



Foto de Danykurstudio en Pexels.

Centro Europeo
del Consumidor
España



Créditos al consumo

Derechos de los consumidores



	página
Introducción	3
¿Qué son los créditos al consumo?	4
Aplicación de las nuevas normas	5
Registro obligatorio y supervisión	6
Consentimiento expreso y protección frente a prácticas abusivas	7
Derechos del consumidor	8
Derecho a evaluación de la solvencia y prevención del sobreendeudamiento	9
Derecho a acceder al nuevo Servicio de Asesoramiento de Deuda	10
Derecho a protección frente a los dark patterns	10
Derecho a recibir información en un soporte duradero	13
¿Cambio de condiciones en tu contrato?	14
Derecho a una publicidad honesta	14
Derecho a unos costes limitados	15
Derecho a protección frente a ventas vinculadas y combinadas	15
Derecho de desistimiento	16
Derecho a protección frente a los créditos revolving	17
Derecho a renegociar las deudas	18
Derecho a no ser discriminado	19
Derecho a reclamar	20
¿Puedo enviar mi reclamación a CEC-España?	21
Normativa aplicable	22



Foto de Max Fischer en Pexels.

Introducción

El crédito al consumo se ha consolidado como un instrumento esencial para el desarrollo económico y social, facilitando a los hogares el acceso a bienes y servicios, y dinamizando el comercio.

Además, contribuye a planificar las decisiones de gasto con mayores perspectivas, al tiempo que permite disponer de la liquidez necesaria para las compras. De este modo, el crédito favorece una mayor flexibilidad económica y permite ajustar las decisiones de consumo a las necesidades y preferencias de cada persona.

La transformación digital experimentada en los últimos años ha impulsado también cambios significativos en el mercado crediticio. Y, aunque por lo general esta digitalización ha sido positiva, también plantea nuevos retos en materia de transparencia, equidad y responsabilidad.

Por todo ello, es imprescindible contar con un adecuado marco normativo que garantice la protección de las personas consumidoras, reduzca las asimetrías de información y promueva unas relaciones contractuales transparentes y equilibradas.

La aprobación de la [Directiva \(UE\) 2023/2225](#) ha supuesto un avance significativo en la consolidación de unas reglas más sólidas, modernas y adaptadas a las necesidades actuales. Estas normas amplían el ámbito de protección de las personas consumidoras, reforzando sus derechos y promoviendo un entorno europeo más seguro y homogéneo.

Al mismo tiempo, en España, la regulación del crédito al consumo ha evolucionado de manera constante en línea con el desarrollo del derecho de la Unión Europea.

Este folleto recoge algunos de los aspectos más relevantes de las normas que regulan los créditos al consumo y con él se persigue ayudar a las personas consumidoras a conocer mejor sus derechos.



¿Qué son los créditos al consumo?

El crédito al consumo es una de las operaciones de crédito más frecuentes en las que una de las partes entrega a la otra dinero para satisfacer sus necesidades personales con la condición de devolver el importe prestado, los intereses acumulados hasta la fecha de devolución, así como cumplir con las condiciones que se hayan firmado en el contrato.

Entre estas operaciones pueden incluirse diversas formas de financiación al consumo, incluyendo microcréditos, préstamos de bajo importe y determinados sistemas de pago aplazado como los modelos “Buy Now, Pay Later”, cuando cumplan los criterios para ser considerados crédito en el sentido de la Directiva, incluso en ausencia de intereses o costes explícitos, en algunos casos.

Se trata de un tipo de préstamo personal con una regulación específica que protege especialmente a los consumidores frente a los prestamistas y entidades de crédito.

Esta regulación incluye, entre otros aspectos, mayores exigencias en el deber de información de las entidades, o medidas de control sobre la solvencia del consumidor para evitar el sobreendeudamiento y la morosidad.

Aplicación de las nuevas normas

Las nuevas normas no se aplicarán a los contratos de crédito celebrados con anterioridad a su entrada en vigor.

No obstante, sí serán aplicables a aquellos contratos preexistentes que sean objeto de renovación o modificación sustancial con posterioridad a dicha fecha, en los términos previstos en la normativa.

- ✓ Fecha de transposición de la Directiva:
20 de noviembre de 2025.
- ✓ Fecha de aplicación:
Con carácter general,
20 de noviembre de 2026.

Registro obligatorio y supervisión

Únicamente podrán conceder préstamos al consumo las entidades financieras que se encuentren debidamente registradas y supervisadas por el Banco de España. En consecuencia, los contratos de crédito concedidos por operadores que no cuenten con dicha autorización legal serán considerados nulos de pleno derecho.

2 tipos nuevos de prestamistas

Con el objeto de regular a los operadores tecnológicos y de microcréditos que antes no estaban controlados, la nueva normativa introduce dos nuevas categorías específicas de entidades prestamistas:

✓ **Establecimientos Financieros de Crédito de Ámbito Limitado (EFCAL):**

Operadores con un régimen de autorización simplificado y sin requerimientos prudenciales tan estrictos, diseñado para fomentar la competencia y la innovación digital.

✓ **Prestamistas de alto coste autorizados:***

Categoría cuya actividad queda estrictamente limitada a la concesión de créditos de bajo importe, plazos de reembolso reducidos y tipos de interés elevados.

**Nota: Los préstamos de alto coste contarán con obligaciones reforzadas de transparencia y límites máximos de coste para proteger al consumidor.*



Consentimiento expreso y protección frente a las prácticas abusivas

✓ Consentimiento expreso

El consentimiento del consumidor para la contratación de un crédito deberá ser siempre expreso y se manifestará obligatoriamente mediante un acto afirmativo, inequívoco y claro.

- ✓ No serán válidas las opciones cumplimentadas por defecto, como las casillas ya marcadas en formularios web o contratos.
- ✓ Se prohíbe la concesión o el envío de cualquier tipo de crédito que no haya sido solicitado previamente y de forma expresa por el consumidor.



Foto de Pavel Danilyuk en Pexels

Derechos del consumidor



Foto de Pavel Danilyuk en Pexels.

- ✓ Derecho a evaluación de la solvencia y prevención del sobreendeudamiento.
- ✓ Derecho al nuevo Servicio de Asesoramiento de Deudas.
- ✓ Derecho a protección frente a los dark patterns.
- ✓ Derecho a recibir información previa al contrato.
- ✓ Derecho a recibir información en un soporte duradero.
- ✓ Derecho a una publicidad honesta.
- ✓ Derecho a unos costes limitados.
- ✓ Derecho de desistimiento.
- ✓ Derecho a protección frente a la venta vinculada y combinada.
- ✓ Derecho a protección frente a los créditos revolving.
- ✓ Derecho a la renegociación de deudas.
- ✓ Derecho a no ser discriminado.
- ✓ Derecho a reclamar.

Derecho a evaluación de la solvencia y prevención del sobreendeudamiento

Con el fin de reforzar la evaluación de la solvencia y prevenir el sobreendeudamiento de las personas consumidoras, los prestamistas deberán realizar una evaluación previa de la capacidad de reembolso del consumidor, basándose en información suficiente, proporcionada por el propio consumidor y, en su caso, procedente de fuentes internas y externas pertinentes, incluyendo bases de datos de crédito cuando resulte procedente en función del tipo e importe del contrato.

En determinados supuestos, especialmente en operaciones de mayor riesgo o importe, la consulta a bases de datos de solvencia podrá ser exigida como parte del proceso de evaluación.



Foto de Mikhail Nilov en Pexels.



Foto de Gabby k en Pexels.

✓ Atención humana

Cuando la evaluación de la solvencia se realice mediante sistemas automatizados de tratamiento de datos personales, el consumidor tendrá derecho a solicitar la intervención humana, así como a expresar su punto de vista e impugnar la decisión adoptada, cuando proceda.

✓ Protección frente a la insolvencia del consumidor

La evaluación de la solvencia deberá realizarse en interés del consumidor, con el objetivo de evitar prácticas de concesión de crédito irresponsable y el endeudamiento excesivo.

La información utilizada deberá proceder de fuentes adecuadas, actualizadas y verificables, incluyendo la información facilitada por el consumidor a solicitud del prestamista.

La evaluación no podrá basarse exclusivamente en un único elemento de información, debiendo considerar un conjunto de factores relevantes que permitan valorar la capacidad de reembolso del consumidor.

En caso de solicitud de un incremento significativo del crédito, los prestamistas deberán realizar una nueva evaluación de solvencia, salvo que dicha posibilidad haya sido expresamente contemplada y evaluada en la evaluación inicial.

Una evaluación incorrecta de la solvencia no dará derecho al prestamista a modificar o rescindir el contrato, salvo en los casos en que el consumidor haya ocultado o falsificado deliberadamente información relevante o cuando la información proporcionada resulte sustancialmente incompleta o inexacta.



Foto de Mart Production en Pexels.



Derecho a acceder al nuevo Servicio de Asesoramiento de Deudas

Los consumidores en dificultades financieras tendrán a su disposición un servicio público y especializado de Asesoramiento de Deudas.

Este recurso ofrecerá orientación financiera, asistencia jurídica, y acompañamiento psicológico y social, con el objetivo de guiar de manera integral a los deudores que se encuentren en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera.

Derecho a protección frente a los dark patterns

Los interfaces de los servicios financieros online no deberán diseñarse con elementos que induzcan a error, manipulen a los consumidores, o distorsionen o mermen de manera sustancial su capacidad para tomar decisiones libres e informadas.

Derecho a recibir información previa al contrato

Las normas europeas refuerzan la transparencia de la información que se entrega al consumidor.

Los elementos esenciales de la información precontractual deberán destacarse en una página.



✓ Información clara y comprensible, congruente, visible y legible

- La información precontractual deberá proporcionarse mediante el documento de Información Normalizada Europea (INE).
- La empresa proporcionará gratis al consumidor el INE y una copia del proyecto del contrato de crédito, previa solicitud del consumidor.
- La oferta deberá mantenerse durante un plazo mínimo de 14 días naturales desde su entrega, salvo circunstancias extraordinarias.
- Cuando se ofrezca un descuento ligado a la contratación de una financiación vinculada, la información sobre la posible indemnización, penalización o cualquier otro coste en caso de cancelación anticipada deberá facilitarse en un documento aparte.
- Deberá informarse al consumidor de forma clara y comprensible cuando se haga una oferta personalizada basada en el tratamiento automatizado de sus datos personales.
- En caso de denegación del crédito, se informará al consumidor por escrito y sin demora especificando las razones e incluyendo información sobre el procedimiento para oponerse.
- Cuando proceda, se remitirá al consumidor a los servicios de asesoramiento en materia de deudas.

¿Qué es el INE?

El INE es un formulario precontractual estandarizado obligatorio que recoge de forma clara y comparable todas las condiciones económicas y legales del préstamo para que el usuario pueda tomar una decisión informada antes de firmar.

Derecho a recibir información previa al contrato



✓ Información gratuita

- La información proporcionada a los consumidores se facilitará sin coste alguno al consumidor, con independencia del medio utilizado.



✓ Información adaptada a las personas con discapacidad

- Los empresarios ofrecerán asistencia al consumidor de manera clara, sencilla, comprensible y en un soporte duradero, prestando especial atención a las necesidades de las personas consumidoras vulnerables.
- El formato en que se proporcione la información deberá adaptarse a la persona a quien se le preste el servicio respetando los derechos en materia de accesibilidad universal de las personas con discapacidad.



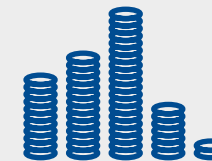
✓ Asistencia al consumidor

- Antes de firmar el contrato, la empresa proporcionará al consumidor de forma individualizada explicaciones adecuadas sobre el contrato y otros posibles servicios accesorios que permitan al consumidor evaluar si se adaptan a sus necesidades y situación financiera. Las explicaciones no podrán constituir una recomendación personal y las empresas tendrán la obligación de documentar las explicaciones.



✓ Créditos de alto coste

- Información precontractual específica con una antelación mínima de 24 horas.
- En caso de que se proporcione con menos de 24 horas de antelación, se enviará al consumidor un recordatorio acerca de la posibilidad de desistir del contrato de crédito y del procedimiento. Este recordatorio se proporcionará entre uno y siete días después de la celebración del contrato de crédito o, en su caso, de la presentación de la oferta de crédito vinculante.



¿Qué son los créditos de alto coste?

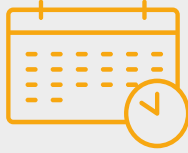
Son créditos de bajo importe, plazo de reembolso reducido y tipos de interés elevados.

✓ Cancelación anticipada de la financiación de un bien o servicio con descuento

- Si el proveedor de un bien o servicio ofrece un descuento con la condición de que se contrate una financiación vinculada, en caso de cancelación anticipada de la financiación, deberá facilitarse la información sobre la posible indemnización, penalización o cualquier otro coste que deba abonar el consumidor en un documento aparte.



Derecho a recibir la información en un soporte duradero



Toda la información y documentación que deba proporcionarse deberá entregarse en papel o en otro soporte duradero especificado en el contrato de crédito.

El consumidor tendrá derecho a elegir el tipo de soporte en el que recibir la información y la documentación, aunque no podrá exigir a los prestamistas a que proporcionen información y documentación en tipos de soporte duradero que no utilicen habitualmente.

✓ Contrato de crédito

Se redactará de forma legible, y deberá incluir información clara y concisa sobre:



- ✓ El prestamista.
- ✓ Las condiciones y gastos del préstamo.
- ✓ Consecuencias en caso de impago o pago atrasado.
- ✓ Cuando proceda, las garantías y seguros exigidos.
- ✓ Información sobre el derecho de desistimiento.
- ✓ Información sobre el derecho de reembolso anticipado.
- ✓ Cómo finalizar el contrato de crédito.
- ✓ Cómo reclamar ante un mecanismo extrajudicial.
- ✓ Información de la autoridad supervisora competente.
- ✓ Datos de contacto del Servicio de Asesoramiento en Materia de Deudas.
Se recomendará al consumidor acudir a este servicio en caso de dificultades en el reembolso.

¿Cambio de condiciones en tu contrato?



✓ Información de los cambios con un mes de antelación

El prestamista deberá notificar al consumidor -al menos con un mes de antelación- cualquier modificación del contrato, incluidas las que afecte al tipo deudor.

✓ Costes del crédito protegidos

El coste total del crédito no podrá ser modificado en perjuicio del consumidor, a no ser que esté previsto en acuerdo mutuo por escrito.

Derecho a una publicidad honesta



La publicidad será leal, honesta, clara, suficiente, objetiva y no engañosa, y se elaborará de forma que no genere en el cliente falsas expectativas sobre la disponibilidad, el coste o el importe total adeudado del crédito.

Incluirá una advertencia clara y destacada que informe de que los préstamos cuestan dinero, utilizando la siguiente fórmula: «Atención, un crédito es vinculante para usted y debe ser devuelto. Compruebe el coste del préstamo y su capacidad de reembolso antes de comprometerse».

✓ Créditos de alto coste

Se prohíbe la publicidad que destaque la facilidad o rapidez con la que se puede obtener un crédito de alto coste sobre el resto de sus características esenciales, tales como su tipología y el coste total del crédito.

Derecho a unos costes limitados

Las normas europeas limitan los costes de los créditos al consumo para prevenir el sobreendeudamiento de los consumidores.

Estos límites afectan a todos los productos de financiación, crédito al consumo, microcréditos, las tarjetas revolving y préstamos rápidos que se conceden a través de las plataformas digitales.

Topes máximos para los intereses

Se establece un régimen general de limitación de costes, de tal forma que la TAE no supere un determinado nivel de tipo de interés máximo.

Topes específicos para los microcréditos (créditos de alto coste)

- Interés mensual máximo: 4%.
- Comisión máxima: 5% o 30 € (la menor).
- Plazo mínimo de devolución: 3 meses.
- El coste máximo de estos créditos no podrá ser superior al de un crédito a doce meses por el mismo importe bajo el régimen general.

En España, los límites se actualizarán y publicarán por el Banco de España de forma anticipada al trimestre de aplicación.

Derecho a protección frente a venta vinculada y combinada

Al igual que en el crédito inmobiliario, por lo general, se prohibirán las ventas vinculadas.

Quedan prohibidas las prácticas de venta vinculada salvo que el servicio o producto ofrecido junto con el contrato de crédito sea financiero y no pueda ofrecerse por separado al constituir una parte del crédito plenamente integrada.

En los casos en los que se comercialicen créditos con ventas vinculadas o combinadas de productos financieros y en particular de los seguros, las normas europeas refuerzan los derechos del consumidor.

Información transparente

Antes de la contratación, el prestamista informará al consumidor de manera expresa y comprensible que está contratando un producto o servicio vinculado o combinado, sus características, así como las diferencias entre la oferta combinada y la oferta de los productos por separado.

Tiempo adicional para valorar la oferta

Para que los consumidores dispongan de tiempo adicional para comparar las ofertas de seguros relacionadas con los contratos de crédito en las prácticas de venta vinculada o combinadas, se les concederá, antes de adquirir una póliza de seguro, un plazo mínimo de tres días sin que se modifiquen tales ofertas, y se les informará de este derecho.



Derecho de desistimiento, siempre

Por lo general, los contratos de crédito cuentan con derecho de desistimiento con independencia al canal que se haya utilizado para contratarlo (banca online o tradicional).

El consumidor podrá rescindir su contrato en un plazo de 14 días naturales, desde que se formaliza el contrato, sin necesidad de dar ninguna explicación y sin penalización.

Si el crédito lleva vinculado un servicio accesorio, por ejemplo, la contratación de un seguro, si el consumidor desiste del crédito deja también de estar vinculado a ese servicio vinculado. El consumidor tendrá derecho a solicitar a la aseguradora el reembolso de la parte de la prima no consumida.

Si el consumidor ha ejercido su derecho de desistimiento en un contrato de suministro de bienes o servicios financiado total o parcialmente mediante un contrato de crédito vinculado, dejará de estar obligado por este último contrato sin penalización alguna para el consumidor.

**14 días
para cancelar
el contrato**

**Y más de 14 días...
en productos financiados
con plazos de devolución
superiores**

En el caso de un contrato de crédito vinculado destinado a la adquisición de un bien con una política de devolución que garantice el reembolso íntegro durante un período de tiempo superior a catorce días naturales, el derecho de desistimiento se ampliará para que coincida con la duración de dicha política de devolución.

Derecho de desistimiento, en los contratos online

En los contratos a distancia celebrados mediante una interfaz en línea, el empresario se asegurará de que el consumidor también pueda desistir del contrato utilizando una función de desistimiento. La función de desistimiento se etiquetará con la expresión «desistir del contrato aquí» o una fórmula equivalente de manera fácilmente legible.

La función de desistimiento estará disponible de forma permanente durante todo el plazo de desistimiento. Se mostrará de manera destacada en la interfaz en línea y será fácilmente accesible para el consumidor.

Una vez completada la declaración de desistimiento en línea, el empresario incluirá una función para confirmar el desistimiento. Esta función de confirmación se identificará de manera fácilmente legible con la expresión «confirmar desistimiento» o una formulación inequívoca equivalente.

Una vez confirmado el desistimiento, se enviará al consumidor un acuse de recibo en un soporte duradero, con información sobre su contenido y la fecha y hora de presentación.

Derecho a protección frente a los créditos revolving

Créditos de duración indefinida

Advertencias sobre las obligaciones de devolución

En caso de contratos de créditos de duración indefinida o duración definida prorrogable en el que el crédito dispuesto no se satisface en su totalidad al final del período de liquidación, deberá advertirse de que, en cada fecha de liquidación periódica, debe hacerse un reembolso mínimo del capital prestado.

Cancelación gratuita en cualquier momento

El consumidor podrá poner fin a un contrato de duración indefinida de forma gratuita y en cualquier momento, a menos que las partes hayan convenido un plazo mínimo de preaviso que no podrá exceder de un mes.

El prestamista -siempre que sea por razones justificadas- podrá poner fin al derecho del consumidor a disponer de cantidades de un contrato de crédito de duración indefinida.



Foto de Tima Miroshnichenko en Pexels.

RE NEGOTIATION



Foto de Gabby k en Pexels.

Derecho a renegociar las deudas

Advertencias sobre las obligaciones de devolución

Los prestamistas tienen derecho a renegociar las deudas de forma que, en caso de impago por parte del consumidor, puedan adoptarse medidas para alcanzar acuerdos de renegociación antes de exigir la totalidad del crédito o recurrir a los tribunales.

En caso de impago por parte del consumidor, el prestamista deberá advertirle de las potenciales consecuencias.

Derecho a no ser discriminado

Los prestamistas y los intermediarios de crédito no discriminarán a los consumidores que residan en la Unión por razón de nacionalidad, lugar de residencia, nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, orientación o identidad sexual y o cualquier otra condición o circunstancia personal o social o cualquier otra de las razones contempladas en el [artículo 21](#) de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

Los prestamistas podrán ofrecer diferentes condiciones de acceso a un crédito cuando estén debidamente justificadas por criterios objetivos.



Foto de Yankrukov en Pexels.



Foto de Pressmaster en Pexels.

Derecho a reclamar

Los prestamistas de crédito al consumo estarán obligados a atender y resolver las reclamaciones de los consumidores mediante un servicio de atención al cliente eficaz, transparente y gratuito.

✓ Nueva Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero

Los consumidores podrán presentar las reclamaciones ante la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero. Hasta la puesta en funcionamiento de este nuevo organismo, el servicio de reclamaciones del [Banco de España](#) atenderá las reclamaciones que resulten aplicables a la actuación de las entidades inscritas en los registros del Banco de España que presten créditos.

✓ Sistema Arbitral de Consumo

Los conflictos podrán someterse al arbitraje de consumo:

>>> [Sistema Arbitral de Consumo](#).

Entidades acreditadas por la [Comisión Europea](#) para la [Resolución Alternativa de Litigios](#).

¿Puedo enviar mi reclamación a CEC-España?



Foto de Pavel Daniyuk en Pexels.

No.

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) no tiene competencias para gestionar reclamaciones relacionadas con la vulneración de derechos del ámbito financiero.

Los litigios de consumo europeo transfronterizo sobre asuntos relacionados con créditos y préstamos deberán dirigirse a los órganos competentes de cada país de la UE, Islandia, Liechtenstein y Noruega.

Las autoridades competentes pueden localizarse en [Fin-Net](#).



Normativa aplicable

La información de este folleto es orientativa. Para conocer con rigor los derechos de las personas consumidoras debe consultarse la legislación española y la legislación europea vigente.

Derecho europeo

>> [Directiva \(UE\) 2023/2225](#).

Derecho estatal

>> Ley de Contratos de Crédito al Consumo.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y los puntos de vista expresados son exclusivamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los del Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de Pequeña y Mediana Empresa (EISMEA). Ni la Unión Europea ni la autoridad que concede la financiación pueden ser consideradas responsables de los mismos.