



Nota informativa

13 de noviembre de 2023

Nuevas normas europeas que aumentarán la protección de los consumidores que soliciten créditos al consumo

La nueva Directiva 2023/2225 (UE) se adapta a los cambios de la digitalización y garantiza un marco armonizado con un nivel alto de protección de los intereses de los consumidores

La [Directiva \(UE\) 2023/2225](#) relativa a los contratos de crédito al consumo establece un marco común para la armonización de determinados aspectos de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas a los contratos de crédito al consumo. La nueva norma se aplica por lo general a todos los contratos de crédito de hasta 100.000 euros, tanto si el prestamista es una persona física o jurídica, aunque la normativa detalla también aquellos contratos a los que no es aplicable.

Derecho a información

Entre otros aspectos, incluye disposiciones específicas relativas a la publicidad sobre los contratos de crédito y sobre algunos elementos de información básica que deben proporcionarse a las personas consumidoras para que puedan comparar diferentes ofertas. Dicha información básica debe proporcionarse de forma clara, concisa y destacada, mediante un ejemplo representativo y siempre debe proporcionarse gratuitamente, con especial atención a las necesidades de las personas con discapacidad. Las comunicaciones publicitarias y comerciales sobre los contratos de crédito deberán ser leales y claras y no resultar engañosas. De este modo, los Estados miembros deberán prohibir la información que pueda generar falsas expectativas sobre la disponibilidad o el coste del crédito o el importe total adeudado por el consumidor.

La información precontractual, que deben recibir las personas consumidoras para tomar su decisión con pleno conocimiento de causa, debe ser clara y comprensible para poder comparar entre las diferentes ofertas. Debe ser legible, teniendo en cuenta las limitaciones técnicas del medio utilizado para presentarla, y se debe facilitar con la debida antelación antes de quedar vinculado por cualquier oferta o contrato de crédito.

El coste total del crédito debe incluir todos los costes, incluidos los intereses, las comisiones, los impuestos, la remuneración de los intermediarios de crédito y cualquier otro tipo de gastos que el consumidor deba abonar, exceptuando los costes notariales. Además, se informará a los consumidores de forma clara y comprensible cuando se les presente una oferta personalizada basada en el tratamiento automatizado de datos personales.

Estarán autorizadas las prácticas de ventas combinadas, pero quedarán prohibidas las prácticas de ventas vinculadas. No obstante, se podrá exigir al consumidor que abra o mantenga una cuenta de pago o de ahorro, cuando la única finalidad de dicha cuenta sea acumular capital para reembolsar el crédito, pagar los intereses del crédito, agrupar recursos para obtener el crédito o proporcionar una garantía adicional al prestamista en caso de impago. Igualmente, el prestamista podrá exigir al consumidor que disponga de una póliza de seguro para garantizar el reembolso del crédito o asegurar el valor de la garantía, teniendo en cuenta criterios de proporcionalidad, pero el consumidor tendrá la oportunidad de elegir a su propio asegurador. Las pólizas de seguro no deben basarse en datos personales relativos al diagnóstico de enfermedades oncológicas de los consumidores después de 15 años tras acabar el tratamiento médico.

El consentimiento por parte del consumidor para la celebración de contratos de crédito o la contratación de servicios accesorios debe darse mediante un acto afirmativo claro que manifieste la aceptación libre, concreta, informada e inequívoca del consumidor. Por tanto, el silencio, la inacción o la opción por defecto (como, por ejemplo, las casillas ya marcadas) no se entenderán como consentimiento del consumidor.

Una vez firmados, los contratos de crédito y cualquier modificación, se redactarán en papel o en otro soporte duradero y se proporcionará a todas las partes contratantes una copia. Este documento debe contener toda la información necesaria para que el consumidor pueda conocer sus derechos y obligaciones. Entre otra información, incluirá los pagos adeudados, así como los períodos y las condiciones. Igualmente, deberá desglosar cada reembolso que muestre la amortización del capital, los intereses calculados sobre la base del tipo deudor y, en su caso, los costes adicionales.



En caso de que se produzcan modificaciones en el contrato, debe ofrecerse información al consumidor antes de aplicar cualquier cambio en las condiciones, y, en su caso, indicarse si es necesario el consentimiento del consumidor. Si los cambios realizados son por imperativo legal, deberá informarse del calendario de aplicación de dichos cambios, los medios de reclamación a disposición del consumidor, el plazo para reclamar, y el nombre y la dirección de la autoridad competente ante la que puede presentarse la reclamación.

Derecho del consumidor a que intervenga una persona en la valoración de la solvencia

La capacidad de las personas consumidoras de reembolsar el crédito debe evaluarse y comprobarse con anterioridad a la firma del contrato de crédito con el objetivo de evitar las prácticas de préstamo irresponsables y el endeudamiento excesivo. La información sobre la situación del consumidor, que este debe facilitar a fin de evaluar su solvencia, debe contener -como mínimo- los ingresos y gastos del consumidor, así como sus compromisos financieros. Cuando la evaluación de la solvencia se haga de forma automatizada, el consumidor debe tener derecho a obtener una intervención humana por parte del prestamista.

Derecho de desistimiento y fin de contrato

Las personas consumidoras podrán desistir del contrato de crédito sin penalización y sin indicar motivo alguno en un plazo de catorce días naturales desde su contratación. Dicho plazo se amplía a doce meses y catorce días si el consumidor no ha recibido las condiciones contractuales ni la información precisa. Asimismo, el derecho de desistimiento no debe expirar si el consumidor no ha sido informado de su derecho de desistimiento.

En el caso de un contrato de crédito destinado a la adquisición de un bien específico, donde el bien que se adquiere tiene una política de devolución que garantice el reembolso íntegro durante un determinado período de tiempo superior a catorce días naturales, el derecho de desistimiento se ampliará para que coincida con dicho período. En estos casos, debe garantizarse que, si un consumidor ha ejercido su derecho de desistimiento, deje de estar obligado por un contrato de crédito vinculado. Igualmente, si los bienes o servicios que sean objeto de un contrato de crédito vinculado, no son entregados o prestados, o lo son solo en parte, o no son conformes con el contrato destinado a la entrega de bienes o la prestación de servicios, el consumidor tendrá derecho a ejercitar una acción contra el prestamista siempre que haya reclamado al proveedor de esos bienes o servicios.

Si el contrato de crédito fuera de duración indefinida, el consumidor podrá ponerle fin gratuitamente y en un plazo de notificación máximo de un mes. Por otra parte, se contempla el derecho del consumidor a liquidar sus obligaciones antes de la fecha convenida en el contrato de crédito. En este caso, el prestamista tiene derecho a una compensación justa y justificada por los posibles costes directamente derivados del reembolso anticipado.

En caso de las personas consumidoras con dificultades financieras, los Estados miembros exigirán a los prestamistas que apliquen, cuando proceda, medidas razonables de reestructuración o refinanciación teniendo en cuenta, entre otros elementos, las circunstancias particulares de los consumidores.

Derecho resolución extrajudicial de las reclamaciones

Los países de la Unión también velarán por que los consumidores tengan acceso a procedimientos de [resolución extrajudicial de litigios](#) adecuados, rápidos y eficaces aplicables a los litigios entre consumidores y prestamistas o intermediarios de crédito en relación con los derechos y obligaciones relativos a los contratos de crédito.

Próximos pasos

Los Estados miembros adoptarán y publicarán, a más tardar el 20 de noviembre de 2025, las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en esta nueva Directiva y aplicarán dichas medidas a partir del 20 de noviembre de 2026. Por su parte, la [Directiva 2008/48/CE](#) quedará derogada con efecto a partir del 20 de noviembre de 2026 aunque seguirá aplicándose a los contratos de crédito vigentes a 20 de noviembre de 2026 hasta su terminación.

Fuente de la información: [Eur-Lex](#)