresario: coste del recobro de la deuda (art. 85.3)	<i>"El PRESTATARIO que incurra en mora, autoriza expresamente al PRESTAMISTA a cargar contra la tarjeta de débito que ha incluido en la solicitud de préstamo cualquier importe, en una o varias veces, hasta que se devuelva la totalidad de la cantidad adeudada al vencimiento, más la penalización por mora, el coste de los recargos y todos aquellos gastos que se originen como consecuencia de las acciones necesarias para el recobro de la deuda" (condición 10.2).</i>	<p>Ni el resto de condiciones generales ni la web del predisponente informan de la cuantía o modo de cálculo de los gastos derivados de <i>las acciones necesarias para el recobro de la deuda</i>.</p>
[16]	Vinculación a la voluntad del empresario: imputación de pagos recibidos (art. 85.3)	<i>"Cuando la cantidades pagadas por el PRESTATARIO se produzcan fuera de los plazos de vencimiento pactados, las cantidades percibidas se imputarán, a los intereses de demora devengados por la cuota no atendida a su vencimiento, y el exceso, en su caso, se aplicará al pago de los intereses pactados devengados, y el exceso, si lo hubiere, se imputará a la parte que</i>	<p>El carácter abusivo de esta cláusula radica en que el predisponente determina que todo pago que reciba de su deudor se imputará sólo en último lugar a amortizar el capital prestado.</p> <p>Se vulneran así los requisitos de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes que deben reunir las cláusulas no negociadas individualmente [art. 80.1.c) TR].</p>



		<i>alcance del principal a amortizar"</i> (condición 10.3).	
[16]	Limitación de derechos del consumidor: intereses moratorios desproporcionadamente altos (art. 85.6)	<i>"En el evento ...en que el PRESTATARIO no ejecute su obligación de pago ..., el PRESTATARIO deberá pagar una penalidad relativa al número de días de mora que será calculada de acuerdo con la siguiente tabla: 6 días 2% 20 días 5% 30 días 13%"</i> (condición 10.1).	Puesto que el interés legal del dinero está fijado actualmente en el 3,5% anual, el porcentaje de penalización aplicable a una mora de 30 días constituye una indemnización desproporcionadamente alta respecto de los límites de 2,5 o 3 veces el interés legal del dinero que el legislador fija al respecto.
[16]	Limitación de derechos del consumidor: no informarle sobre los motivos de la denegación (art. 86.7)	<i>"En el evento de que el PRESTAMISTA rechace la SOLICITUD DE APLICACIÓN, no tendrá obligación alguna de informarle sobre las razones que motivaron el rechazo"</i> (condición 5.11).	La facultad que el predisponente se reserva vulnera lo establecido por el art. 15.1 LCCC, conforme al cual <i>"Si la denegación de una solicitud de crédito se basa en la consulta de un fichero, el prestamista deberá informar al consumidor inmediata y gratuitamente de los resultados de dicha consulta y de los pormenores de la base de datos consultada"</i> .
[16]	Limitación de derechos del consumidor: envío de comunicaciones comerciales (art. 86.7)	<i>"El PRESTATARIO autoriza al PRESTAMISTA:</i> <i>[...]</i> <i>b. A usar la información personal obtenida en razón del contrato de PRÉSTAMO y cualquier otra información obtenida por el PRESTAMISTA en el curso de la relación contractual para enviar comunicaciones e información promocional por medios tradicionales, correo electrónico y a través de SMS o MMS, sobre productos y servicios comercializados por el PRESTAMISTA. En cualquier caso, el PRESTATARIO podrá oponerse al envío de estas comunicaciones comerciales enviando un correo electrónico a..."</i> (condición 13.2).	Ni las condiciones generales ni la política de privacidad de este predisponente hacen referencia a que el afectado disponga de la posibilidad de oponerse al envío de comunicaciones comerciales en el momento de la recogida de sus datos de carácter personal. En el caso de no ofrecerle tal posibilidad, la empresa incumpliría la obligación que le impone en este sentido el art. 21.2 LSSI, puesto que no es suficiente con que posibilite la oposición sólo después de haber enviado al afectado alguna comunicación comercial.
[16]	Falta de reciprocidad: en caso de reembolso anticipado (art. 87.1)	<i>"El PRESTATARIO podrá liquidar anticipadamente, de forma total o parcial y en cualquier momento, las obligaciones derivadas del Contrato de Préstamo. En caso de reembolso anticipado del préstamo, el PRESTAMISTA tendrá derecho a una compensación por los posibles costes directamente derivados de dicho reembolso.</i> <i>Si el periodo entre el reembolso anticipado y la terminación acordada no supera un (1) año, la compensación será del cero coma cinco por ciento (0,5%) del importe del préstamo reembolsado anticipadamente"</i> (condición 9.7).	El prestamista tiene ciertamente <i>"derecho a una compensación justa y justificada objetivamente por los posibles costes directamente derivados del reembolso anticipado del crédito..."</i> (art. 30.2 LCCC). La falta de reciprocidad de que adolece la cláusula transcrita radica en que el predisponente no alude al derecho que, en caso de reembolso anticipado, ostenta el consumidor <i>"a una reducción del coste total del crédito que comprenda los intereses y costes, incluso si éstos han sido ya pagados, correspondientes a la duración del contrato que quede por transcurrir"</i> (art. 30.1 LCCC).
[16]	Falta de reciprocidad: en relación con el incumplimiento de	<i>"El PRESTATARIO deberá compensar al PRESTAMISTA por los costes en los que éste incurra en relación a cualquier información</i>	El condicionado utilizado por el predisponente no incluye cláusula alguna en relación con las consecuencias económicas derivadas del eventual incumplimiento por la

	condiciones (art. 87.1)	<i>falsa proporcionada por aquél en su SOLICITUD DE PRÉSTAMO o por el incumplimiento de las obligaciones contenidas en las presentes Condiciones Generales y las correspondientes Condiciones Particulares"</i> (condición 12.1).	empresa de alguna de las condiciones generales. En el caso de la empresa, la vertiente de <i>información falsa</i> debe interpretarse en el sentido de que el servicio prestado no se corresponda con las características indicadas en su oferta comercial y publicitaria.
[16]	Falta de reciprocidad: en el derecho del empresario a ceder el contrato (art. 87.1)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ "Además, el PRESTAMISTA se reserva el derecho de ceder su posición contractual a una tercero para que asuma los derechos del mismo. El PRESTATARIO no podrá ceder, en ningún caso, su posición contractual" (condición 10.5, inciso final). ▪ "El PRESTAMISTA tiene el derecho de asignar total o parcialmente su posición contractual a un tercero para que asuma sus mismos derechos. El PRESTATARIO no podrá asignar su posición contractual" (condición 14.2). 	<p>Aunque el prestamista puede ceder sus derechos contractuales a un tercero, el consumidor tiene en tal caso derecho a ser informado de la cesión y a oponerse contra el tercero las mismas excepciones que le hubiesen correspondido frente al empresario con el que contrató (art. 31 LCCC).</p> <p>El carácter abusivo de la cláusula radica en que si el predisponente opta por aludir en su condicionado al derecho de cesión de crédito que el legislador le confiere, debe hacerlo de modo equilibrado, haciendo constar también el correlativo derecho del consumidor de oposición al tercero.</p>

- - -

DIRECCIONES DE LAS PÁGINAS WEB ANALIZADAS Y DE LAS QUE SE INCLUYEN LAS CLÁUSULAS TRANSCRITAS

- [3]:
[\[3.6\]](#) (condiciones generales).
[\[3.7\]](#) (aviso de privacidad).
- [1]:
[\[1.2\]](#) (información legal).
[\[1.3\]](#) (privacidad)
- [2]:
[\[2.4\]](#) (condiciones generales).
[\[2.5\]](#) (privacidad).
- [4]:
[\[4.4\]](#) (condiciones generales y política de privacidad).
- [5]:
[\[5.4\]](#) (condiciones generales y privacidad).
- [6]:
[\[6.3\]](#) (condiciones generales).
[\[6.4\]](#) (política de privacidad).
- [7]:
[\[7.3\]](#) (condiciones generales).
[\[7.4\]](#) (política de privacidad).



▪ **[8]:**

- [\[8.2\]](#) (condiciones generales).
[\[8.3\]](#) (política de privacidad).

▪ **[9]:**

- [\[9.2\]](#) (condiciones generales).
[\[9.3\]](#) (política de privacidad).

▪ **[10]:**

- [\[10.3\]](#) (condiciones generales).
[\[10.4\]](#) (política de privacidad).

▪ **[11]:**

- [\[11.2\]](#) (condiciones generales).
[\[11.3\]](#) (política de privacidad).

▪ **[12]:**

- [\[12.3\]](#) (condiciones generales).
[\[12.4\]](#) (política de privacidad).

▪ **[13]:**

- [\[13.5\]](#) (condiciones generales y política de privacidad).

▪ **[14]:**

- [\[14.4\]](#) (condiciones generales).
[\[14.5\]](#) (política de privacidad).

▪ **[15]:**

- [\[15.3\]](#) (condiciones generales).
[\[15.4\]](#) (política de privacidad).

▪ **[16]:**

- [\[16.2\]](#) (condiciones generales).
[\[16.3\]](#) (política de privacidad).
