COMISIÓN
EUROPEA

Bruselas, 14.5.2014
COM(2014) 259 final

INFORME DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO Y AL CONSEJO

sobre la aplicación de la Directiva 2008/48/CE, relativa a los contratos de crédito al consumo

ÍNDICE

INFORME DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO Y AL CONSEJO

sobre la aplicación de la Directiva 2008/48/CE, relativa a los contratos de crédito al consumo

1. Introducción 2
2. Transposición de la Directiva en los Estados miembros 3
3. Ejercicio e impacto de las opciones reglamentarias en virtud del artículo 27, apartado 2 4
4. Especificación de determinados conceptos contenidos en la Directiva 9
5. Importancia para los mercados de crédito al consumo de los umbrales establecidos en el artículo 2, apartado 2, letra c), y umbrales y porcentajes utilizados para calcular la compensación por reembolso anticipado 12
6. Impacto de la Directiva en los mercados de crédito al consumo 13
7. Impacto de la Directiva sobre la protección de los consumidores 16
8. Conclusiones 22

1. INTRODUCCIÓN

Más de veinte años después de la adopción de la primera Directiva sobre el crédito al consumo en 1987[1], se adoptó la Directiva 2008/48/CE (Directiva sobre crédito al consumo, en lo sucesivo «DCC»)[2], que los Estados miembros tenían que haber transpuesto antes del 11 de junio de 2010. Desde entonces, la Comisión ha adoptado la Directiva 2011/90/UE[3], al objeto de garantizar que los supuestos para el cálculo de la tasa anual equivalente (TAE) reflejan con más precisión los productos vendidos en el mercado, y también ha publicado directrices sobre la aplicación de la DCC en relación con los gastos y la TAE.

El principal objetivo de la DCC consiste en ofrecer un elevado grado de protección del consumidor y, por lo tanto, aumentar la confianza de los consumidores, permitir la libre circulación de las ofertas de crédito transfronterizas y corregir las distorsiones de la competencia resultantes de diferencias entre las legislaciones nacionales en materia de crédito al consumo. Al mismo tiempo, cabe destacar que la Directiva no tiene como objetivo incitar a los consumidores a obtener más crédito, sino a darles toda la información y los derechos necesarios para reflexionar a fondo antes de obtenerlo.

No obstante, es importante recordar que quedan fuera del ámbito de aplicación de la Directiva los siguientes contratos de crédito:

1. todos los contratos de crédito garantizados por una hipoteca o por otra garantía comparable comúnmente utilizada en un Estado miembro sobre bienes inmuebles o garantizados por un derecho relativo a un bien inmueble [artículo 2, apartado 2, letra a)]; y
2. todos los contratos de crédito cuya finalidad sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre terrenos o edificios existentes o por construir [artículo 2, apartado 2, letra b)].

También debe tenerse en cuenta que todo contrato de crédito por un importe total inferior a 200 EUR o superior a 75 000 EUR está, asimismo, fuera del ámbito de aplicación de la DCC, aunque los Estados miembros pueden hacer extensiva, voluntariamente, la aplicación de la DCC a los contratos de crédito que están fuera de su ámbito de aplicación.

El artículo 27, apartado 2, de la DCC, exige a la Comisión que realice, cada cinco años, una revisión de los umbrales fijados en la presente Directiva y de los porcentajes utilizados para calcular la compensación en caso de reembolso anticipado, y también le exige que supervise el efecto de las opciones reglamentarias de los Estados miembros en el mercado interior y en los consumidores. Por otra parte, el Parlamento Europeo, en su Resolución de 20 de noviembre de 2012, pidió a la Comisión que presentara un informe sobre la aplicación de la Directiva, al objeto de evaluar plenamente su impacto en lo relativo a la protección de los consumidores.

---

1 Directiva 87/102/CEE del Consejo, de 22 de diciembre de 1986, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de crédito al consumo (DO L 42 de 12.2.1987, p. 48).

2 Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo (DO L 133 de 22.5.2008, p. 5).

3 Directiva 2011/90/UE de la Comisión, de 14 de noviembre de 2011, por la que se modifica la parte II del anexo I de la Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, en la que se establecen supuestos adicionales para calcular la tasa anual equivalente. *Study on the functioning of the consumer credit market in Europe* (Estudio sobre el funcionamiento del mercado del crédito al consumo en Europa), realizado por IPSOS y London Economics.

Por consiguiente, la Comisión ha adoptado este informe, sobre la base del control de la transposición aún en curso y de las pruebas reunidas en un estudio de mercado sobre el crédito al consumo[4] y en otro estudio sobre las opciones reglamentarias de los Estados miembros[5], realizados ambos por contratistas externos.

2. TRANSPOSICIÓN DE LA DIRECTIVA EN LOS ESTADOS MIEMBROS

2.1. Plazo para la transposición

Con arreglo al artículo 27, apartado 1, los Estados miembros tenían que adoptar y publicar las disposiciones necesarias para cumplir con la DCC antes del 11 de junio de 2010, es decir, veinticuatro meses después de la entrada en vigor de la Directiva. Asimismo, tenían que aplicar dichas disposiciones a partir de esa misma fecha. Son muchos los Estados miembros que no han comunicado a tiempo sus medidas nacionales de ejecución. Por esta razón, en el momento de la expiración del plazo de transposición, la Comisión incoó procedimientos de infracción contra dieciséis Estados miembros. Por otra parte, cuatro Estados miembros no pudieron garantizar su puntual entrada en vigor o aplicación efectiva, y necesitaron un periodo transitorio no previsto por la Directiva. Mientras tanto, como todos los Estados miembros han adoptado y han comunicado sus medidas de transposición, se dieron por concluidos los procedimientos de infracción que habían sido motivados por el hecho de que las medidas de transposición no se habían notificado a la Comisión.

2.2. Seguimiento de la transposición

Veinte Estados miembros transpusieron la DCC adoptando nueva legislación, mientras que el resto introdujeron modificaciones de la legislación vigente. Dos Estados miembros transpusieron la DCC mediante legislación derivada, mientras que uno lo hizo por medio de un decreto urgente que fue confirmado más tarde por una ley.

Según la evaluación de la Comisión, no se han detectado hasta la fecha deficiencias sistemáticas en la transposición de la Directiva por parte de los Estados miembros. Sin embargo, en una serie de Estados miembros, algunas disposiciones de la Directiva parecen haber desaparecido o haber sido transpuestas de forma incompleta o incorrecta. Esos son los resultados de un análisis preliminar realizado por la Comisión.

En primer lugar, los servicios de la Comisión entablaron un diálogo con los Estados miembros para obtener más información sobre la forma en que se ha transpuesto la Directiva, así como para recibir determinadas aclaraciones respecto de la información existente o para confirmarla. Algunos Estados miembros ya reconocieron en esta fase deficiencias en sus disposiciones de transposición y se comprometieron a modificarlas a fin de adecuarlas a la Directiva. En el caso de otros Estados miembros, los servicios de la Comisión iniciaron investigaciones más exhaustivas, que podían dar lugar a procedimientos de infracción.

---

4 *Study on the functioning of the consumer credit market in Europe* (Estudio sobre el funcionamiento del mercado del crédito al consumo en Europa), llevado a cabo por IPSOS y London Economics.

5 *Study on the Impact of the Legal Choices of the Member States and other Aspects of Implementing the Directive 2008/48/EC on the Functioning of the Consumer Credit Market in the European Union, Final Report - September 2013* (Estudio sobre el impacto de las opciones jurídicas de los Estados miembros y otros aspectos de la aplicación de la Directiva 2008/48/CE en el funcionamiento del mercado de crédito al consumo en la Unión Europea; Informe final, septiembre de 2013), preparado para la Agencia Ejecutiva de Sanidad y Consumo por Risk & Policy Analysts Ltd. El estudio está incluido en los informes específicos por país y en el informe final horizontal que incorporan el análisis de la situación en la Unión Europea y se nutren de la información y las evaluaciones específicas para cada país.

3. EJERCICIO E IMPACTO DE LAS OPCIONES REGLAMENTARIAS EN VIRTUD DEL ARTÍCULO 27, APARTADO 2[6]

Algunas disposiciones de la DCC son facultativas, toda vez que los Estados miembros pueden elegir si aplican o no sus requisitos (en lo sucesivo, «opciones reglamentarias»). De conformidad con el artículo 27, apartado 2, de la DCC, la Comisión Europea debe supervisar el efecto que tienen en el mercado interior y en los consumidores las opciones reglamentarias contempladas en el artículo 2, apartados 5 y 6; el artículo 4, apartado 1 y apartado 2, letra c); el artículo 6, apartado 2; el artículo 10, apartado 1 y apartado 5, letra f); el artículo 14, apartado 2, y el artículo 16, apartado 4. El estudio encargado por la Comisión presta especial atención a las posibles consecuencias de las opciones reglamentarias ejercidas por los Estados miembros en cuanto a la repercusión en el mercado interior del crédito y a la protección de los consumidores, en cada Estado miembro por separado y en toda la Unión Europea, y ha puesto de manifiesto la complejidad de este tipo de evaluación. Entre los principales factores que influyen en la evaluación cualitativa de esos impactos figuran el breve periodo de tiempo transcurrido desde la transposición de la Directiva y una gran diversidad de contextos nacionales de reglamentación y de mercados de crédito, especialmente en lo relativo a la situación nacional existente antes de que la DCC entrara en vigor y al comportamiento real o a las acciones de los consumidores y los proveedores de crédito. Por último, algunos efectos podrían derivar de la evolución de los mercados, especialmente a causa de la crisis financiera, más que de la aplicación de la DCC. [7]

3.1. Exención para las organizaciones creadas para el beneficio mutuo de sus miembros (artículo 2, apartado 5)

Seis Estados miembros [Chipre, Irlanda, Letonia, Lituania, el Reino Unido (Inglaterra y Gales, Escocia e Irlanda del Norte) y Rumanía] han utilizado la opción del artículo 2, apartado 5, de aplicar solamente determinadas disposiciones de la Directiva a los contratos de crédito celebrados por organizaciones creadas para el beneficio mutuo de sus miembros, como se indica en el artículo 2, apartado 5, letras a) a e).

Algunas partes interesadas[8] consideran que esta opción jurídica ha tenido una repercusión positiva en el mercado interior y en la protección de los consumidores, ya que así se aligera la carga administrativa de aquellas organizaciones que ofrecen una alternativa más barata y menos agresiva a otros tipos de proveedores de crédito. También aumenta las posibilidades de elección de los consumidores y contribuye a limitar la penetración en el mercado de tipos de créditos más caros (p. ej., los préstamos como anticipo del sueldo) y a mejorar la inclusión

6 Esta sección se basa en las conclusiones del *Study on the Impact of the Legal Choices of the Member States and other Aspects of Implementing the Directive 2008/48/EC on the Functioning of the Consumer Credit Market in the European Union, Final Report - September 2013* (Estudio sobre el impacto de las opciones jurídicas de los Estados miembros y otros aspectos de la aplicación de la Directiva 2008/48/CE en el funcionamiento del mercado de crédito al consumo en la Unión Europea; Informe final, septiembre de 2013), preparado para la Agencia Ejecutiva de Sanidad y Consumo por Risk & Policy Analysts Ltd.

7 Es importante observar que la metodología adoptada para el citado estudio, a saber, la evaluación de las repercusiones basándose en las fuentes bibliográficas y en la consulta de las partes interesadas (encuesta en línea y entrevistas telefónicas con las autoridades públicas, los proveedores de crédito, los representantes de los consumidores, los centros de investigación, las asociaciones del sector y los organismos de recogida de quejas), junto con la magnitud de la información obtenida de la consulta y las conclusiones del análisis de las repercusiones de las opciones reglamentarias, tal como establece la DCC, determinan la amplitud y la índole de la información a que se refiere el presente informe. Cabe señalar que, cuando se han detectado repercusiones de las opciones reglamentarias en el mercado interior del crédito, ha sido sobre la base de que, aunque dichas repercusiones se hayan detectado en algunos casos en el mercado nacional, pueden afectar a otros países de la UE, a los aspectos transfronterizos o, al menos, a las interfaces entre los mercados nacionales y el mercado de la UE en su conjunto. Por último, es importante señalar que el tipo de conclusiones del estudio no ha facilitado el análisis de las repercusiones cuantitativas.

8 Esta opinión ha sido expresada por las autoridades públicas, los organismos de protección del consumidor y las cooperativas de crédito de aquellos países que se han decantado por esta opción reglamentaria.

financiera. Entre los aspectos potencialmente negativos derivados del uso de esta opción reglamentaria por parte de algunos Estados miembros están las cuestiones relacionadas con la justicia y la equidad entre los proveedores de crédito[9], la máxima armonización como principio legislativo, la facilidad de aplicación de la legislación y la claridad jurídica para los consumidores.

3.2. Contratos de crédito relativos al pago aplazado o los métodos de reembolso (artículo 2, apartado 6)

Dieciocho Estados miembros (Alemania, Bélgica, Chequia, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Grecia, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Polonia, Portugal y Rumanía) han recurrido a la opción prevista en el artículo 2, apartado 6, de aplicar solamente algunas de las disposiciones de la DCC a los contratos de crédito que prevean que el prestamista y el consumidor pueden establecer acuerdos relativos al pago aplazado o a los métodos de reembolso cuando el consumidor ya se encuentre en situación de falta de pago del contrato de crédito inicial y cuando se reúnan las condiciones establecidas en el artículo 2, apartado 6, letras a) y b).

El objetivo de esta opción reglamentaria es animar a los proveedores de crédito a tratar de hallar una solución mutuamente beneficiosa para que el consumidor pueda diferir los pagos u organizar diferentes métodos de reembolso. Cabe pensar que ello tendría un impacto positivo en materia de protección de los consumidores. Sin embargo, los interesados no suelen estar al corriente de la aplicación práctica de esta opción reglamentaria o de cualquier repercusión que pudiera atribuírsele directamente (lo que podría obedecer a que, en algunos Estados miembros, la transposición nacional de la opción reglamentaria refleja la práctica normal del sector existente antes de la DCC). En torno al 15 % de quienes respondieron a la encuesta en línea indicaron que, al ejercer la opción reglamentaria contemplada en el artículo 2, apartado 6, la repercusión en lo relativo a la protección del consumidor había sido positiva, mientras que el 5 % indicaron que la repercusión había sido negativa; sin embargo, estos puntos de vista no se justificaron[10].

3.3. Legislación nacional que requiere que figure la TAE en la publicidad que no indique un tipo de interés o cualesquiera cifras relacionadas con cualquier coste del crédito para el consumidor (artículo 4, apartado 1)

Cuatro Estados miembros [Chipre, Hungría, el Reino Unido y Suecia (todas las jurisdicciones)] han hecho uso de la excepción prevista en el artículo 4, apartado 1, párrafo segundo, es decir, exigen la indicación de la TAE en la publicidad relativa a los contratos de crédito que no indique un tipo de interés o cualesquiera cifras relacionadas con cualquier coste del crédito para el consumidor, pero no la «información básica» contempladas en el artículo 4, apartado 2.

---

9 Integrar las cooperativas de crédito en el ámbito de aplicación de todas las disposiciones de la DCC en Irlanda ha dado lugar, según los proveedores de crédito, a condiciones de competencia desiguales en comparación con organizaciones similares en algunos otros países en los que se ha aplicado la excepción del artículo 2, apartado 5, de la DCC (p. ej., el Reino Unido).

10 Algunas partes interesadas tenían dificultades en discernir o distinguir entre la incidencia de las opciones reglamentarias y las repercusiones del hecho de que el artículo 2, apartado 6, se refiere a los contratos de crédito que prevén acuerdos que han de alcanzarse por parte del prestamista y del consumidor en caso de pago aplazado o métodos de reembolso. Algunas partes interesadas han entendido que la existencia de este tipo de contrato en un sistema jurídico nacional es consecuencia de la opción reglamentaria, aunque la opción reglamentaria con arreglo al artículo 2, apartado 6, no está destinada a introducir este tipo de contrato en los ordenamientos jurídicos nacionales.

En general, las partes interesadas consultadas en los Estados miembros afectados no pudieron observar repercusiones específicas relativas a la transposición de esta opción reglamentaria. El principal beneficio observado ha consistido en que los anuncios son breves y claros[11], ofreciendo al mismo tiempo a los consumidores información en cuanto a la TAE que les permita comparar las diferentes ofertas. Sin embargo, se ha manifestado la preocupación de que no todos los consumidores se dan cuenta de que la TAE indicada en la publicidad puede referirse, con arreglo a la legislación nacional y si procede, solamente a un «ejemplo representativo» y que el tipo anunciado podría no ser el tipo que recibirían efectivamente.

3.4. La TAE en la publicidad, en la información precontractual y en los contratos de crédito contemplados en el artículo 2, apartado 3 («descubiertos» que deben pagarse cuando se soliciten o bien en el plazo de tres meses) [artículo 4, apartado 2, letra c); artículo 6, apartado 2; y artículo 10, apartado 5, letra f)]

Ocho Estados miembros [Bulgaria, Dinamarca, España, Irlanda, Luxemburgo, Malta, Polonia, y el Reino Unido (Inglaterra y el País de Gales, Escocia e Irlanda del Norte)] han utilizado la opción del artículo 4, apartado 2, letra c), que permite a los Estados miembros decidir que no es necesario estipular la TAE en la publicidad relativa a los contratos de crédito en forma de posibilidad de descubierto y que deban reembolsarse previa petición o bien en el plazo de tres meses (contratos de crédito con arreglo al artículo 2, apartado 3). Diez Estados miembros [Alemania, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, España, Irlanda, Luxemburgo, Malta, Polonia y el Reino Unido (Inglaterra y el País de Gales, Escocia e Irlanda del Norte)] han utilizado la opción prevista en el artículo 6, apartado 2, que permite a los Estados miembros decidir que no es preciso estipular la TAE en la información precontractual en relación con los contratos de crédito del artículo 2, apartado 3. Once Estados miembros [Alemania, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, España, Irlanda, Luxemburgo, Malta, los Países Bajos, Polonia y el Reino Unido (Inglaterra y el País de Gales, Escocia e Irlanda del Norte)] han utilizado la opción prevista en el artículo 10, apartado 5, que permite a los Estados miembros decidir que no es preciso estipular la TAE en la información precontractual en relación con los contratos de crédito contemplados en el artículo 2, apartado 3.

Las opiniones manifestadas sobre las consecuencias de dichas opciones reglamentarias parecen depender en gran medida de si se considera que la información relativa a la TAE es útil (o no) para el consumidor en el caso de los contratos de crédito específicos a los que se aplica el artículo 2, apartado 3[12]. También es importante señalar que o bien las partes interesadas no estaban al corriente de todas las repercusiones derivadas de dichas opciones reglamentarias o bien creían que, en caso de que se hubiera producido una repercusión sobre el mercado interior del crédito o sobre los consumidores, había sido limitada. Ello es así porque parece que los contratos de crédito contemplados en el artículo 2, apartado 3, son, principalmente, productos «nicho» que utilizan únicamente en algunos Estados miembros[13] determinados consumidores o proveedores de crédito. Por otra parte, resulta muy difícil evaluar la repercusión de no facilitar información y de distinguir el efecto de no facilitar información sobre la TAE de otros factores que pueden influir (la situación financiera del deudor y los conocimientos financieros de este, el impacto de la crisis financiera en los préstamos, etcétera).

---

11 Esta opinión fue expresada por las autoridades públicas y los proveedores de crédito.

12 Quince Estados miembros (Austria, Bélgica, Chipre, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Italia, Letonia, Lituania, Portugal, Rumanía y Suecia) especifican que la TAE debe indicarse en la publicidad, en la información precontractual y en el propio contrato de crédito en relación con los contratos de crédito contemplados en el artículo 2, apartado 3.

13 La deuda en forma de descubierto parece ser común en Alemania, Chipre, Eslovenia y los Países Bajos.

Las declaraciones relativas al impacto positivo[14] de dichas opciones reglamentarias en lo relativo a la protección del consumidor parten de la base de que la información relativa a la TAE en el caso de descubierto podría ser malinterpretada por los consumidores (por ejemplo, debido a las dificultades para calcular la TAE con fines publicitarios para este producto específico). Por otra parte, las disposiciones en cuestión han dado a los Estados miembros la oportunidad de hallar el equilibrio entre garantizar el nivel adecuado de protección de los consumidores o hacer recaer el peso sobre los prestamistas. De hecho, durante el proceso de consulta, los proveedores de crédito y las asociaciones del sector señalaron que, si se les hubiese exigido calcular la TAE para los contratos de crédito de conformidad con el artículo 2, apartado 3, habrían tenido que soportar costes suplementarios a cambio de unas ventajas adicionales mínimas. A este respecto, se ha considerado que las opciones reglamentarias han tenido una incidencia positiva en el mercado interior del crédito. Por otra parte, se ha sugerido que, independientemente de posibles fallos, la TAE debe consignarse en todos los tipos de productos de crédito al objeto de promover la transparencia y la coherencia y de facilitar toda la información posible para el consumidor[15]. Ello presupone que la TAE puede ayudar a un consumidor (si posee una cultura financiera suficiente) a comparar las diferentes ofertas y a adoptar una decisión con conocimiento de causa. Desde este punto de vista, cabe afirmar que puede haber existido alguna repercusión negativa en los Estados miembros que ejercen dichas opciones reglamentarias. No obstante, estaría muy circunscrito, habida cuenta de la pequeña proporción de contratos de crédito con arreglo al artículo 2, apartado 3, existentes en toda la Unión.

3.5. Normas nacionales relativas a la validez de la celebración de contratos de crédito (artículo 10, apartado 1)

Los veintiocho Estados miembros han mantenido o introducido normas nacionales relativas a la validez de la celebración de contratos de crédito de conformidad con el artículo 10, apartado 1. Todos los Estados miembros han decidido en el marco de esta opción reglamentaria que la firma electrónica debe ser, en términos generales, válida para la celebración de contratos de crédito. Mientras que los usuarios se han hecho eco de algunas repercusiones positivas en el bienestar de los consumidores (en particular, por el aumento del uso de internet y de la actividad en línea), en Alemania el uso de contratos por escrito se considera importante para mantener un nivel elevado de protección de los consumidores (lo que permite que los consumidores reflexionen y sean conscientes de la importancia del contrato). Ello es especialmente importante a la luz de las experiencias negativas asociadas con la provisión electrónica de crédito, tales como el crédito por SMS, cuya disponibilidad en los países nórdicos es amplia. En la actualidad, la realidad es que en toda la Unión la mayor parte de los contratos de crédito siguen utilizando como soporte el papel.

3.6. Derecho de desistimiento en el caso de los contratos de crédito vinculados (artículo 14, apartado 2)

Tres Estados miembros (Eslovenia, Francia y Rumanía) han invocado la existencia de legislación vigente con el fin de acogerse a la excepción prevista en el artículo 14, apartado 2, por lo que se refiere a los contratos de crédito vinculados, tal como se definen en el artículo 3, letra n), según la cual, cuando la legislación nacional ya prevea, en el momento de la entrada

14 Muchas y diversas partes interesadas son de esta opinión, en particular los proveedores de crédito, las asociaciones del sector y las organizaciones de consumidores.

15 Esta opinión fue principalmente expresada por las organizaciones/representantes de los consumidores, pero también por las asociaciones del sector, los proveedores de crédito y las autoridades públicas.

en vigor de la presente Directiva, que los fondos no pueden ponerse a disposición del consumidor antes del término de un periodo determinado, los Estados miembros podrán reducir el periodo de desistimiento de catorce días a dicho periodo determinado a petición expresa del consumidor

Esta opción reglamentaria brinda a los consumidores la oportunidad de recibir los bienes o servicios que hayan adquirido antes, y debe de ayudar a garantizar la coherencia normativa con la legislación nacional vigente. Además, ofrece mayor claridad jurídica a los proveedores de crédito. Al especificar que la correspondiente petición ha de ser realizada por el consumidor, se pretende garantizar que este no está obligado a reducir su tiempo de espera. Al mismo tiempo, permite a los consumidores que estén seguros de su compra proceder más rápidamente. Sin embargo, las partes interesadas no tenían constancia de la aplicación práctica de esta opción reglamentaria o de cualquier impacto que pudiera ser directamente imputable a la misma.

3.7. Derecho de reembolso anticipado y compensación del prestamista (artículo 16, apartado 4)

Diecisiete Estados miembros [Austria, Chipre, Croacia, Eslovaquia, Eslovenia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Polonia y el Reino Unido (todas las jurisdicciones)], han transpuesto el artículo 16, apartado 4, letra a), sobre el derecho del prestamista a una compensación por reembolso anticipado bajo la condición de que el importe del reembolso anticipado supere el umbral definido por el Derecho nacional.

Nueve Estados miembros [Bulgaria, Chipre, Dinamarca, España, Lituania, Luxemburgo, Malta, los Países Bajos y el Reino Unido (solo Gibraltar)], han transpuesto el artículo 16, apartado 4, letra b), relativo al derecho del prestamista a reclamar excepcionalmente una compensación más elevada por el reembolso anticipado.

Cinco Estados miembros [Chipre, Lituania, Luxemburgo, Malta y el Reino Unido (Gibraltar)], han hecho uso de ambas opciones.

Las partes interesadas no suelen ser conscientes de la repercusión que puede ser directamente atribuible a las opciones reglamentarias establecidas en el artículo 16, apartado 4, letras a) y b). En general, es probable que estas repercusiones sean reducidas dado que la gran mayoría de los contratos de crédito al consumo en Europa son de un valor que no es lo suficientemente elevado como para desencadenar el derecho de los proveedores de créditos a reclamar una compensación según el umbral aplicado por los Estados miembros, mientras que algunos proveedores de crédito renuncian a la posibilidad de exigir una compensación financiera por reembolso anticipado (a pesar de estar legalmente facultados para hacerlo), y en algunos Estados miembros el reembolso anticipado es relativamente infrecuente.

No obstante, en la mayoría de los Estados miembros que han incorporado la opción reglamentaria con arreglo al artículo 16, apartado 4, letra a), del Tratado, se considera que esta ha tenido un impacto positivo en la protección de los consumidores y en el mercado interior, especialmente en lo que respecta a la claridad jurídica que concede tanto a los proveedores de crédito como a los consumidores. En particular, se considera beneficioso para los consumidores en los países donde los proveedores de crédito tienen que cumplir condiciones más restrictivas antes de poder exigir por ello algún tipo de compensación, y para los

proveedores de crédito en la medida en que estos no se hallan en una posición de desventaja como consecuencia del reembolso anticipado de préstamos por parte de los consumidores.

4. ESPECIFICACIÓN DE DETERMINADOS CONCEPTOS CONTENIDOS EN LA DIRECTIVA[16]

La Directiva contiene algunas formulaciones abiertas para permitir a los Estados miembros adaptarlas a su cultura jurídica y a la situación de su mercado. Esta sección se basa en las conclusiones del ya mencionado *Study on the Impact of the Legal Choices of the Member States and other Aspects of Implementing the Directive 2008/48/EC on the Functioning of the Consumer Credit Market in the European Union*.

4.1. El concepto de «gastos mínimos» en lo que se refiere a los contratos de crédito en virtud de los cuales el crédito deba ser reembolsado en el plazo de tres meses [artículo 2, apartado 2, letra f)]

El artículo 2, apartado 2, letra f), excluye del ámbito de la DCC los contratos de crédito en virtud de los cuales el crédito debe ser reembolsado en el plazo de tres meses y por los que solo deban pagarse unos gastos mínimos. Nueve Estados miembros (Bélgica, Chipre, Eslovenia, España, Finlandia, Hungría, los Países Bajos, Rumanía y el Reino Unido) han especificado o aclarado estos términos.

Se considera que, en conjunto, la explicación de este concepto ha tenido un impacto positivo tanto en el mercado del crédito interno, como en la protección de los consumidores. Asimismo, parece que ha ayudado a proteger a los consumidores frente a los prestamistas sin escrúpulos que intentan eludir la DCC; las partes interesadas opinan que, a largo plazo, podría servir para mejorar la relación general entre los proveedores de crédito y sus beneficiarios. Respecto de los proveedores de crédito, la especificación de este concepto garantiza la claridad jurídica. Permite una aplicación y una supervisión más eficaces de sus actividades. En algunos Estados miembros las partes interesadas no han podido detectar ninguna incidencia atribuible a la aclaración del concepto, bien porque este estaba especificado en la legislación anterior a la DCC o bien porque el número de los contratos de crédito cubiertos es relativamente pequeño.

4.2. El concepto de «con la debida antelación» en lo que se refiere a la provisión de información precontractual (artículo 5, apartado 1, y artículo 6, apartado 1)

El artículo 5, apartado 1, y el artículo 6, apartado 1, requieren que el prestamista o el intermediario de crédito faciliten al consumidor información precontractual con la suficiente antelación antes de que aquel asuma cualquier obligación en virtud de un contrato u oferta de crédito. Seis Estados miembros (Francia, Lituania, los Países Bajos, Rumanía, el Reino Unido y Suecia) han especificado o aclarado qué se entiende por «con la suficiente antelación». La legislación de transposición de algunos Estados miembros solo se refiere al suministro de información «antes» de asumir una obligación o de celebrar el contrato.

En general, la aclaración del concepto parece haber tenido efectos ligeramente positivos sobre la protección de los consumidores. Por ejemplo, los consumidores suecos disponen ahora de tiempo suficiente para familiarizarse con la información y para examinar la propuesta en

[16] Las palabras «han especificado o aclarado» utilizadas en la presente sección del informe se refieren a las especificaciones elaboradas en los Estados miembros con arreglo a la legislación pertinente, la exposición de motivos de la ley, los trabajos jurídicos preparatorios, las notas explicativas y los documentos similares en los que se explica el significado de los conceptos utilizados en la DCC. En cuanto a las repercusiones de la aclaración de términos/conceptos, las posibles incidencias relativas al mercado interior se refieren en realidad a los mercados de crédito nacionales.

cuestión (los trabajos preparatorios indican que, según el tipo de consumidores, estos podrían necesitar plazos distintos para familiarizarse con las condiciones establecidas en el contrato). Por otra parte, algunas partes interesadas cuestionan en qué medida los proveedores de crédito en línea pueden cumplir, y cumplen de hecho en la realidad, este requisito.

4.3. El concepto de «explicaciones adecuadas» y la prestación de asistencia al consumidor por parte de los prestamistas o los intermediarios de crédito (artículo 5, apartado 6)

El artículo 5, apartado 6, exige que los prestamistas y los intermediarios de crédito faciliten al consumidor las explicaciones adecuadas para que este pueda evaluar si el contrato de crédito propuesto se ajusta a sus necesidades y a su situación financiera. Los Estados miembros podrán adaptar el modo de prestación de dicha asistencia y su alcance, así como la identidad de la parte que se hará cargo de ella. Ocho Estados miembros (Austria, Eslovenia, Hungría, Italia, los Países Bajos, Polonia, el Reino Unido y Suecia) han especificado o aclarado el significado del concepto de «explicaciones adecuadas».

En cuanto a las repercusiones positivas, las partes interesadas de Hungría han indicado que la especificación de este concepto ha permitido que resulte más fácil a las autoridades controlar y comprobar el cumplimiento de la normativa (es decir, existe una mejor aplicación de esta). En Italia, las partes interesadas consideran que la información precontractual facilitada a los consumidores es más completa y clara tras haberse especificado este concepto. Además, parece que las condiciones de los contratos de crédito al consumo son más transparentes y la información es más uniforme y sencilla. Como repercusiones negativas, los proveedores de crédito han indicado el aumento de las cargas administrativas que recaen sobre los prestamistas y la gran cantidad de información que deben procesar los consumidores antes de tomar una decisión. Para algunas partes interesadas, es necesario mejorar la aplicación de la legislación, dado que las explicaciones de algunos proveedores de crédito son ambiguas.

Sobre la base de denuncias y de cuestiones prejudiciales[17], la Comisión tiene constancia de que no es raro que los consumidores firmen contratos que no están bien adaptados a sus necesidades. Por lo tanto, como medida preventiva es muy importante aplicar correctamente los requisitos de información precontractual, en general y, en particular, esta disposición.

4.4. Facilitación de información precontractual para determinados contratos de crédito por medio del formulario de información europea de créditos al consumo (SECCI) que figura en el anexo III (artículo 6, apartado 1)

El artículo 6, apartado 1, obliga al prestamista a ofrecer a los consumidores la información necesaria para comparar diferentes ofertas con el fin de adoptar una decisión fundada sobre la conveniencia de celebrar un contrato de crédito en forma de posibilidad de descubierto y para ciertos contratos de crédito específicos de otro tipo. Dicha información podrá facilitarse mediante el formulario de «Información europea de créditos al consumo» (SECCI, en sus siglas en inglés) que figura en el anexo III de la DCC.[18]. Diez Estados miembros (Bélgica, Bulgaria, Croacia, Eslovaquia, Eslovenia, Hungría, Irlanda, Lituania, Luxemburgo y Portugal) han hecho uso del formulario SECCI obligatorio para esos contratos de crédito específicos.

---

17 Véase, por ejemplo, el asunto Pohotovost' s..r.o. / Iveta Korčkovská (C-76/10), en particular los apartados 23 a 25.

18 Dicha información se facilitará por medio del formulario SECCI para otros tipos de crédito de conformidad con el artículo 5, apartado 1.

La gran mayoría de las partes interesadas están de acuerdo en que, en general, el formulario SECCI ha tenido una repercusión positiva sobre la protección de los consumidores y ha alcanzado su objetivo de permitir que los consumidores comparen diferentes precios y ofertas. Al parecer, la utilización obligatoria del formulario SECCI ha reducido el riesgo de impago, ha facilitado el proceso crediticio en línea y ha aumentado la transparencia y la competencia en el mercado interior del crédito. Dicho esto, hay quien cree que los beneficios del formulario SECCI han sido mitigados por el hecho de que muchos consumidores no disponen de conocimientos financieros suficientes para comprender plenamente la información proporcionada en el formulario. En Bélgica e Irlanda el formulario SECCI se considera más complejo que la información que se facilitaba anteriormente a los consumidores y, por tanto, su repercusión en materia de protección de los consumidores se percibe como algo negativo. Los proveedores de crédito apuntan generalmente hacia costes administrativos y operativos, que en algunos países no están compensados por el correspondiente beneficio. En todo caso, parece claro que el formulario SECCI será más eficaz si va acompañado de medidas destinadas a mejorar la sensibilización financiera de los consumidores y el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5, apartado 6.

4.5. El concepto de «información suficiente» en lo que se refiere a la obligación de evaluar la solvencia del consumidor (artículo 8, apartado 1)

El artículo 8, apartado 1, obliga al prestamista a evaluar la solvencia del consumidor, sobre la base de una información suficiente, facilitada en su caso por el consumidor y, cuando proceda, basándose en la consulta de la base de datos pertinente. Dos Estados miembros (Bélgica y Reino Unido) han especificado o aclarado qué significa «información suficiente».

La aclaración de este concepto ha tenido un impacto positivo; por ejemplo, las partes interesadas de Bélgica afirman que la obligación de los proveedores de crédito de registrar algunos productos financieros y preservar los resultados de las consultas sobre la solvencia de los consumidores ha sido beneficiosa para estos, siendo este el caso incluso cuando se requería y se obtenía una información «completa y correcta» de los consumidores antes de la transposición de la Directiva. Sin embargo, existen dudas acerca de la aplicación de dicha disposición (algunas partes interesadas opinan que los prestamistas que ofrecen contratos en el punto de venta no siempre obtienen suficiente información, debido a un conflicto de intereses entre la venta de un bien/servicio y el respeto de las obligaciones legales). Como consecuencia de ello, no siempre se evalúa con el suficiente nivel de detalle la solvencia de los consumidores.

4.6. El concepto de «aumento significativo» en lo que se refiere a la obligación de evaluar la solvencia del consumidor (artículo 8, apartado 2)

El artículo 8, apartado 2, obliga al prestamista a evaluar la solvencia del consumidor antes de aumentar significativamente el importe total del crédito. Tres Estados miembros (Bulgaria, Eslovenia y Suecia) han aclarado qué se entiende por «aumento considerable», adoptando un umbral específico a partir del cual se pone en marcha la obligación del acreedor de evaluar la solvencia del consumidor.

En cuanto a su impacto positivo, las partes interesadas de Eslovenia consideran que, al especificar este concepto, se ha reducido el nivel de riesgo de todas las partes en el contrato de crédito y se garantiza que se trata de igual manera a todos los consumidores. En Bulgaria, las partes interesadas han señalado que, en la práctica, la solvencia se determina con

independencia del porcentaje especificado en la legislación y, como tal, esta aclaración no ha modificado necesariamente el *statu quo*. En Suecia, las partes interesadas ignoraban en general la aclaración de «aumento considerable» y, como tal, no pudieron proporcionar información sobre su impacto.

4.7. El término «rebasamiento importante» (artículo 18, apartado 2)

El artículo 18, apartado 2, exige que los acreedores proporcionen a los consumidores cierta información, sin demora, mediante comunicación en papel o en cualquier otro soporte duradero, en caso de «rebasamiento significativo» durante un periodo superior a un mes. Tres Estados miembros (Bélgica, Rumanía y el Reino Unido) han especificado lo que constituye un «rebasamiento importante» (Bélgica y Rumanía lo han hecho mediante la adopción de determinados umbrales).

Se considera que la especificación de este término tiene un efecto positivo sobre la protección de los consumidores en el caso de Bélgica (debido a la claridad jurídica para el prestamista y para el consumidor, lo que facilita el cumplimiento de la normativa, y también debido a la barrera psicológica establecida por el importe determinado que puede alcanzar un rebasamiento) y en Rumanía (debido a la sencillez y la claridad jurídica vinculadas a una cantidad prevista en la legislación nacional, que es especialmente beneficiosa para aquellos consumidores con una cultura financiera más baja).

5. IMPORTANCIA PARA LOS MERCADOS DE CRÉDITO AL CONSUMO DE LOS UMBRALES ESTABLECIDOS EN EL ARTÍCULO 2, APARTADO 2, LETRA C), Y UMBRALES Y PORCENTAJES UTILIZADOS PARA CALCULAR LA COMPENSACIÓN POR REEMBOLSO ANTICIPADO[19]

El artículo 2, apartado 2, letra c), limita el ámbito de aplicación de la Directiva a los contratos de crédito cuyo importe total sea superior a 200 EUR e inferior a 75 000 EUR[20]. La encuesta a las partes interesadas no aporta una respuesta clara en cuanto a la relevancia de dichos umbrales.

Mientras que las respuestas de las asociaciones de los prestamistas nacionales sugieren que el umbral más bajo es importante al permitir a los prestamistas conceder pequeños créditos a bajo coste, la mayoría de los organismos de protección de los consumidores están a favor de la supresión de los umbrales. Los organismos de protección del consumidor que no abogan por eliminar los umbrales pertenecen en su mayoría a los Estados miembros que aplican la DCC a los créditos concedidos a los consumidores independientemente de su importe. Por otra parte, la encuesta a los prestamistas sugiere que algunos prestamistas desearían un aumento del umbral inferior y una reducción del superior. Sin embargo, dos prestamistas están a favor de aumentar el umbral superior.

En cuanto a los umbrales para la compensación por reembolso anticipado, los pocos participantes que contestaron no mencionaron ningún impacto en sus respectivos mercados de crédito. Tampoco se recibió ninguna reacción en cuanto a porcentajes de compensación.

---

19 La presente sección se ha elaborado sobre la base del *Study on the functioning of the consumer credit market in Europe* (Estudio sobre el funcionamiento del mercado del crédito al consumo en Europa), realizado por IPSOS y London Economics.

20 En el futuro, los contratos de crédito cuya finalidad sea la renovación de bienes inmuebles de uso residencial y cuyo importe total exceda de 75 000 EUR entrarán en el ámbito de aplicación de la Directiva 2008/48/CE en su versión modificada por la Directiva sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial (DO L 60 de 28.2.2014).

6. IMPACTO DE LA DIRECTIVA EN LOS MERCADOS DE CRÉDITO AL CONSUMO[21]

6.1. Tamaño del mercado de crédito al consumo

A raíz de la crisis financiera, los hogares han reducido sus deudas de crédito al consumo y los prestamistas han reforzado sus criterios de concesión de préstamos, y la deuda pendiente en materia de crédito al consumo ha disminuido del 9,1 % del PIB en 2009 al 8,2 % a finales de 2011. Fuera de este cuadro agregado[22] existe un gran nivel de variación en la difusión del crédito al consumo en la UE, con un importe medio pendiente a finales de 2011 que oscila entre los 212 EUR per cápita de base en Lituania y los 4 111 EUR de Chipre. Chipre también tiene el mayor porcentaje de crédito al consumo en relación con el PIB (19 %), seguido por Grecia (15 %), Hungría (14 %), el Reino Unido (14 %), Bulgaria (12 %), Rumanía (11 %), Irlanda (11 %) y Polonia (10 %). El porcentaje más bajo se da en Lituania, Luxemburgo, Estonia y Letonia, que tienen menos del 5 %.

A pesar de las importantes variaciones entre países, también existen pruebas de que, durante el periodo 2000-2011, el nivel de crédito pendiente con arreglo a una base per cápita ha ido convergiendo, aunque a un ritmo lento. Es decir, el crédito al consumo per cápita aumenta más rápidamente en aquellos Estados miembros que partían con niveles bajos de crédito al consumo que en aquellos otros en los que el crédito al consumo ya era elevado.

El crédito al consumo en una moneda extranjera representa un riesgo adicional para los consumidores y es una práctica habitual en algunos Estados miembros, generalmente no pertenecientes a la zona del euro. Por ejemplo, la proporción del crédito al consumo en moneda extranjera respecto del total de créditos al consumo ha ido en constante aumento en Lituania, desde solamente el 3 % a principios de 2004 al 45 % a finales de julio de 2012. Austria es el único Estado miembro de la zona del euro que comunica todos los créditos al consumo en moneda extranjera. No obstante, una gran parte de los créditos en moneda extranjera está compuesta por préstamos de segunda hipoteca, es decir, créditos al consumo garantizados por hipotecas, habituales en muchos Estados miembros de la Europa central y oriental, o por préstamos sobre inmuebles residenciales. Las ratios también fluctúan a causa de las variaciones en los tipos de cambio.

En tiempos de crisis financiera, el valor total del crédito al consumo en varios Estados miembros ha ido disminuyendo en los últimos años. Aunque ello ha coincidido con las fechas de adopción y aplicación de la DCC, una gran mayoría de los que respondieron a la encuesta de los prestamistas[23] indicaron que no consideraban que la adopción y la transposición de la DCC hubiesen afectado al volumen de nuevo crédito concedido por ellos. No obstante, una serie de prestamistas indicaron que la DCC había influido en el nuevo crédito que habían concedido en moneda nacional. Entre los que sí consideraron que había habido una repercusión, algunos la consideraban positiva, aunque para otros era más bien negativa.

---

21 La presente sección se ha elaborado sobre la base del *Study on the functioning of the consumer credit market in Europe* (Estudio sobre el funcionamiento del mercado del crédito al consumo en Europa), realizado por IPSOS y London Economics.

22 Los datos proceden de la base de datos del Instituto Europeo de Investigación del Crédito (ECRI), que en muchos países no abarca a los prestamistas que no son instituciones financieras monetarias (bancos que aceptan depósitos). Por tanto, se ha subestimado el tamaño real del mercado del crédito al consumo.

23 Realizada por IPSOS y London Economics en su *Study on the functioning of the consumer credit market in Europe* (Estudio sobre el funcionamiento del mercado del crédito al consumo en Europa).

6.2. Estructura del mercado del crédito al consumo y gama de productos de crédito disponibles en los mercados nacionales

En las encuestas de los organismos reguladores y de las asociaciones nacionales del sector se solicitó una lista de los mayores proveedores de crédito al consumo no garantizado por una hipoteca sobre un inmueble, desglosado en entidades de crédito y en prestamistas especializados. La información recogida a través de estas encuestas es incompleta, por lo que la falta de información especializada sobre la actividad prestamista no debe interpretarse como un signo de escasa actividad prestamista especializada. La importancia relativa de las entidades de crédito (es decir, los bancos) y los prestamistas especializados en la oferta de crédito al consumo varía entre los países de la UE. Los resultados de la encuesta de los consumidores[24] indican que la actividad de préstamo especializada es más elevada en Italia, Suecia y el Reino Unido.

No existen datos fiables sobre la concentración del mercado en el mercado del crédito al consumo en la actualidad, y las respuestas de los organismos reguladores y de las asociaciones nacionales de prestamistas no han aportado más información sobre esta cuestión. Basándose en datos del Banco Central Europeo (BCE)[25], Estonia, Finlandia y los Países Bajos tienen niveles de concentración del mercado que pueden considerarse elevados. Parece no haber rasgos comunes en cuanto a la concentración del mercado a lo largo del tiempo, ya que ha ido reduciéndose en Estonia, pero ha ido creciendo en Finlandia y en los Países Bajos. Del mismo modo, en todos los demás Estados miembros, no parece que exista ninguna tendencia común en materia de concentración del mercado, y el índice medio global de la UE ha aumentado ligeramente, aunque sigue siendo competitivo.

Todos los organismos reguladores que informaron de la gama de productos de crédito disponibles en el mercado interior (diez de veinte)[26] declararon que los descubiertos son habituales o muy habituales en sus respectivos países, y que se presentan sobre todo en el mercado interior y en la divisa nacional. Lo mismo cabe decir en cuanto a las tarjetas de crédito y los préstamos personales. No obstante, cabe señalar que la definición de tarjetas de crédito y de débito no es necesariamente la misma en todos los países. Por ejemplo, en Francia las tarjetas de débito diferido se consideran a menudo tarjetas de crédito.

En cuanto al número de productos de crédito disponibles en cada mercado nacional, el organismo regulador eslovaco indica que, de un total de veinte productos crediticios, diecinueve son habituales o muy habituales, y el organismo regulador del Reino Unido menciona dieciséis como habituales o muy habituales. El menor número de productos se encuentra en Alemania y Luxemburgo, donde el organismo regulador señala solo siete y ocho tipos de crédito, respectivamente, como habituales o muy habituales.

Los préstamos de prestamistas especializados (en general) se indican como habituales o muy habituales solamente por asociaciones de prestamistas del Reino Unido. Del mismo modo, los préstamos como anticipo del sueldo de prestamistas especializados son habituales o muy habituales en el Reino Unido. Una asociación húngara de prestamistas afirma también que en Hungría son habituales los préstamos en moneda extranjera como anticipo del sueldo, concedidos por entidades extranjeras.

---

24 Realizada por IPSOS y London Economics.

25 La concentración medida por el índice Herfindahl Hirschman se ha basado en los activos totales de los bancos .

26 Se trata de Alemania, Bélgica, Chequia, Eslovaquia, Estonia, Lituania, Luxemburgo, Portugal, el Reino Unido y Suecia.

6.3. La dependencia del crédito al consumo en la UE

La dependencia del crédito para financiar las necesidades cotidianas de los consumidores puede medirse mediante la ratio existente entre el flujo de crédito y el gasto de los hogares. Dicha ratio indica qué parte de los gastos se financia mediante el crédito. Si los reembolsos de crédito por parte de los consumidores ascienden a una cantidad superior a la contratada como nuevos créditos, esta ratio puede ser incluso negativa e indicar que los consumidores han reducido su saldo de deuda pendiente. La dependencia del crédito al consumo varía de forma significativa entre Estados miembros.

Con excepción de Alemania, en todos los Estados miembros aumentó el crédito al consumo en relación con el gasto de los hogares antes de que estallara la crisis financiera. A partir de 2007, los consumidores redujeron en varios Estados miembros su dependencia del crédito, y, de manera más marcada, Irlanda (–1,4 %), España (–1,3 %) y el Reino Unido (–1,2 %). Alemania y Eslovaquia son los dos únicos Estados miembros en los que la dependencia del crédito al consumo fue superior después de 2007 que en el pasado.

6.4. Créditos transfronterizos

Solo once de los veinte organismos reguladores consultados han facilitado datos de carácter general sobre el crédito publicados en sus países y, lo que es más importante, el porcentaje del crédito transfronterizo al consumo, solo ha sido incluido por tres encuestados. Los encuestados que respondieron declararon que el crédito transfronterizo carece de relevancia en sus respectivos países o que el volumen de crédito transfronterizo es insignificante. Solo seis de los cincuenta prestamistas que respondieron a la encuesta declararon que se dedican a los préstamos transfronterizos. Tres de estos encuestados declararon que sus préstamos transfronterizos se realizan a través de sucursales; dos, a través de filiales; y uno, mediante el préstamo directo. El porcentaje medio del crédito transfronterizo dentro del volumen total del crédito es del 1,43 % entre quienes han aportado datos.

Según la encuesta de los consumidores, los préstamos transfronterizos son relativamente infrecuentes entre los consumidores, aunque son significativamente más habituales de lo que han podido sugerir estudios anteriores (aproximadamente el 5 %). Existe una amplia dispersión de los empréstitos transfronterizos entre los Estados miembros. Mientras que en Austria las cifras rondan el cero (0,2 %), en Eslovaquia, las entidades de otros Estados miembros fueron las proveedoras de uno de cada cuatro (23 %) de los productos crediticios más recientes que están en manos de los prestatarios[27]. Quienes poseen rentas más elevadas tienen más probabilidades de contratar préstamos con un prestamista de otro Estado miembro.

Por lo que respecta a los posibles obstáculos para la provisión de créditos y empréstitos transfronterizos, la mayoría de los prestamistas no indicó qué tipo de trabas habían dificultado el acceso a otro mercado europeo del crédito al consumo, si bien algunos manifestaron que la falta de información de buena calidad en materia de crédito había supuesto una barrera, o bien que su producto no era adecuado para la oferta transfronteriza. En otras respuestas se indica, por ejemplo: «liquidez», «observancia de las normas para promover acciones legales en caso necesario», «diferencial del coste de financiación entre países diferentes» y «dificultad para

[27] No obstante, es posible que algunos de los consultados hayan malinterpretado la noción de créditos transfronterizos, clasificando como tales préstamos proporcionados por los bancos registrados en su país, pero con un nombre en el extranjero, o un crédito otorgado en moneda extranjera.

recuperar importes pendientes por vía contenciosa», así como «obstáculos culturales y lingüísticos».

6.5. Diferencia, entre países y dentro de cada país, en el precio de los productos de crédito comparables

De acuerdo con los datos del BCE, la TAE cayó entre 2009 y 2013 en todos los Estados miembros menos siete (Eslovaquia, Hungría, Estonia, Letonia, Lituania, Chequia y Bulgaria), con el descenso más acusado en Rumanía (3,2 puntos porcentuales). Por desgracia, no es posible evaluar si la Directiva ha tenido alguna repercusión en la TAE a efectos de cobro, dado que la transposición ha coincidido con la crisis financiera.

El coste del crédito al consumo varía notablemente entre los distintos países. Por ejemplo, la TAE oscila entre el 6 % o menos en una serie de países de la zona del euro hasta un 35 % en una serie de Estados miembros de la Europa central. Sin embargo, la crisis financiera ha dado lugar a una fuerte reducción de los tipos de interés de los bancos centrales en toda la UE. A lo largo del periodo 2003-2012 parece haberse producido a una velocidad razonable una convergencia de los tipos de interés de créditos al consumo (tipos netos del Banco Central) entre los países de la UE.

El análisis de las diferencias de la TAE de las ofertas de crédito comparables entre países y dentro de los países se basa en la publicidad impresa recopilada por clientes misteriosos y en los anuncios en internet recogidos por London Economics. En total, el 80 % de todos los anuncios recopilados indicaban la TAE.

Se encontraron las ofertas más caras en el caso de los préstamos personales publicados por los prestamistas especializados con una TAE con un promedio del 80 %. Todo ello no es sorprendente, ya que los prestamistas especializados ofrecen a menudo préstamos a muy corto plazo cuyo tipo de interés es elevado. Se ha constatado que las ofertas cuya publicidad tenía una información más completa son más baratas.

La TAE incorpora todos los costes vinculados al crédito, incluidos el tipo deudor, pero también todos los demás. La diferencia entre la TAE y el tipo deudor es, por lo tanto, una medida de cuánto tiene que pagar el consumidor en gastos adicionales. Irlanda y el Reino Unido destacan como los países con mayor diferencia entre la TAE y el tipo deudor, mientras que en Islandia y en Luxemburgo todos los anuncios analizados incluyen tipos deudores que son idénticos a la TAE. En toda la UE, los préstamos personales presentan en términos generales la mayor diferencia (casi 7 puntos porcentuales) entre la TAE y el tipo deudor, mientras que los préstamos para la adquisición de vehículos y los créditos en forma de pago aplazado cuentan con la menor diferencia, con 2,5 y 3,8 puntos porcentuales, respectivamente.

7. IMPACTO DE LA DIRECTIVA SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES[28]

Antes de analizar la manera en que los prestamistas cumplen las obligaciones impuestas por la Directiva, es importante señalar que, según los organismos reguladores encuestados, todos o al menos la mayoría de los proveedores de fondos son conscientes de sus obligaciones de carácter general. La mitad de los organismos reguladores también indicó que no había tomado ninguna medida para hacer cumplir la normativa en relación con el incumplimiento de las

[28] La presente sección se ha elaborado sobre la base del *Study on the functioning of the consumer credit market in Europe* (Estudio sobre el funcionamiento del mercado del crédito al consumo en Europa), realizado por IPSOS y London Economics.

obligaciones que incumbían a los prestamistas. Tan solo el 20 % de los organismos reguladores encuestados tuvieron que hacerlo en 2010 y en 2011. Cabe señalar, no obstante, que solo el 70 % de los organismos reguladores comprobaron si realmente los prestamistas cumplían sus obligaciones respecto de sus clientes.

7.1. Cumplimiento de los requisitos de información en la fase de publicidad

De conformidad con el artículo 4, los anuncios de productos de crédito al consumo deben publicar toda la información pertinente mediante ejemplos representativos. Este requisito no se aplica a los anuncios que omiten toda la información sobre los costes y, en algunos Estados miembros, a los anuncios que solo publican la TAE. Por ello, en el siguiente análisis solo tenemos en cuenta los anuncios que informan sobre los costes deudores distintos de la TAE; dado que existen diversos requisitos de información para distintos tipos de crédito al consumo, el nivel de cumplimiento ha de analizarse por separado para cada tipo de crédito. En la muestra analizada, solo el 22 % de los anuncios que presentan algún tipo de información financiera cumplen todos los requisitos de información. Mientras que en algunos países, todos los anuncios de determinados productos cumplen los requisitos de información, no ocurre lo mismo en otros. Comparando diferentes tipos de anuncios, los relativos a las tarjetas de crédito fueron, con mucho, los peores en términos de exhaustividad de la información, mientras que los relativos a la adquisición de vehículos sobresalieron como los mejores.

El artículo 4 también exige que la información básica se publique de forma clara, concisa y destacada. El análisis de la publicidad ha demostrado que es muy variable la claridad entre los Estados miembros y los productos de crédito al consumo. Comparando los distintos anuncios, los Países Bajos se situaron entre los cinco mejores países con arreglo a cada uno de los criterios aplicables a la información estándar. En los cuatro tipos de crédito al consumo, la puntuación media fue de 5,5 sobre un total de 8. En cuanto a la adquisición de vehículos, la gama es más amplia; la publicidad estonia es la menos clara y obtiene, de media, solo uno de cada ocho puntos. También se observa una puntuación baja solo en el caso de los pagos aplazados en Bulgaria. Una vez más, los anuncios de los Países Bajos siguen ocupando una buena posición y obtienen la puntuación más alta en el caso de las tarjetas de crédito y de los préstamos personales. Sin embargo, ningún Estado miembro alcanza la puntuación máxima de 8/8.

En general, independientemente del tipo de prestamista, tipo de crédito o medio de llegar a los consumidores, muchos anuncios no cumplen diversos requisitos de la Directiva y ello hace que la comparación de ofertas sea innecesariamente complicada para los consumidores. Esta situación pone de manifiesto que es necesario mejorar la aplicación de la normativa sobre esta cuestión.

7.2. Cumplimiento de requisitos de información en lo que respecta a la TAE y el ejemplo representativo

Globalmente, solo el 73 % de toda la publicidad que indicaba los costes deudores incluía un ejemplo representativo. Los anuncios de las tarjetas de crédito son especialmente deficientes a este respecto. Muchos de ellos indican los gastos anuales que suponen las tarjetas, pero no ofrecen ejemplos representativos. Dado que los gastos anuales son un componente de los costes deudores de los consumidores que utilizan una tarjeta de crédito, estos anuncios deben haber incluido un ejemplo representativo.

Sin embargo, varios Estados miembros obtienen excelentes resultados, con la inclusión de un ejemplo representativo en un 100 % de anuncios en una categoría particular. A efectos de la evaluación de los anuncios que incluían un ejemplo representativo así como toda la información necesaria, se utilizó el simulador disponible en el sitio internet de la Comisión[29] para comparar los resultados con la TAE indicada en el ejemplo representativo. En algo menos de la mitad de todos los anuncios que facilitaban suficiente información para calcular la TAE, la TAE obtenida utilizando el simulador no se correspondía con la TAE consignada en el anuncio. La diferencia media entre las TAE declaradas y simuladas fue de 0,35 puntos porcentuales. En los casos de Austria, Irlanda, Luxemburgo y los Países Bajos, todas las TAE analizadas coincidían con las calculadas con el simulador, al tiempo que facilitaban en el ejemplo representativo toda la información necesaria para reproducir la TAE.

7.3. Cumplimiento de los requisitos de información en la fase precontractual

¿Es completa y correcta la información?
El artículo 5 describe el tipo de información precontractual que deberá facilitar el prestamista al consumidor con la suficiente antelación antes de que este asuma cualquier obligación en virtud de un contrato u oferta. Esta información pretende ayudar al consumidor a tomar una decisión bien fundamentada al permitirle comparar fácilmente varias ofertas de crédito. De acuerdo con el artículo 5, se cumplen todos los requisitos de información precontractual si el consumidor obtiene el formulario de «Información normalizada sobre el crédito al consumo».

Una de las principales dificultades encontradas durante el ejercicio de cliente misterioso estribaba en el acceso a las ofertas. En una serie de países, se pidió a los clientes misteriosos que se sometieran a controles de crédito antes de que se les diera realmente información detallada sobre los créditos que solicitaban. Esto hizo que la elección de los clientes misteriosos fuese más difícil, en particular en Alemania, Dinamarca, Letonia, los Países Bajos, el Reino Unido y Suecia. Por otra parte, en una serie de casos, los clientes no recibieron ningún tipo de oferta, ya que solo estaban disponibles para los clientes reales de un determinado prestamista.

La mayoría de los clientes misteriosos no fueron informados de sus derechos como consumidores por los prestamistas, en particular en lo que se refiere al derecho de desistimiento en los primeros catorce días (por término medio, apenas el 11 % de ellos fueron informados de sus derechos) y al derecho a ser informados inmediatamente si la solicitud de crédito había sido rechazada como resultado de la consulta de una base de datos (menos del 30 % de ellos fueron informados de sus derechos). En el 80 % de los casos, los clientes no recibieron más explicaciones sobre cómo se había calculado la TAE. En general, los resultados del ejercicio del cliente misterioso indican que muy frecuentemente no se respetan los requisitos de información precontractual de la DCC, a pesar de que —como aspecto positivo— solamente al 15 % de clientes misteriosos no se les indicó el nivel del tipo de interés y solamente al 16 % no se le dijo si el tipo de interés era fijo o variable. Por último, incluso tras solicitarlo, solo en torno a la mitad de los clientes recibió el formulario de «Información normalizada europea sobre el crédito al consumo».

Alemania y Eslovenia ocupan los primeros puestos en lo relativo a la información precontractual adecuada en materia de préstamos para la adquisición de vehículos; Polonia y Portugal, en cuanto a las tarjetas de crédito, y Eslovenia y Portugal, en lo relativo a los

[29] http://ec.europa.eu/consumers/index_es.htm

préstamos personales. Los países con peores resultados son Estonia y Luxemburgo en el caso de préstamos para la adquisición de vehículos. En el caso de las tarjetas de crédito, Luxemburgo es el farolillo rojo, seguido por Dinamarca. En cuanto a los préstamos personales, es Dinamarca la que va a la zaga. En conjunto, Estonia, Suecia, Luxemburgo, Austria y Dinamarca se encuentran al final de la clasificación. Asimismo, existen claras diferencias entre los distintos productos de crédito, y son las tarjetas de crédito las que reciben las peores puntuaciones.

Explicaciones: ¿están dispuestos los prestamistas a explicar a los prestatarios las condiciones del crédito?

No basta con facilitar información si no se presenta de forma clara y comprensible y si el prestamista no está dispuesto a explicar las condiciones claramente ni tiene capacidad para ello. De conformidad con el artículo 5, apartado 6, los prestamistas y, en su caso, los intermediarios de crédito han de proporcionar las explicaciones adecuadas al consumidor. En el ejercicio del cliente misterioso se preguntaba a los encuestados si sus prestamistas les garantizaban que disponían de toda la información necesaria para adoptar una decisión sobre el préstamo o la tarjeta de crédito. La mayoría de los prestamistas superaron la prueba para todos los tipos de crédito (53-61 %). No obstante, ello no ocurre en más de la mitad de los países considerados. Malta obtiene resultados especialmente deficientes, pues solo un 24 % de clientes misteriosos afirmaron que tenían la impresión de disponer de toda la información necesaria para adoptar una decisión. Chipre, Italia y Alemania son los Estados miembros que obtienen los mejores resultados (79 %, 77 % y 71 %, respectivamente).

El ejercicio del cliente misterioso no ha aportado pruebas fehacientes de que los proveedores de crédito puedan adaptar sus explicaciones a las necesidades de los prestatarios o a su nivel de educación. Sin embargo, una gran proporción de prestamistas (para todos los tipos de crédito) solicitan información sobre la situación en materia de empleo, renta y propiedad de vivienda del futuro prestatario.

Aproximadamente el 60 % de quienes respondieron a la encuesta de los consumidores recabó información de un solo prestamista, normalmente su propio banco. Cerca de nueve de cada diez consumidores opinaron que los prestamistas contactados eran francos y ecuánimes, y que la información que les facilitaban era exhaustiva y clara. Esta opinión, que contrasta con la conclusión de los clientes misteriosos de que no se les facilitaba toda la información, parece demostrar que un prestatario ordinario no es plenamente consciente de la información que debe recibir.

La encuesta pone de manifiesto que existen algunas características demográficas que incrementan las probabilidades de que los consumidores dispongan de las explicaciones solicitadas. Es mucho más probable que las mujeres reciban explicaciones, al igual que las personas mayores y quienes tienen altos ingresos.

7.4. Evaluación objetiva de la comprensión por parte de los consumidores de la información que ha de publicarse[30]

El estudio de mercado del crédito al consumo examinó también la cuestión de los conocimientos financieros de los consumidores. Es necesaria una medida fiable y objetiva para evaluar los conocimientos financieros de los consumidores. A diferencia de lo que ocurre

[30] Sobre la base de una encuesta realizada en el marco del estudio de mercado del crédito al consumo.

con otro tipo de conocimientos, no existe en la actualidad ninguna prueba normalizada y generalmente aceptada para evaluar el nivel de cultura financiera.

Para evaluar el nivel de cultura financiera de quienes respondieron a la encuesta a los consumidores, se les pidió que valoraran cuál de las dos ofertas de crédito resultaba más económica sobre la base de los tipos de interés y de la información sobre la TAE al objeto de comprobar si estaban al corriente de la definición de TAE y de su relación con el tipo de interés. Menos del 40 % de los encuestados respondieron correctamente, lo que deja entender objetivamente que muchos consumidores no comprenden la información que reciben sobre la TAE (ni su relación con el tipo de interés). Este resultado pone de manifiesto que el 60 % de los consumidores no entienden esencialmente lo que es una TAE y cómo utilizarla, y que su nivel de cultura financiera es bastante bajo.

La existencia de los derechos que permiten que los consumidores realicen reembolsos anticipados y desistan de un contrato en los primeros catorce días a partir de la firma del acuerdo es importante; sin embargo, los consumidores también tienen que ser conscientes de estos derechos para que tengan el efecto deseado. Si los consumidores no están al tanto de estos derechos, podrían pensar erróneamente que se encuentran atrapados en un contrato desde el momento de la firma del acuerdo hasta la fecha de terminación indicada. Ello menoscabaría en gran medida la libertad de los consumidores, su protección y la competencia en el mercado. La sensibilización ante los derechos de reembolso anticipado y desistimiento varía en función de las características sociodemográficas. Como cabía esperar, los entrevistados con más cultura financiera son también quienes más probabilidades tienen de conocer sus derechos. También era más probable que los encuestados con un empleo de jornada completa conocieran su derecho de reembolso anticipado, pero no su derecho de desistimiento.

La sensibilización de los consumidores acerca de los detalles financieros de sus propios contratos de crédito es desigual. Un 64 % de los prestatarios encuestados sabían si la TAE se mencionaba o no en su contrato, mientras el 84 % eran conscientes del tipo de interés (es decir, fijo o variable) y un 74 % sabía si el reembolso anticipado podía llevar aparejada una penalización. En cuanto a la sensibilización sobre los derechos de reembolso anticipado y desistimiento dentro de los catorce primeros días a partir de la firma de un contrato, el 73 % y el 71 % de los consumidores encuestados, respectivamente, eran conscientes de que los prestamistas tienen que proporcionar la información precontractual sobre estos derechos, aunque el nivel de sensibilización varía considerablemente entre los Estados miembros.

7.5. Derecho de desistimiento y derecho de reembolso anticipado

¿Con qué frecuencia desisten los consumidores de los contratos de crédito dentro del plazo legal?

El artículo 14 establece que los consumidores han de disponer de un plazo de catorce días civiles para desistir del contrato de crédito sin indicar el motivo. En especial, a la luz de las prácticas comerciales y de venta agresivas, este periodo de reflexión ofrece una protección importante a los consumidores. Además, contribuye a mejorar la competencia en el mercado, dado que los consumidores aún pueden optar por una oferta más competitiva durante los primeros catorce días a partir de la firma de un contrato de crédito.

Según la encuesta a los consumidores, solo un pequeño número de prestatarios —alrededor del 1 %— intenta desistir en el plazo de catorce días posterior a la firma. De ellos, el 42,2 %

no lo consiguieron. Es importante tener en cuenta que algunos encuestados pueden haber firmado sus contratos antes de la introducción de la Directiva.

¿Con qué frecuencia reembolsan anticipadamente los consumidores y cuál es la repercusión de la aplicación de la compensación en la intención de reembolsar anticipadamente?
El artículo 16 establece que el consumidor tendrá derecho a liquidar en todo momento, total o parcialmente, las obligaciones derivadas del contrato de crédito. Una vez más, las ventajas de este derecho son dobles: en primer lugar, ofrece mayor capacidad de actuación y protección a los consumidores, permitiendo a los consumidores tener más libertad en la gestión de sus finanzas; en segundo lugar, se trata de un componente importante de un mercado competitivo del crédito, al permitir que los consumidores puedan cambiar de contratos si en otro lugar está disponible una mejor oferta de crédito.

Existen pruebas algo contradictorias de con qué frecuencia reembolsan anticipadamente los consumidores sus contratos de crédito. Mientras que tanto los prestamistas como las asociaciones de consumidores informan de que es bastante infrecuente, la encuesta a los consumidores ha demostrado que cerca de una cuarta parte de todos los encuestados ha intentado reembolsar anticipadamente, y que el 86 % de estos lo consiguió. Sin embargo, estas cifras agregadas ocultan una gran discrepancia entre los Estados miembros y los tipos de crédito al consumo. También hay pruebas sólidas procedentes de la encuesta a los consumidores que los encuestados que tienen una mayor cultura financiera, y los jóvenes son los que más probabilidades tienen de reembolsar anticipadamente.

7.6. Satisfacción, problemas y quejas

Según la encuesta a los consumidores, el 9 % de todos los consumidores han sufrido problemas con un contrato de crédito o con un prestamista en los últimos cinco años. Sin embargo, los resultados indican que hay un gran margen de variación entre países. En términos de características sociodemográficas, las personas mayores encuestadas eran significativamente las que menos probabilidades tenían de haberse enfrentado a ningún problema en relación con sus contratos de crédito. En general, la mayoría de las quejas parecen referirse a los gastos, al derecho de desistimiento y al derecho de reembolso anticipado.

Sin embargo, solo una tercera parte de los consumidores que sufrieron problemas declararon que habían presentado quejas. Existen varios procedimientos para la resolución de los problemas de los consumidores, ya sea a través de terceros, tales como los organismos de protección de los consumidores y los defensores del pueblo, o directamente a través del prestamista. Por término medio, se solucionaron el 41 % de los problemas planteados con los prestamistas y el 28 % de los planteados con terceros. De cada veinte consumidores cuyos problemas se habían solucionado tan solo parcialmente, solo ocho siguieron adelante con su acción.

En general, existen pruebas de que ha aumentado la satisfacción del consumidor con respecto a la información facilitada y a los derechos de reembolso anticipado y de desistimiento. En particular, los prestamistas, los organismos de protección del consumidor y los defensores del pueblo observan mejoras en cuanto a la satisfacción. Las asociaciones de consumidores declaran no haber observado mejoras en la satisfacción de los consumidores con la excepción de una asociación que ha observado una mejora en relación con el derecho de desistimiento. Los prestamistas y las asociaciones de prestamistas están de acuerdo en que la satisfacción ha

aumentado. La encuesta ha hallado niveles bastante elevados de satisfacción de los consumidores respecto a sus préstamos actuales (un 73 % de los consumidores completamente satisfechos) y con la posibilidad del contacto directo con el proveedor del préstamo (66 %) pero un nivel mucho menor de satisfacción respecto de los gastos (36 %) y de la elección de ofertas (48 %). La resolución favorable de las quejas repercute de modo significativo en la satisfacción de los consumidores con el servicio de los prestamistas.

8. CONCLUSIONES

Es preciso tener en cuenta que algunos Estados miembros aplicaron la DCC después de la fecha establecida, y que algunos de ellos la aplicaron a finales de 2011. Por tanto, los prestamistas y los consumidores han tenido poco tiempo para adaptar su comportamiento y disfrutar plenamente de las ventajas de la DCC. Ello explica por qué ha sido difícil determinar la repercusión de las opciones reglamentarias ejercidas por los Estados miembros.

Por otra parte, la aplicación de la DCC ha coincidido con la crisis financiera, cuyo impacto ha afectado al mercado del crédito al consumo. Los prestamistas son más prudentes a la hora de prestar dinero, y los prestatarios prefieren reembolsar sus créditos existentes en lugar de contratar otros nuevos. La comprensible reacción ante dichas circunstancias exteriores ha limitado la repercusión potencial que podría tener la DCC sobre préstamos transfronterizos y, por consiguiente, una mayor integración del mercado único de crédito.

El ejercicio del cliente misterioso demostró que ciertas disposiciones de la DCC no están siendo respetadas por los prestamistas. Ello se aplica a la publicidad y a la información precontractual, y al cumplimiento de la obligación de informar a los consumidores sobre sus derechos (sobre todo en lo que se refiere al derecho de desistimiento del contrato dentro de los catorce primeros días y al reembolso anticipado). El ejercicio del cliente misterioso confirma los resultados de la investigación llevada a cabo en septiembre de 2011[31]. La encuesta de los consumidores ha puesto de manifiesto que estos encuentran problemas cuando ejercen esos derechos. La cultura financiera de los consumidores sigue siendo insuficiente. Además, tienen un conocimiento limitado de sus derechos y de las disposiciones contenidas en los contratos. A este respecto, es importante asegurarse de que los proveedores de crédito pueden adaptar sus explicaciones a las necesidades o al nivel de educación de los prestatarios.

En la fase actual, parece que no hay necesidad de modificar el ámbito de aplicación de las opciones reglamentarias o de los umbrales, y los porcentajes se aplican con arreglo a la DCC. La investigación ha puesto de manifiesto la existencia de algunos posibles malentendidos en cuanto al grado de elección que los Estados miembros podrían tener en la aplicación de la DCC. La Comisión trabajará con los Estados miembros para aclarar este extremo.

Sin embargo, para que sean eficaces, las garantías establecidas en la DCC han de ser correctamente aplicadas. A la luz del artículo 22, que obliga a los Estados miembros a asegurarse de que las disposiciones nacionales adoptadas para dar cumplimiento a la DCC no pueden eludirse, se debe prestar atención a las prácticas y mecanismos jurídicos cuya finalidad es eludir las normas nacionales de transposición de la DCC y el Derecho del consumo en general.

[31] Pueden consultarse más detalles sobre los resultados en: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-12-6_es.htm

En conclusión, existe la necesidad de continuar el seguimiento de la aplicación de la DCC en los Estados miembros, comenzando por una evaluación de sus prácticas de supervisión. La Comisión tiene la intención de llevar a cabo una evaluación de este tipo en 2014. Además, basándose en los resultados de la evaluación de la campaña de información sobre la DCC realizada en algunos Estados miembros y en otras pruebas, incluido el comportamiento de los consumidores, la Comisión podrá plantearse nuevas actividades en el ámbito de la cultura financiera.