



NUEVO MARCO LEGAL

Asesoramiento al servicio del nuevo crédito al consumo

La nueva Directiva europea sobre crédito al consumo exige prevenir el sobreendeudamiento con un "servicio de asesoramiento en materia de deudas" para consumidores que se enfrenten a dificultades para cumplir con sus compromisos financieros. Incluye medidas como la regulación del crédito *revolving*, la transparencia en las ofertas y la prevención de abusos, garantizando un acceso más seguro al crédito.

Por **FERNANDO ZUNZUNEGUI**.*

*De **Zunzunegui Abogados**. Coordinadores de Regulación de **EFPA España**.

El crédito al consumo es el de mayor crecimiento en el mercado del crédito, siendo España el Estado miembro de la Unión Europea donde más crece, según datos del Banco Central Europeo. Este aumento, según la Autoridad Bancaria Europea, se atribuye a la respuesta de los hogares al aumento del coste de vida. Es el más dinámico y el más rentable para las entidades. Conviene señalar que la comercialización y concesión del crédito al consumo son actividades libres que no se someten a reserva legal. Proliferan los portales que ofrecen crédito no bancario en condiciones a veces poco equitativas y con *scoring* automatizado, carente de un adecuado asesoramiento. Es un segmento muy digitalizado, abierto a la competencia y con un alto riesgo prudencial. Esto genera un peligro de quiebra de la economía familiar, lo que podría constituir una amenaza para la estabilidad financiera. De hecho, la modalidad *revolving* ha multiplicado los contenciosos y acapara las reclamaciones ante el Banco de España. Dos sentencias del pleno del Tribunal Supremo de 30 de enero de 2014 han fijado los rigurosos requisitos de transparencia que deben cumplir las ofertas de las entidades, debido a que encadenan al consumidor a una deuda que nunca termina de pagar, creando un “deudor cautivo” en un “efecto bola de nieve”.

Para dar respuesta a esta problemática, la Unión Europea ha aprobado una nueva Directiva sobre crédito al consumo, actualmente en fase de transposición al Derecho interno. Es una mejora técnica que pretende dar respuesta a los riesgos de la digitalización. Aunque es una Directiva de máximos que trata de evitar divergencias en su transposición, ofrece varias opciones a los Estados miembros en cuestiones fundamentales, como su aplicación plena a los microcréditos o el control de la usura. Dada su relevancia, el Ministerio de Economía ha realizado una consulta pública para conocer la opinión del sector en la que ha participado EFPA. Por razones de coherencia y de eficacia,

en un momento de simplificación normativa, se debería mantener el modelo del mercado hipotecario recogido en la Ley de contratos de crédito inmobiliario, basado en la transparencia y en el asesoramiento profesional. Mejor regular que prohibir. De este modo, se facilita la competencia y el ejercicio transfronterizo de los servicios relacionados con el crédito al consumo.

La nueva Directiva refuerza las normas de conducta y plantea poner topes a los tipos de interés. Prohíbe la publicidad engañosa, como aquella que anima a endeudarse o sugiere que el crédito puede mejorar el nivel de vida. Se establece que debe advertirse que “tomar dinero prestado cuesta dinero”. Además, queda prohibido incitar al crédito sugiriendo que mejora la situación económica. Asimismo, la práctica de destacar la rapidez en la concesión del crédito como si fuera una ventaja debe rechazarse, incluso con la prohibición.

Como importante novedad, se regula el derecho al olvido oncológico con el fin de garantizar el acceso al crédito a quienes han superado la enfermedad. En España, este olvido se hace efectivo una vez transcurridos 5 años desde la finalización del tratamiento sin recaída.

La prevención del sobreendeudamiento

La nueva Directiva contempla un “servicio de asesoramiento en materia de deudas” para consumidores que se enfrenten a dificultades para cumplir con sus compromisos financieros. Por ejemplo, en caso de descubierto tácito, el banco prestamista deberá reorientar al consumidor hacia este servicio. Se configura como una asistencia personalizada de carácter técnico, jurídico y psicológico que vela por la salud financiera de los consumidores. →→→

➔ **LOS ASESORES FINANCIEROS tendrán los conocimientos para recomendar los productos adecuados en crédito al consumo.**

→ LA MEJOR FORMA de prevenir los abusos del crédito al consumo será a través del asesoramiento financiero.

→→→ Su objetivo es ayudar y guiar al consumidor para el reembolso de sus deudas pendientes, manteniendo «un nivel de vida decoroso sin menoscabo de su dignidad». La asistencia debe ser prestada por profesionales del asesoramiento financiero independientes de los bancos prestamistas. Esta profesionalidad puede verse comprometida por el límite a la remuneración, ya que “solo debe cubrir los gastos de explotación”.

Se deja en manos del legislador nacional la determinación del control de la usura y los costes abusivos. Desde el Banco de España (BE) se ha propuesto acoger el sistema portugués, permitiendo que sea el propio BE quien fije trimestralmente la TAE máxima para el crédito al consumo. Sin embargo, tasar la usura, estableciendo un tipo de interés notablemente superior al normal del dinero que no puede rebasarse, puede ser contraproducente al reducir

la competencia y afectar a la innovación. Cuando la Administración fija un precio máximo, las empresas tienden a cobrar el máximo permitido. La usura ya se regula en la Ley Azcárate de 1908, cuyo concepto ha sido clarificado por la jurisprudencia del Tribunal Supremo. A diferencia de otras jurisdicciones, en las que la tasa de usura se publica periódicamente por las autoridades, el sistema español se basa en principios generales. Según la jurisprudencia, se considera usura cuando el tipo de interés supera en un margen determinado la referencia publicada por el BE para la correspondiente categoría de crédito. Esta doctrina ya ofrece cierta seguridad jurídica al tráfico financiero y, para cambiarlo, habría que analizarlo con prudencia para evitar efectos indeseados, como la exclusión financiera de los más vulnerables. La mejor forma de prevenir eficazmente los abusos y garantizar la competencia es a través de la transparencia y el asesoramiento de calidad. De esta forma, el cliente puede comparar con el resto de las opciones del mercado y elegir la que más le conviene. ●

El asesor, figura clave

● En un mercado cada vez más complejo, el asesoramiento resulta esencial para el bienestar financiero. **Son los asesores financieros quienes tienen las competencias para recomendar los productos adecuados a las necesidades de los clientes.** El asesoramiento en materia de inversión, seguros y crédito hipotecario ya está regulado y sometido al control de las autoridades financieras.

○ Se trata de un **servicio imprescindible para construir la Unión de Ahorros e Inversiones, que está en la agenda de la nueva Comisión Europea.** Faltaba la regulación del asesoramiento en el crédito al consumo. La nueva Directiva lo regula como un servicio que se debe

prestar en el “mejor interés del consumidor”, recomendando contratos de crédito “adecuados a sus necesidades, su situación financiera y sus circunstancias personales, teniendo en cuenta también el objetivo de minimizar los impagos y los casos de mora”. A este test de idoneidad se añade la necesidad de evaluar la solvencia del consumidor para evitar el sobreendeudamiento.

○ La nueva Directiva supera el paradigma de la transparencia como única vía para proteger al consumidor. El crédito debe ser adecuado a las necesidades del cliente y a su situación financiera, y quedar condicionado a una evaluación previa de la solvencia del cliente. Para lograr estos objetivos, la figura del asesor es clave. Los prestamistas deben asegurarse de que el consumidor comprenda las consecuencias jurídicas y financieras de la contratación. Sin embargo, no siempre el consumidor

tiene los conocimientos y la experiencia para comprenderlas, aunque se refuerce su educación financiera. En productos complejos como el crédito revolving, **el asesoramiento profesional constituye la mejor forma de proteger al consumidor.**

○ En este marco, **los asesores deben contar con conocimientos y competencias acreditadas con una certificación profesional.** El modelo adoptado es el desarrollado por la ESMA y la CNMV para el asesoramiento en materia de inversión, y aplicado también para el asesoramiento hipotecario y de seguros, que debería extenderse al crédito al consumo. Es un modelo en el que se fijan las materias objeto de la formación, la certificación del cumplimiento de estas exigencias, y la imprescindible formación continua. ✱

