NUEVA DIRECTIVA DE CRÉDITOS AL CONSUMO

Motivo de la circular

El día 30 de octubre de 2023 se ha publicado en el Diario Oficial de la Unión Europea la Directiva (UE) 2023/2225 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de octubre de 2023, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 2008/48/CE.
Algunos hoteleros tenéis acuerdos con financieras para ofrecer sus servicios a los clientes, sobre todo en el caso de relaciones con organizadores profesionales de congresos y otros eventos (como bodas), o colaboraciones en el medio digital con proveedores de crédito que se ofrecen en vuestros canales de compra, pudiendo el cliente fraccionar la reserva, pagándola aplazadamente, normalmente con un pequeño interés.

Otros permitís los pagos fraccionados, o diferidos a vuestros clientes, sin recurrir a un tercero.

En los términos de la nueva Directiva, dependiendo de si sólo ponéis en contacto al usuario con la financiera o si en el contrato con la financiera asumís más obligaciones, **podéis tener o no la consideración de "intermediarios de crédito"**, definidos como "*la persona física o jurídica que no actúa como prestamista ni notario, ni tampoco se limita a poner en contacto, directa o indirectamente, a un consumidor con un prestamista, y que, en el transcurso del ejercicio de su actividad comercial, empresarial o profesional, y a cambio de una remuneración que puede ser de índole pecuniaria o revestir cualquier otra forma de beneficio económico acordado:*

a) presenta u ofrece contratos de crédito a los consumidores;

b) asiste a los consumidores realizando los trámites previos u otra gestión precontractual respecto de contratos de crédito distintos de los indicados en la letra a), o

c) celebra contratos de crédito con consumidores en nombre del prestamista;"

A falta de criterios interpretativos, siendo prudentes, podríamos decir que facilitar el mero contacto de una financiera no implicaría ser intermediario, pero integrarla en el proceso de reserva y permitir la formalización del crédito en la misma operación, sí lo supondría.

Por su lado, los que sois micro o PYME y **permitís los pagos fraccionados estáis excluidos de la aplicación de la Directiva cuando:**
- no contéis con un tercero que ofrezca el crédito,
- no cobréis intereses ni ningún otro coste (sólo cabe aplicar gastos de demora por impago de plazos) y
- el plazo máximo del aplazamiento sea de 50 días desde la prestación del servicio.

Si no sois microempresa ni PYME, sólo estaréis excluidos de aplicación de la Directiva en vuestra distribución digital si permitís pagos aplazados en los que un tercero no ofrezca ni adquiera el crédito, no se cobren intereses ni otros costes (salvo demora) y el pago se deba hacer como máximo en 14 días desde el servicio.

Esta información me interesa si...

- ✓ Ofrezco servicios de financiación de terceros.
- ✓ Financio yo mismo con intereses u aplico otros recargos por ello.
- ✓ Ofrezco pagos aplazados de más de 50 días (micro y PYME) o de más de 14 (otras)

Información de interés

La anterior Directiva contenía disposiciones imprecisas que provocaron que cada país las traspusiese a su ordenamiento de forma distinta. Además, ya estaba alejada de la realidad digital del mercado y no contemplaba nuevos productos de financiación, creando inseguridad jurídica.
Este nuevo texto pretende proteger más aún al consumidor reforzando:

- La publicidad de los sistemas de financiación,
- Información mínima precontractual y contractual,
- Articulación y prueba documental,
- Diseños comprensibles y claros,
- El derecho a un asesoramiento individualizado que atienda a las necesidades específicas del usuario,
- Etc.

La nueva norma regula las obligaciones de las financieras para la protección de los consumidores, y a lo largo de todo el texto, cuando las expone, utiliza la expresión "*El prestamista, y en su caso, el intermediario del crédito*", por lo que debe entenderse que toda obligación que recae sobre el prestamista cuando se usa esta expresión, también se extiende a quien opere como intermediario (que haga algo más que poner en contacto), salvo en materia del deber de información precontractual pues expresamente se excusa de la obligación a los intermediarios a título subsidiario.

En el Artículo 38 se definen las obligaciones específicas para los intermediarios:

Los Estados miembros exigirán que los intermediarios de crédito:

a) *indiquen, tanto en su publicidad como en los documentos destinados a los consumidores, el alcance de sus competencias y si trabajan en exclusiva con uno o varios prestamistas o como intermediarios independientes;*

b) *informen al consumidor de las remuneraciones que este deba pagar al intermediario de crédito por los servicios que vayan a prestarse;*

c) *acuerden con el consumidor cualquier remuneración contemplada en la letra b), en papel o en otro soporte duradero <u>antes</u> de la celebración del contrato de crédito;*

d) *comuniquen al prestamista cualquier remuneración contemplada en la letra b), al objeto de calcular la tasa anual equivalente.*

Asimismo, la nueva Directiva articula las obligaciones de reconocimiento y registro de los intermediarios, pero reconoce expresamente la facultad de los estados de excusar del deber de registro a las micro y las PYMEs, así como a los intermediarios de crédito a título subsidiario (que distribuyen la financiación como accesorio a su propio servicio) o a las empresas que conceden la financiación por sí mismas sin intereses y con gastos limitados a la demora. Por tanto, todavía no podemos afirmar rotundamente si en España se requerirá este registro.

Los Estados miembros tienen hasta el 20 de noviembre de 2025 para trasponer la Directiva a la legislación española.

En **conclusión, si un hotelero ofrece financiación sobre sus reservas, deberá adecuarse a la nueva regulación que se desarrollará en España para la trasposición de la Directiva. Por el momento, considerándola como "de mínimos", debe empezar a revisar contratos, textos y procesos y alinearse con su/s partner/s de financiación para adaptar la distribución de servicios financieros y preservar los derechos de los usuarios, y con ellos, su propia responsabilidad.**

Salvo mejor opinión basada en Derecho.

En Madrid a 1 de noviembre de 2023

Esther Montalvá Medina
Nº Colegiada ICAM 109008

Lista de tareas

- ☐ **Revisar contrato con financiera.**
- ☐ **Revisar el apartado de financiación de las condiciones generales** de la web para:
  - Comprobar si se explica suficientemente la información de las letras a y b del artículo 38.
    Por ejemplo: "Hotel Protón actúa en la contratación de la financiación como mero intermediario independiente en el contrato entre el usuario y la financiera XXXXX, sin percibir retribución alguna por ello. Caso en el que el usuario financie su compra, le serán de aplicación las **Condiciones de la financiera** (siendo hipervínculo)"
  - Comprobar si en el apartado de financiación:
    - A) se incluyen todas las obligaciones de información de la Directiva o,
    - B) se incluye un *link* (hipervínculo) a las condiciones íntegras de la financiera, en las que el usuario pueda acceder a toda la información necesaria.
- ☐ **Revisar proceso de compra de la web:** nada premarcado. La aceptación de pago de gastos de gestión por la intermediación y la financiación en sí misma requieren aceptación expresa, en dos momentos diferenciados del *funnel* (del proceso de contratación).
- ☐ **Si cobramos gastos por la intermediación de la financiación al consumidor:**
  - Revisar proceso de compra para incluir una aceptación expresa de nuestra retribución por la intermediación ANTES de que el usuario acepte la financiación en sí misma.
  - Introducir en el proceso el envío automático de un correo de confirmación de aceptación expresa de los gastos de intermediación de la financiación.
- ☐ **Enviar mail al partner de financiación**
  - Informando de los gastos que cobramos / queremos cobrar, caso de hacerlo, y/o
  - Solicitando que nos confirmen por esa vía que, a tenor de la nueva Directiva 2023/2225 del Parlamento Europeo y del Consejo, se encuentran en pleno cumplimiento, o en vías de adaptación, y
  - Poniéndonos a su disposición para adaptar / redefinir procesos, si fuese necesario.
- ☐ **Revisar publicidad impresa, redes sociales, web,** para comprobar que se explican debidamente las letras a y b del artículo 38 cuando en esa publicidad se incluyan nuestras opciones de financiación.
- ☐ **Pasar esta nota al equipo de marketing** o agencia de publicidad del hotel para que lo tengan en cuenta para próximas campañas.

Quiero que Pérez & Montalvá me ayude con alguna tarea

Consulta precios para que te revisemos documentos, publicidad, contratos de colaboración o procesos, en info@perezmontalva.com .

Quiero leer más sobre este tema: Normativa de aplicación, directrices resoluciones, jurisprudencia, doctrina y noticias

Directiva (UE) 2023/2225 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de octubre de 2023, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 2008/48/CE.
La Ley
Europa Press
Euribor