

PROTECCION DEL CONSUMIDOR EN LOS SERVICIOS BANCARIOS

NUEVA LEY DE CREDITO AL CONSUMO

■ GREGORIO PLANCHUELO



Al margen de la regulación sobre cláusulas abusivas en contratos de adhesión contenida en el artículo 10 de la Ley 26/84, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, la protección legal que nuestro Ordenamiento Jurídico proporcionaba al cliente de los servicios bancarios se dirigía a intentar que éste recibiese información fiable acerca del contenido y de las características de las obligaciones y derechos contraídos al iniciar una relación contractual.

En este sentido, la Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios, incluso recaba la colaboración del Notario que autoriza la escritura, para que advierta al presta-

tario del significado de aquellas cláusulas que, por su naturaleza técnica, pudieran pasarle inadvertidas.

Lo cierto ha sido que este tipo de medidas, y otras de poco éxito como la Ley 2/94, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, han resultado insuficientes a la hora de proteger los intereses y derechos del usuario de servicios bancarios, como bien acredita el hecho de que éstos suelen ser objeto de un muy elevado número de reclamaciones por parte de los consumidores. En concreto, durante 1994 se presentaron, a través de las Asociaciones de Consumidores, 13.496 quejas contra este sector, a las que hay que sumar las formuladas ante las OMIC, las Comunidades Autónomas y el pro-

pio Banco de España. En lo que se refiere a los datos suministrados por las Asociaciones de Consumidores, las entidades de crédito ocupan el segundo lugar en las denuncias de los ciudadanos, superadas tan sólo por el sector de la vivienda.

NUEVA LEY DE CREDITO AL CONSUMO

Ante esta situación, la reciente promulgación de la Ley 7/95, de Crédito al Consumo, abre nuevas e interesantes perspectivas, al regular aspectos positivos de las relaciones entre consumidor y el otorgante de un crédito, que van más allá de la simple protección del derecho a la información. Esta Ley supone la adaptación de nuestro Derecho a una Directiva de 1987, y modifica el contenido de los Códigos Civil y de Comercio, en lo que se refiere al régimen contractual, de la Ley 50/65, sobre ventas a plazos, y de la Ley 19/85 Cambiaria y del Cheque.

AMBITO DE APLICACION

La Ley 7/95 tiene como ámbito de aplicación los contratos de crédito o financiación que se produzcan entre un empresario y un consumidor. A este respecto hay que tener en cuenta que no es necesario que el empresario sea una entidad de crédito, basta con que permita al consumidor el pago aplazado en la compra de un producto o servicio, ni que el consumidor destine el crédito a la adquisición de un producto o servicio concreto, siendo suficiente con que lo utilice en la satisfacción de necesidades personales, al margen de una actividad empresarial o profesional. Los únicos límites que establece la disposición en cuanto a su aplicación



es que el crédito tenga una duración mínima determinada y no sea gratuito.

Por otra parte, el objetivo inicialmente perseguido por el legislador comunitario al elaborar la Directiva incorporada a nuestro Derecho por la Ley 7/95, era el de proteger al consumidor en la compra de aquellos productos de consumo ordinarios, que por su precio un tanto elevado suelen adquirirse a plazos. Posteriormente, se tomó conciencia del interés que también podría existir en extender algunos principios de la disposición a otros tipos de operaciones crediticias realizadas por el consumidor, por lo que la disposición comunitaria dio libertad a los Estados miembros para aplicar su contenido, o parte de él, a otros tipos de contrato de préstamo.

Haciendo uso de esa posibilidad, nuestra Ley regula de distinta forma diferentes supuestos:

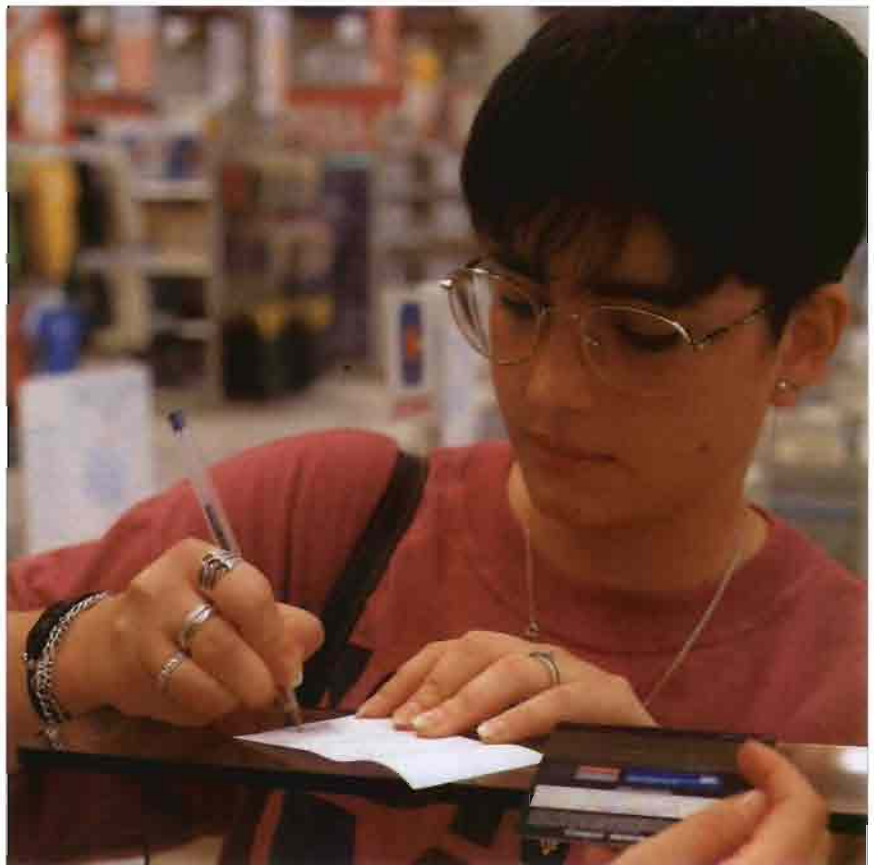
- En primer lugar, como principio general se aplica íntegramente cuando el importe del crédito excede de 24.999 pesetas sin superar los 3 millones de pesetas.

- En segundo lugar, cuando el importe del crédito se sale de ese margen, la Ley 7/95 se aplica parcialmente y de forma distinta según sea una venta a plazos de bienes muebles (1) o de otro tipo de operación financiera (2).

Por último, aún en el caso de que el importe de la operación esté dentro del margen comprendido entre 25.000 y 3 millones de pesetas, la Ley 7/95 se aplicará de forma parcial si el crédito se encuentra garantizado por hipoteca inmobiliaria (3) y de manera muy limitada si tiene por objeto un descubierto en cuenta corriente (4).

EL INCUMPLIMIENTO DE LA LEY Y SUS CONSECUENCIAS

La Ley 7/95 contiene una serie de principios establecidos para proteger los intereses del consumidor en la contratación de créditos como los expuestos, cuyo incumplimiento por parte del empresario lleva aparejada una doble consecuencia: La posibilidad de que se incoe un expediente sancionador por



infracción en materia de consumo, y la nulidad de las cláusulas contractuales contrarias a la Ley.

El artículo 7 de la Ley entra con detalle a examinar los supuestos de nulidad, al sancionar con la invalidez de la totalidad del contrato la no formalización de este por escrito, así como al establecer que si en el documento contractual no se indica la tasa anual equivalente aplicable en la transacción o los distintos gastos que la componen, la obligación del consumidor se reducirá a abonar el interés legal, en el primero de los supuestos o a abonar sólo aquellos gastos de los que se haya hecho una mención explícita.

Más radical es aún la consecuencia que se deriva de no indicar en el contrato una relación del importe, el número y la periodicidad o las fechas de los pagos que debe realizar el consumidor, en este caso el artículo 7 establece que "la obligación del consumidor se reducirá a pagar el precio al contado o el nominal del crédito en los plazos convenidos".

Si lo que se omite es la indicación de los plazos, no podrá exigirse al consumidor el pago hasta la finalización del contrato.

Todos estos principios modifican sustancialmente el régimen contractual de nuestro Derecho, si bien su virtualidad práctica dependerá en gran medida del conocimiento que de los mismos pueda llegar a tener el consumidor, siendo sobradamente conocida la ignorancia que éste tiene sobre la mayoría de sus derechos.

Por eso, quizá hubiera sido conveniente que de estas y otras circunstancias de la Ley se obligase a informar en el propio contrato. Tal posibilidad queda abierta por el artículo 6.3, que prevé que reglamentariamente se podrán establecer otras menciones que deberán figurar en el documento contractual, si bien, según la disposición final tercera, tal desarrollo reglamentario debiera efectuarse antes del próximo 25 de septiembre, sin que hasta la fecha haya noticias de la existencia de un proyecto al respecto.





LOS CONTRATOS VINCULADOS

La disposición hace también una regulación especial de los denominados contratos vinculados, es decir, aquellos en que existe un acuerdo en exclusiva entre el vendedor y un prestamista, en virtud del cual éste ofrecerá crédito a los clientes de aquel para la adquisición de sus productos o servicios. En tales casos, cuando el consumidor haya obtenido el crédito en aplicación de ese acuerdo y los bienes o servicios no sean conforme a lo pactado o no hayan sido entregados en todo o en parte, sí al reclamar el consumidor contra el proveedor no hubiera obtenido satisfacción, podrá ejercitar contra quien le hubiera concedido el préstamo los mismos derechos que le corresponden frente al vendedor (artículo 15).

Este artículo, cuyo contenido resulta novedoso y muy positivo para el consumidor, establece en su apartado segundo que no será de aplicación cuando la operación de que se trate sea de una cantidad inferior a la fijada reglamentariamente. A este respecto surge la duda de la validez del propio artículo en tanto en cuanto no se produzca ese desarrollo reglamentario, cuestión de interés, ya que como se indicaba anteriormente, el Gobierno tiene de plazo hasta el 25 de septiembre para la pue-

ta en vigor de cualquier Reglamento sobre el tema.

Por otra parte, al exigirse para la aplicación de este derecho que el acuerdo entre vendedor y prestamista sea "en exclusiva", se permite eludir su eficacia cuando el proveedor proponga, aunque sólo sea esporádicamente, otro prestamista. Para evitar este posible fraude de la Ley, Alemania, en la transposición a su Derecho de la Directiva, ha introducido el concepto de unidad económica, considerando que existe tal cuando el vendedor ayuda al prestamista a elaborar o concertar el contrato de crédito.

También Francia y el Reino Unido han optado por otras alternativas, el concepto de crédito vinculado a una utilización determinada y la fórmula de responsabilidad solidaria, que parecen preferibles a la empleada por el legislador español.

Otras disposiciones de la Ley en relación con los contratos vinculados se refieren a las obligaciones cambiarias, con respecto a las que se establece que el consumidor, o quien figure como garante en la letra de cambio, podrá oponer al prestamista, tenedor de la misma, las mismas excepciones que se basen en sus relaciones con el proveedor de los bienes o servicios correspondientes. Esta medida, si bien benefi-

cosa para el consumidor no lo es tanto como la adoptada por otros Estados miembros (Bélgica, Dinamarca, Alemania, Francia, Luxemburgo, Holanda, Reino Unido y Suecia) que directamente prohíben las letras de cambio en relación con el crédito al consumo, lo que se estima preferible, ya que en caso de que el prestamista endosase la letra a un tercero, el consumidor quedaría obligado a hacer efectivo el pago sin poder oponer excepción alguna, ni siquiera en el caso de que los bienes adquiridos con esas letras no hubieran sido entregados o fueran defectuosos.

Por último, con respecto a los contratos vinculados, la Ley también prevé que la ineficacia del contrato de compraventa determinará la ineficacia del contrato destinado a su financiación, estableciéndose que en tal caso, cuando la nulidad del contrato no es imputable al prestamista, éste tiene derecho a la recíproca devolución de las prestaciones realizadas, deduciendo a su favor determinadas cantidades en concepto de indemnización por tenencia de las cosas por el comprador y por la depreciación y deterioro de la cosa vendida.

OTROS ASPECTOS DE LA NORMA

Otras novedades introducidas por esta Ley, son el establecimiento de un límite a la cantidad que se puede cobrar al consumidor por la amortización anticipada del crédito; la imposición de intereses a favor del consumidor cuando se produce el cobro indebido del crédito, indicando un criterio para la valoración de los daños y perjuicios cuando este cobro indebido se produce por malicia o negligencia; y la enunciación de diversos principios de aplicación supletoria, respecto al carácter vinculante de las ofertas, la publicidad de los créditos y a la información que debe otorgarse al consumidor sobre los anticipos por descubiertos en cuenta corriente.

También se hace necesario señalar, que el legislador al incorporar a nuestro derecho la Directiva, una Directiva de mínimos, ha dejado pasar una excel-

Servicios Financieros

te oportunidad para incidir en determinados aspectos que hubiera sido conveniente regular:

– En primer lugar hubiera sido deseable establecer un período de reflexión, durante el cual el consumidor pudiera retractarse del contrato. Este período de reflexión se ha convertido en un procedimiento clásico del Derecho de consumo, ya reflejado en otras disposiciones, como la de venta fuera de establecimientos comerciales, y permite al consumidor liberarse de un compromiso poco reflexionado o adoptado en circunstancias de presión por parte del vendedor. Atendiendo a estas consideraciones Bélgica, Dinamarca, Alemania, Francia, Irlanda, Luxemburgo, Portugal y Reino Unido han introducido en su transposición de la Directiva la facultad de retractación.

– En segundo lugar también podría haber sido interesante limitar, o al menos regular, las cláusulas que el

acreedor puede incluir en este tipo de contratos, reservándose el derecho a aplicar penalizaciones o intereses de demora sobre los importes debidos, que ya incluyen intereses, en caso de impago o retraso por parte del prestatario, ya que en algunos casos estas cláusulas constituyen auténticos abusos de los que es víctima el consumidor.

Por último, también habría sido conveniente ampliar parte de la protección que se otorga al consumidor, a la persona que figure como garante de éste en un contrato de crédito al consumo, ya que el avalista de este tipo de contratos suelen ser un familiar o persona unida por estrecha relación, que no obtiene ningún beneficio por su intervención, ignorando, a menudo, las consecuencias de su compromiso. A este respecto tanto Alemania, como Francia, Bélgica, Reino Unido, Noruega, Finlandia, Suecia e Irlanda han adoptado medidas de protección del avalista.

Finalmente, y no obstante las deficiencias comentadas, que limitan una parte de los beneficios que podrían estar implícitos en la norma, a modo de conclusión debe valorarse positivamente la entrada en vigor de la Ley 7/95, por cuanto que mejora la situación en la que se encontraba el consumidor a la hora de suscribir un contrato de crédito, aportando soluciones a necesidades reales que padecía como parte más débil de la relación y en las que, hasta ahora, nunca había entrado nuestro Ordenamiento Jurídico. □

GREGORIO PLANCHUELO.

Técnico del Instituto Nacional de Consumo.

NOTAS

- (1) Son de aplicación los Art.: 6 Apdo. 2; Art. 7 salvo primer párrafo; Art. 8; Art. 14 apartado 1º y Art.17 y 18.
- (2) Art. 16, 17, 18 y 19.
- (3) Toda la Ley 7/95 excepto Art. 6 a 14 y 19.
- (4) Sólo Art. 19 sobre información a los consumidores.



VENTA MAYOR MERCABARNA

Pabellón E-276 - Tel.: 335 23 88

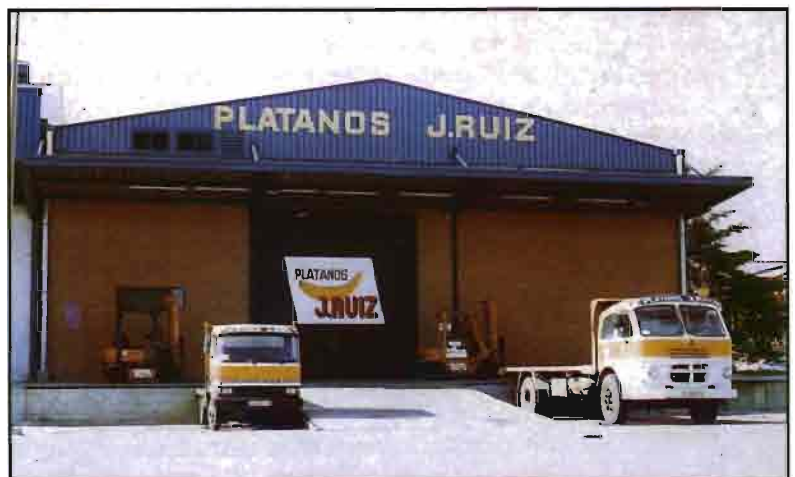
Pabellón D-244 - Tel.: 335 51 45

OFICINAS Y ALMACEN:

MERCABARNA - Pabellón J nº 8

Tel.: 336 14 11 - Fax: 263 20 65

08040 BARCELONA



AMPLIA DISTRIBUCION — CAMARAS MADURACION

AVANZADAS TECNICAS DE MADURACION Y FRIGOCONSERVACION • GARANTIA DE CALIDAD

