

ALEGACIONES de ADICAE en relación al

“Proyecto de Orden ETD de regulación del crédito revolving, por la que se modifica la Orden ECO/697/2004, de 11 de marzo, sobre la Central de Información de Riesgos, la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, para el establecimiento de obligaciones adicionales de evaluación de la solvencia y de información en la comercialización de créditos al consumo de duración indefinida.”

Consideraciones previas

Con carácter previo queremos manifestar que **se ha incumplido el plazo inicialmente otorgado para alegaciones** mediante oficio firmado por el Secretario General Técnico del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital con fecha 7 de mayo de 2020, a los efectos de la emisión del informe previsto en el artículo 26.5 del párrafo primero de la Ley 50/1997 del gobierno y CCU, y así como en el artículo 2.a) del Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios. Al no otorgarse plazo específico en la orden, la normativa aplicable y señalada en el propio Oficio (artículo 26.6 de la Ley 50/1997), otorga para la emisión de estos informes un plazo mínimo de 15 días hábiles o de 7 días hábiles cuando razones debidamente motivadas así lo justifiquen o se aplique la tramitación urgente, lo que no consta en el oficio remitido.

Es por ello, que es nuestra opinión que la reducción del plazo otorgado al no aparecer justificado puedes suponer una mayor inseguridad e indefensión de los propios consumidores, representados y defendidos sus derechos por las asociaciones de consumidores, entre las que se encuentra Adicae, quien tendría opción también de solicitar una ampliación del mismo, que debería ser otorgada añadiéndole al plazo otorgado la mitad del plazo concedido.

Sin embargo, presentamos estas ALEGACIONES atendiendo también a que en este proyecto de Orden que se nos remite ya era conocido por su publicación en la Web del Ministerio de Economía desde el año 2019; nos referimos al Proyecto de Orden ECE/xx/2019, de xx de xx, de modificación de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, para el establecimiento de obligaciones de información sobre créditos de duración indefinida asociados a instrumentos de pago.

Por otra parte, **habríamos esperado que cualquier reforma legal o regulatoria relativa a las tarjetas “revolving” y el crédito a ellas vinculado se instrumentase mediante herramientas legislativas de mayor calado que una Orden Ministerial**, que permitiesen abordar por tanto aspectos sustanciales de la problemática que este tipo de producto está generando entre millones de consumidores, empezando por los costes, tipo de interés y sistemas de amortización aplicados en el mercado en el momento actual, que a nuestro juicio requerirían de una intervención más intensa que el establecimiento de criterios relativos a la información precontractual.

Consideraciones generales respecto al Proyecto de Orden

Son cientos de miles de consumidores que han sido afectados por las prácticas abusivas de la comercialización del crédito revolving; somos el país de Europa que lidera el número de tarjetas de crédito por habitante y superamos con creces también la media europea de los intereses que esta financiación conlleva. No sólo los bancos se han apuntado al negocio de las tarjetas, sino que otro tipo de empresas comercializan sus productos y ventas asociados a un crédito y / o tarjeta a la que

cargan una primera adquisición con un precio excesivamente alto pues es redondeado con comisiones e intereses declarados ya abusivos al superar el 20% mensual.

Esta comercialización masiva de tarjetas es el principal problema del crédito en nuestro país por sus condiciones y por su extensión, más todavía con la urgencia sanitaria y económica que nace en este año 2020.

El Tribunal Supremo ya se ha pronunciado en Marzo de este año y antes de la crisis de la Pandemia Covid 19 sobre los intereses remuneratorios de tarjeta de forma de pago revolving, que no aplazadas, pues **se intenta seguir manteniendo la confusión al consumidor cuando se iguala (como en la Exposición de Motivos de la norma que nos trasladan) crédito con pago aplazado o flexible o revolving, cuando no es lo mismo** y ha sido precisamente una de las causas de la declaración de falta de transparencia de estas condiciones generales de contratación, en la mayoría de los Juzgados de Instancia.

Las entidades comercializadoras ofrecen cuotas mínimas al consumidor adhiriéndolo a una línea de crédito permanente y perpetua, con la nefasta condena que supone para el mismo y el desastroso recuerdo de la nomenclatura “perpetuo” según se determinó por nuestros Tribunales.

Así no se entiende se mantenga en la Orden esta vinculación a líneas de crédito permanentes a los consumidores en las que les perpetúen su obligación de amortizar el dinero utilizado, al mantener la práctica de que con la amortización de capital se tenga la posibilidad de disponer nuevamente del crédito inicialmente otorgado.

Es por ello, que manifestamos nuestra posición crítica con relación a la **redacción poco didáctica de la Exposición de motivos** al mantener la conjunción inclusiva y dar el visto bueno a las líneas de crédito perpetuas a los consumidores, frente a las que ADICAE debe manifestarse al considerar que **debe darse proyección a una protección más amplia del crédito al consumo sin otorgarle privilegios al revolving**, y es por ello que presentamos estas ALEGACIONES, pues **es de interés para los consumidores en general que se desarrollen los requisitos de información precontractual** que las comercializadoras deben cumplir de forma gratuita al cliente de servicios bancarios, sujeto de derecho de toda la información precontractual que sea legalmente exigible para adoptar una decisión informada sobre un servicio bancario y comparar ofertas similares.

Esta información deberá ser clara, oportuna y suficiente, objetiva y no engañosa y habrá de entregarse con la debida antelación en función del tipo de contrato u oferta y, en todo caso, antes de que el cliente formalice el contrato junto las adecuadas explicaciones del crédito que sean suficientes para comprender los términos esenciales del servicio ofertado y adoptar una decisión informada, teniendo en cuenta sus necesidades y su situación financiera. **Estas explicaciones deben comprender la aclaración del contenido de la información y comunicaciones a las que se refiere esta Orden, así como una indicación sobre las consecuencias que la celebración de un contrato de servicios bancarios pueda tener para el cliente y por ello, con relación a los servicios vinculados que deben estar específicamente detallados** de manera comprensible.

El cliente siempre conocerá cuándo terminará de pagar su crédito, que debe tener un tiempo o momento determinado, siempre conocerá el tiempo estimado que le queda para amortizar una operación, si bien con la clara advertencia que la estimación que se realizara en ese momento sería para el saldo concreto a una fecha de referencia y con una cuota determinada en esa fecha y tener a la vista el **cuadro de amortización en el que se advierta al interesado de que sería válido solo si se mantiene el pago mensual por la cuantía pactada y no se llevan a cabo nuevas disposiciones del crédito**, el número de pagos debe ser claro y determinado, así como el importe de la deuda pendiente, con la pretensión de cancelarla: deben informarle teniendo en cuenta los posibles recibos o cuotas con total precisión.

Dentro de esta información **debe incluirse la posibilidad o no de contratar cada servicio de manera independiente y en qué condiciones**. Según lo anteriormente expuesto entendemos muy necesario el solicitar y la aportación de un desglose claro, sencillo y correcto de las cantidades pendientes de abono, amortización e intereses, a los efectos de que el consumidor a simple vista pueda estar debidamente informado del producto financiero contratado y en cualquier momento (accesible área del cliente), independientemente del **informe trimestral** que se le haga llegar por parte de la entidad, el cual **solicitaríamos que fuera MENSUAL**.

Con relación con los tipos de intereses oficiales hay que tener cuidado con las permutas de intereses o IRS que están incluidos y que tienen unos intereses más altos ya que siempre ha cotizado por encima del euríbor, pero con cuotas más estables, que deben revisarse cada cinco años, no cambiando el interés del préstamo, todos los tipos de interés están nombrados, incluso para suprimir el MIBOR pero **esta nueva enumeración debería servir para que se establezca por Ley un tipo medio para el consumidor con tarjeta revolving**, un tipo claro, y no fijo y poco transparente como el tipo medio declarado por entidades y de forma separada entre tarjetas de crédito y tarjetas o créditos revolving. El propio Banco de España ha declarado que sus publicaciones son poco claras y que los tipos no se separan con más columnas de forma correcta “por falta de espacio”.

La disposición Transitoria única es poco clara con relación a la aplicación de la normativa a los contratos ya suscritos que no precisan de una actualización financiera ni una nueva evaluación salvo que se amplíe el límite de dicho crédito, sin nada que referir a si se produjera esa circunstancia en cuanto a la solvencia y obligaciones de información periódica y adicional que se fija solamente para el caso de ampliaciones.

Comentarios específicos al articulado

Primero.- En relación al **Artículo primero. Modificación de la Orden ECO/697/2004, de 11 de marzo, sobre la Central de Información de Riesgos**. Estamos conformes con el apartado Primero en cuanto a la periodicidad mensual de remisión de las entidades que comercialicen créditos al Banco de España y éste también mensualmente para que recoja la situación del crédito y riesgos en España mes a mes.

En el apartado segundo, echamos de menos la mención del acceso al consumidor a esas informaciones y datos y así proponemos.

*El Banco de España establecerá el procedimiento, forma y plazo de remisión de las declaraciones periódicas, así como el sistema para presentar declaraciones complementarias con rectificaciones de datos previamente declarados, **estableciendo también de forma clara un sistema de acceso del consumidor a sus datos declarados por las entidades y sus rectificaciones** Estas últimas se remitirán por las entidades declarantes al Banco de España, a la mayor brevedad, tan pronto como tengan conocimiento de que los datos que hubiesen declarado son erróneos, de modo que se asegure que la información existente en la CIR sea exacta y refleje la situación actual de los riesgos en la fecha a la que se refieren. **A las declaraciones complementarias con rectificaciones de datos previamente declarados deberá adjuntarse, como adenda, breve resumen explicativo y motivado acerca de las razones que condujeron a la declaración errónea de datos, en relación con cada uno de los datos objeto de rectificación**”*

Segundo.- Propuesta de modificación del nuevo número primero.bis en el apartado 2, con la redacción siguiente:

«Primero bis. Periodicidad y forma de remisión de las declaraciones a efectos de facilitarlos a las entidades declarantes para el ejercicio de su actividad.

*El Banco de España establecerá el procedimiento y forma de las declaraciones periódicas, así como el sistema para presentar declaraciones complementarias con rectificaciones de datos previamente declarados. **Estas declaraciones estarán a disposición del cliente bancario si así lo solicita** Estas últimas se remitirán por las entidades declarantes al Banco de España, a la mayor brevedad, tan pronto como tengan conocimiento de que los datos que hubiesen declarado son erróneos, de modo que se asegure que la información existente en la CIR sea exacta y refleje la situación actual de los riesgos en la fecha a la que se refieren.»*

Si bien estamos conformes con la periodicidad mensual y en los siete primeros días de cada mes del envío de las declaraciones de datos a la CIR, entendemos de igual forma necesaria la información al cliente bancario por parte del Banco de España que es quien establecerá el procedimiento y forma de estas declaraciones periódicas

Tercero.- En relación al apartado Cuatro: Este apartado modifica el artículo 60 de la Ley 44/2002, concretamente el epígrafe referido al CIR, Central de Información de Riesgo, y así compartimos la perspectiva adoptada en el apartado Tres para la transmisión de los datos de los titulares de estas operaciones de riesgo que van a pasar a incluir riesgo acumulado en la entidad superior a 1000 euros, pues hasta ahora al CIR sólo se transmitían préstamos superiores a 6000 euros.

Tenemos que comentar también la modificación del artículo 60 de esta Ley, con relación al apartado Cuarto que tiene hasta la actualidad esta redacción:

El Ministro de Economía y Competitividad y, con su habilitación expresa, el Banco de España, determinará las clases de riesgos a declarar entre los mencionados en el apartado anterior, las declaraciones periódicas o complementarias a remitir de modo que se asegure que los datos están suficientemente actualizados, las fechas a las que habrán de referirse, el procedimiento, la forma y el plazo de remisión de las mismas, el alcance de los datos a declarar a la CIR respecto a las características y circunstancias de las diferentes clases de riesgo y de sus titulares. A estos efectos se podrá diferenciar, incluso estableciendo umbrales de declaración distintos, entre:

a) los datos a declarar exclusivamente en cumplimiento de las obligaciones de información que establezca el Banco de España en el ejercicio de sus funciones de supervisión e inspección y demás funciones que tiene legamente atribuidas, incluidos los datos basados en previsiones propias de las entidades, y,

b) aquellos otros datos que también se declaren con la finalidad de facilitarlos a las entidades declarantes para el ejercicio de su actividad.

Se solicita mejorar la redacción del **todo el párrafo segundo** pues **no puede contradecirse con contradictorio con el Apartado Segundo del Artículo 61 de la Ley 44/2002** que establece que *las entidades declarantes y los intermediarios de crédito inmobiliario, tendrán derecho a obtener informes sobre los riesgos de las personas físicas o jurídicas, incluidas las Administraciones*

públicas, registrados en la CIR, siempre que dichas personas cumplan alguna de las circunstancias siguientes:

- a) Mantener con la entidad algún tipo de riesgo.*
- b) Haber solicitado a la entidad un préstamo o cualquier otra operación de riesgo.*
- c) Figurar como obligadas al pago o garantes en documentos cambiarios o de crédito cuya adquisición o negociación haya sido solicitada a la entidad.*

Por lo que si se mantiene la redacción propuesta para el párrafo último del Artículo 60 apartado cuarto, sobre el contenido de la información, *(En dichos informes se omitirá la denominación de las entidades que hayan contraído los mencionados riesgos. Respecto a éstos, sólo se incluirán situaciones de incumplimiento de las obligaciones directas o garantizadas, distinguiendo los que hayan sido dados de baja en el balance por las entidades y sigan siendo exigibles, las situaciones relativas a procedimientos concursales, así como los riesgos vencidos, entendiéndose por tales, a estos efectos, aquellos cuya fecha de impago supere los 90 días desde su vencimiento. En los informes no se facilitarán los datos que se refieran a pertenencia del titular a un determinado grupo económico, tipo de interés, fechas de inicio, vencimiento e incumplimiento, ni las categorías prudenciales de riesgo ni demás datos que se consideren necesarios exclusivamente para el adecuado ejercicio de las facultades de supervisión e inspección de las entidades declarantes por parte de las autoridades competentes)* debería también incluirse en la redacción el **derecho de acceso y rectificación para que dichos informes no queden vacíos o al albur de las entidades declarantes**, por ello, se solicita la revisión de esta redacción para una mejorar la finalidad de información de las entidades declarantes, sus riesgos y los riesgos de los consumidores, pues da la impresión que tienen mejor acceso las entidades que los consumidores a sus propios riesgos.

Cuarto.- El apartado Cinco del artículo Primero del Proyecto de Orden crea un nuevo apartado 3 en el número cuarto del mismo artículo del que proponemos la siguiente incorporación a la redacción:

«3. El Banco de España establecerá unos procedimientos de procesamiento y suministro de la información sobre los riesgos de los titulares que aseguren que las entidades declarantes previstas en el apartado segundo del artículo 61 de la Ley disponen de la última información declarada el vigésimo primer día natural del mes siguiente al que se refieran o el siguiente día hábil si este fuera inhábil. Este procedimiento será accesible para los usuarios y clientes bancarios que figuren en dichos informes»

Quinto.- El Artículo segundo de este Proyecto modifica la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios, concretamente su artículo 4, estableciendo las Normas, principios y criterios generales. Políticas de comunicación comercial para el crédito al consumo.

Esta nueva normativa es concordante con la Ley General de Publicidad y Ley de Condiciones Generales de la Contratación, si bien **incluiríamos a efectos de transparencia material y formal los siguientes apartados:**

- a) La publicidad sujeta a la obligación de ser clara, suficiente, objetiva y no engañosa y **deberá quedar explícito y patente el carácter publicitario del mensaje mediante la inserción de la referencia “publicidad” o “contenido publicitario” de manera****

que quede perfectamente delimitado la extensión y contenido de la información publicitaria, con nítida separación de aquella que no lo sea.

- b)** Obligatorio establecimiento de la entrega de las condiciones generales de la contratación como información precontractual con una antelación mínima de 14 días a la concesión del préstamo.
- c)** La información precontractual debe ser normalizada, y tendrá que tener claridad, con espacios claros y tasados entre los puntos o condiciones y que el consumidor pueda marcar un *check* de conforme o entendido a cada punto
- d)** Se deberá entregar al consumidor una ficha de información normalizada.
- e)** La información periódica debe ser mensual
- f)** El tamaño de la letra debe ser conforme a la legalidad vigente, con tamaño no sea inferior a un milímetro y medio y siempre con el contraste suficiente que permita una fácil lectura, **siendo el doble de tamaño para los consumidores mayores de 65 años.** El tamaño de la información de los intereses y T.A.E debe estar separada, explicada de forma clara.
- g)** El contrato debe tener un plazo determinado o término final

Sexto.- Con relación a la evaluación de la solvencia: El artículo tercero, apartado dos, del Proyecto de Orden, modifica el artículo 18 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

Se acoge una lista de obligaciones que conllevan evaluar la solvencia del cliente, en el sentido de no abocarle al sobreendeudamiento, proteger al mismo y al sistema crediticio en general. Considerando esta fase importante para evitar deudas no asumibles (nada beneficiosas para ninguna de las dos partes) se debería de establecer como obligatoria para la entidad, para caso de incumplimiento una **penalización e indemnización de daños y perjuicios objetiva.**

Por lo tanto, **se echa en falta algún tipo de apartado donde se incida en la obligación de recoger dicha información y para el caso de no cumplirla que conlleve una penalización.**

Por otra parte, **se redacta un último punto** en este artículo 18 (punto 6) **el cual desvirtúa el resto de los apartados,** pues establece que tal negocio jurídico se podrá realizar en base a la libertad de contratación. Es decir, a pesar de haber establecido un mecanismo para estudiar la solvencia del consumidor, para salvarle de un sobreendeudamiento, para proteger el sistema crediticio en general, todas esas reglas quedan totalmente desvirtualizadas si existe la *voluntad* de ambas partes para concederlo y firmarlo, cuando **todos sabemos que se tratan de contratos de adhesión sin ningún tipo de posibilidad de negociación, por lo que carece de sentido dejar de cumplir la obligación de evaluación de la solvencia con base a la libertad de contratación.**

Séptimo.- En relación al apartado Tres del artículo Tercero del Proyecto de Orden: Ya hemos referido que los tipos de interés del 27, desglosados no están enlazados directamente con el crédito al consumo, se produce un enlace entre diversos tipos de interés a aplicar en diversas operaciones.

Los tipos de intereses que se mencionan o que se pudieran mencionar no resuelven verdaderamente la realidad de este tipo de créditos revolventes no solo por esta heterogeneidad sino también por el sistema de amortización revolvente, volver a disponer de los amortizado, su carácter indefinido y cómo se recalcula realmente.

Octavo.- En relación al apartado Cuatro del artículo Tercero del Proyecto de Orden: Sobre la información precontractual del artículo 33, ya hemos referido nuestro interés en fijar requisitos propios de la transparencia, que ya se está estudiando incluso como valor constitucional y

que no llega una simple información normalizada faltan informaciones esenciales como puede ser la capitalización de cantidades no satisfechas, la facultad de modificar la modalidad de pago, ejemplos gráficos de varias amortizaciones.

La norma deja al arbitrio del predisponente proporcionar esta información al consumidor, información que consideramos vital para conocer tanto su capacidad económica, si puede hacer frente o no las cuotas, con ejemplos de capitalización de las deudas, con una información previa con ejemplos claros de diversos ejemplos de crédito al consumo y que al ser tan crucial para el cliente no puede dejarse a voluntad o a merced de la parte más poderosa de la relación contractual, **por lo tanto, consideramos que esa entrega de documentos debe de ser OBLIGATORIA, no facultativa.**

Con relación a la comercialización **nada se refiere en la Orden en cuanto a la entrega de esta OBLIGATORIA información** cuando la venta de estos créditos se realiza por otros canales como la venta on line, telefónica y en lugares que ya hemos visto como han sido lugares de tránsito (aeropuertos, estaciones), en centros comerciales, en visitas a establecimientos y hasta en cadenas de alimentación, textil, hogar y supermercados y **entre esas informaciones debe incluirse el derecho de desistimiento del artículo 33,** que debe ser sea mencionado de forma expresa en la información precontractual que se proporcione al consumidor.

Esto en cuanto a la información precontractual, pues la contractual y durante toda la vida del contrato ya hemos referido que debe ser MENSUAL.

En Madrid, a 13 de mayo de 2020
ADICAE