

## **LEY DE SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN**

Recientemente se ha aprobado la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito (en adelante Ley 2/2009), que ha venido a regular la actividad de intermediación que ha proliferado de manera exponencial en nuestro país y en concreto dos fenómenos que estaban provocando una clara indefensión de los usuarios de servicios financieros y que no contaban con una previsión legal específica.

Por un lado, la concesión de créditos y préstamos hipotecarios por empresas que no son entidades de crédito y por tanto no sujetas a la supervisión del Banco de España ni a la regulación específica en materia de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios y en materia de transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios,<sup>1</sup> y por otro lado el auge de los servicios de intermediación del crédito, ya que el sometimiento en exclusiva de esta actividad a la legislación mercantil y civil y a las normas generales de protección de los consumidores y usuario no era suficiente para lograr un adecuado nivel de protección del consumidor.

La publicidad agresiva que estas entidades han lanzado al mercado para lograr más clientes se ha basado en el objetivo de reducir la deuda mensual a los clientes a través de la reunificación de los préstamos en uno sólo, asegurando al cliente que iba a pagar menos, además de ofrecer como reclamo la desaparición del cliente de ficheros de impagados que al mantenerse como deudor le imposibilitan la obtención de crédito. Si bien la cuota mensual puede quedar reducida, en realidad ello conlleva un aumento de los plazos para el pago y de los intereses totales que han de pagarse, por lo que la cantidad total que el cliente paga es considerablemente mayor.

Por ello los nuevos requisitos de transparencia obligar a poner a disposición del consumidor más y más clara información, si bien es probable que dada la multitud de datos y referencias el consumidor haya de pensar detenidamente y consultar llegado el caso si realmente le interesa contratar el producto que se le ofrece y hacer cuentas para evaluar el coste de la operación.

### **La diferenciación entre préstamo y crédito hipotecario**

A efectos legales es fundamental distinguir entre ambas figuras, pues de ello se derivan importantes consecuencias jurídicas que el consumidor ha de conocer.

En un préstamo, el particular obtiene una cantidad fija que la entidad abona de forma completa, la cual ha de ser devuelta en cuotas periódicas en el plazo pactado.

---

<sup>1</sup> • Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios,

• Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios.

En un crédito, se le abre al cliente una cuenta de crédito por la cantidad solicitada, de modo que se pone una cantidad de dinero a disposición del cliente durante el tiempo pactado, pero sin la obligación de que haga uso de ella en un único momento -aunque en la compra de la vivienda lo habitual es que se utilice de una vez-. En este caso el cliente habrá de restituir solo las cantidades de las que disponga, a las que se aplicarán los correspondientes intereses.

Esta diferenciación es de máxima utilidad a la hora de adquirir una vivienda, puesto que la legislación, y en concreto en la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, se prevé para el consumidor la posibilidad de mejorar las condiciones de su hipoteca cambiándola a otra entidad mediante subrogación. Por eso si se contrata un crédito, aunque cumpla la finalidad para la que se solicita el dinero, el particular pierde uno de los derechos que derivan de un préstamo hipotecario, que es la mejora de las condiciones de su hipoteca, ya que si quiere cambiar de entidad habrá de cancelar el crédito abonando la correspondiente comisión por este concepto, pagar el Impuesto de Actos Jurídicos Documentados y aranceles notariales y registrales.

En la práctica es frecuente que las entidades bancarias comercialicen créditos hipotecarios que reúnen todas las características de los préstamos hipotecarios, y que amparándose en la concesión de créditos han denegado la posibilidad al cliente de subrogar la hipoteca a otra entidad. En este sentido se ha pronunciado la Dirección General de los Registros y del Notariado en Resoluciones de 18 de junio de 2001 y 17 de julio de 2001 por denegar a los clientes la inscripción de la subrogación en la titularidad de un crédito con garantía hipotecaria. Estas resoluciones vienen a interpretar la Ley 2/1994 atendiendo a la finalidad y al espíritu de la misma, y entendiendo que cabe su aplicación a otras modalidades de contrato de préstamo cuyas características son perfectamente equiparables a las de un préstamo hipotecario. No obstante aunque un particular quiera sostener que es aplicable la subrogación regulada en la Ley 2/94 a los créditos que operan como préstamos, y otra que su inscripción no presente ningún problema.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Esta idea es apuntada por la Notaria de Sant Boi de Llobregat, María Jesús Lacruz Pérez., en su artículo de 18 de febrero de 2008 "Notas prácticas sobre algunos aspectos de los préstamos y créditos hipotecarios, tras la ley 41/07 de 7 de diciembre, que modifica la ley sobre subrogación y novación de préstamos hipotecarios" publicado por la Dirección General de los Registros y del Notariado.

## Novedades en la regulación de las entidades incluidas en la Ley

En relación con las previsiones legales incluidas, es fundamental destacar **el carácter imperativo de la norma**, de modo que los derechos reconocidos a los consumidores no admiten renuncia, y son exigibles en todo caso, así como la exclusión de su ámbito de aplicación a las entidades de crédito.

A continuación se relacionan los nuevos aspectos que la Ley regula:

- **Control de la actividad a través de la inscripción de las empresas en registros públicos** (artículo 3): las empresas deberán inscribirse previamente al inicio del ejercicio de su actividad en los registros de las comunidades autónomas correspondientes a su domicilio social. Si se trata de empresas que desarrollan sus actividades en territorio español domiciliadas fuera de España deberán inscribirse en el Registro estatal que se cree en el Instituto Nacional del Consumo. Una vez constituidos estos registros, las empresas deberán proceder a su inscripción en el plazo de los tres meses siguientes a su constitución. Estos registros tiene carácter público y el acceso a la información será gratuito. La información que ha de incluirse en estos registros se indicará mediante desarrollo reglamentario, y en todo caso habrá de constar los datos identificativos de la empresa, el ámbito territorial en el que desarrolla su actividad, la actividad desarrollada, así como los datos identificativos de la entidad aseguradora o bancaria con la que se haya contratado el seguro de responsabilidad civil o el aval bancario depositado en su caso.
- **Garantías de la actividad** (artículo 7): Antes de su inscripción en el registro, las empresas deberán contratar un seguro de responsabilidad civil con entidad autorizada o un aval bancario que cubra las responsabilidades en que pudieran incurrir frente a los consumidores, por los posibles perjuicios derivados de la realización de los servicios propios de la actividad de intermediación o concesión de préstamos o créditos hipotecarios.
- **Obligaciones de transparencia** (artículos 4 y 5):
  - En relación con los **contratos**: Las condiciones generales de contratación han de estar a disposición de los consumidores, que no abonarán precio alguno por las mismas, ni asumirán compromiso alguno por su recepción. En todo caso estarán disponibles en los establecimientos abiertos al público y en la página web si la tienen.
  - En relación con los **precios**: Las comisiones, tarifas y gastos que se repercutan al consumidor antes de su aplicación han de comunicarse al Registro así como constar en un folleto redactado de forma clara y comprensible para los usuarios en general, no restringido a los clientes de la empresa. Siempre deben

responder a servicios efectivamente prestados y deberá indicarse con qué periodicidad y en qué supuestos son aplicables.

- En los préstamos o créditos hipotecarios será de aplicación lo dispuesto en materia de **compensación por amortización anticipada** por la legislación específica reguladora del mercado hipotecario: ya no podrá cobrarse comisión por amortización anticipada en aquellos contratos de préstamo o crédito incluidos en el ámbito de aplicación de la ley, aunque sí la **compensación** pactada dentro de los límites legales.
- El importe a percibir por la entidad dependerá de la fecha de la concesión del mismo:
- Se establece una compensación por desistimiento para los supuestos de cancelación de préstamos o créditos o subrogación (cambiar la hipoteca a otro banco) y no subrogatorias (porque se cancela el préstamo definitivamente o se amortiza una determinada cantidad) con los siguientes límites máximos sin perjuicio de que se haya pactado una inferior:
  - 1) el 0,5 por ciento del capital amortizado anticipadamente cuando la amortización anticipada se produzca dentro de los cinco primeros años de vida del crédito o préstamo, o
  - 2) el 0,25 por ciento del capital amortizado anticipadamente cuando la amortización anticipada se produzca en un momento posterior al indicado en el número anterior.
- En el caso de préstamos o créditos hipotecarios sobre viviendas, la comisión de apertura tiene que incluir los gastos de estudio, de concesión o tramitación del préstamo o crédito hipotecario u otros similares inherentes a la actividad de la empresa ocasionada por la concesión del préstamo o crédito.
- **Obligaciones de información: Tablón de anuncios.**(Artículo 6)

Se impone a las empresas la obligación de colocar en los establecimientos abiertos al público un tablón de anuncios permanente de forma que llame la atención del consumidor que contenga información sobre la existencia y disponibilidad del folleto de tarifas, la referencia a la existencia de mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos, la normativa que regula la protección de los consumidores; en su caso, el derecho de los consumidores a solicitar ofertas vinculantes, y si se trata de empresas de intermediación, el derecho del consumidor a desistir en catorce días

naturales desde la formalización del contrato sin necesidad de alegar causa alguna ni posibilidad de cobrar ninguna penalización.

Las exigencias relativas a las obligaciones de transparencia en relación con los precios y el tablón de anuncios, previstas en los artículos 5 y 6, resultarán exigibles transcurridos tres meses a partir de la entrada en vigor de la Ley (el 2 de abril de 2009).

En relación con la concreta actividad de la empresa la ley dispone una serie de obligaciones para proteger al consumidor:

### **3.1 Actividad de contratación de préstamos y créditos hipotecarios**

#### **3.1.1 Comunicaciones comerciales y publicidad (artículo 12)**

Las empresas que desarrollen las actividades incluidas en esta Ley que a la entrada en vigor de la misma no cumplan con los requisitos establecidos en los artículos 12 y 19, en relación con las comunicaciones comerciales y publicidad, deberán adaptarse a los mismos en el plazo máximo de tres meses a partir de su entrada en vigor.

En el caso de que la comunicación comercial se refiera a la agrupación de distintos créditos o préstamos en uno solo, deberá facilitarse información de forma clara, concisa y destacada de cualquier tipo de gastos relacionados con la citada agrupación. Además se prohíbe hacer referencia a la reducción de la cuota mensual a pagar, sin mencionar de forma expresa el aumento del capital pendiente y el plazo de pago del nuevo préstamo o crédito.

#### **3.1.2 Información previa al contrato (artículos 13 y 14):**

**Folleto informativo:** La empresa ha de facilitar un folleto informativo en el que conste la identificación de la empresa, la página web y su carácter de franquiciada, la póliza de responsabilidad contratada y el registro autonómico o estatal en el que está inscrita con el número de registro, además de la denominación del préstamo, el plazo, el tipo de interés, el importe de las cuotas periódicas, las comisiones y los gastos a cargo del prestatario.

Se habrán de indicar con claridad los gastos preparatorios de la operación, tales como asesoramiento, tasación, comprobación de la situación registral del inmueble, u otros que sean a cargo del consumidor aun cuando el préstamo o crédito no llegue a otorgarse.

**Documentación a entregar como mínimo cinco días antes de la celebración del contrato:** La empresa ha de facilitar información por escrito o en cualquier soporte de naturaleza duradera que permita la constancia de la fecha de su recepción por el destinatario y su conservación, reproducción y acceso a la misma sobre los siguientes aspectos:

- Características del contrato de préstamo o crédito
- Precio total con todos los gastos y comisiones incluidas
- Advertencias al consumidor como el incremento del precio de manera significativa de forma que pueda conocer el riesgo asociado a la operación.
- La indicación de que puede haber otros impuestos que no se paguen a través de la empresa.
- Modalidades de pago y ejecución
- Supuestos en que existe el derecho a obtener una oferta vinculante
- A qué sistemas de resolución extrajudicial de conflictos puede el consumidor tener acceso y cómo puede acceder a ellos
- Información sobre la posibilidad de resolver el contrato anticipadamente y de forma unilateral.
- Lengua en que pueda formalizarse el contrato
- Legislación y tratamiento tributario aplicable al contrato.

**3.1.3 Tasación y oferta vinculante (artículos 15 y 16):** En el caso de que la entidad se encargue de realizar la tasación del inmueble y el gasto de la misma sea a cargo del consumidor la empresa habrá de informar de quiénes son los profesionales que la van a realizar y de sus honorarios, además de entregar la tasación al cliente si no llega a formalizar el contrato y una copia si finalmente se suscribe el contrato. Una vez efectuada la tasación la empresa ha de emitir una oferta vinculante por escrito de préstamo crédito o en su caso a notificar la denegación del préstamo o crédito cuya validez es de diez días hábiles desde su fecha de entrega.

#### **3.1.4 Contrato (artículo 17)**

Los contratos de préstamo o crédito hipotecario concedidos por las empresas deberán cumplir las condiciones previstas en la Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios y en todo caso el derecho del consumidor de modificar el coste del préstamo o crédito.

Si se pacta un interés variable, han de respetarse dos condiciones:

- Que no dependan exclusivamente de la propia empresa, ni sean susceptibles de influencia por ella en virtud de acuerdos o prácticas conscientemente paralelas con otras empresas o entidades.
- Que los datos que sirvan de base al índice sean agregados de acuerdo con un procedimiento matemático objetivo.

Solamente si se ha pactado la utilización de un índice o tipo de referencia oficial definidos por el Banco de España como por ejemplo el Euribor o por ejemplo como la suma de un margen constante y el tipo de interés de referencia, el Euribor más 0,60 %, no será necesario comunicar al consumidor la variación en el tipo de interés:

### **3.1.5 Deberes notariales y registrales (artículo 18)**

Se establece un especial control de los requisitos de esta ley por los notarios y registradores, de forma que los notarios han de denegar la autorización del préstamo o crédito con garantía hipotecaria y los registradores han de denegar la inscripción de las escrituras públicas de préstamo o crédito con garantía hipotecaria cuando no se cumplan las previsiones descritas.

Asimismo los notarios han de comprobar si hay discrepancia entre la información previa al contrato, las condiciones financieras de la oferta vinculante del préstamo o del crédito y las cláusulas jurídicas y financieras del documento contractual, advirtiendo al consumidor de las diferencias que, en su caso, hubiera constatado y de su derecho a desistir de la operación.

## **3.2 Actividad de intermediación**

### **3.2.1 Comunicaciones comerciales y publicidad (artículo 19)**

Las comunicaciones comerciales de las empresas deberán indicar de forma expresa e inequívoca que la actividad que se promociona es de intermediación en la concesión de préstamos o créditos. De esta forma no han de quedar dudas sobre la aprobación y la concesión de la hipoteca, que siempre correrá a cargo de la entidad bancaria y no de la entidad intermediaria.

Siempre habrá de indicar la empresa si trabajan en exclusiva con una entidad de crédito o empresa o vinculadas con varias entidades de crédito u otras empresas, o como intermediarios independientes.

Si se publicita la agrupación de varios préstamos en uno solo debe darse información clara y concreta de los gastos relacionados.

Se prohíbe hacer referencia a la reducción de la cuota mensual a pagar, sin mencionar de forma expresa el aumento del capital pendiente y el plazo de pago del nuevo préstamo o crédito.

### **3.2.2 Información previa al contrato (artículo 20)**

- Características del contrato de intermediación
- Precio total con todos los gastos y comisiones incluidas
- En el caso de que se proponga la agrupación de préstamos o créditos en uno solo, deberá informarse sobre la tasa anual equivalente y las características esenciales del préstamo o crédito propuesto y su comparación con los préstamos o créditos que se proponen agrupar. En la comparación se tendrán en cuenta, todos los gastos y comisiones por el servicio de intermediación y todos los gastos y comisiones del contrato de préstamo o crédito propuesto.
- La indicación de que puede haber otros impuestos que no se paguen a través de la empresa.

- Modalidades de pago y ejecución
- Información sobre la posibilidad de resolver el contrato anticipadamente y de forma unilateral.
- A qué sistemas de resolución extrajudicial de conflictos puede el consumidor tener acceso y cómo puede acceder a ellos
- Información sobre la existencia del derecho de desistimiento, su duración y las condiciones y modo para ejercerlo.
- Lengua en que pueda formalizarse el contrato
- Legislación y tratamiento tributario aplicable al contrato.

### 3.2.3 Contrato (artículo 21)

Habrà de constar por escrito o en cualquier otro soporte duradero que permita su constancia, y se formalizarán en tantos ejemplares como partes intervengan, debiendo recibir el consumidor su copia firmada. En todo caso ***el consumidor puede desistir del contrato en un plazo de catorce días naturales desde que se formalizó***, sin alegar causa alguna y sin que pueda imponerse una penalización.

### 3.3.3 Obligaciones adicionales (artículo 22)

Las empresas no recibirán retribución alguna de los clientes si trabajan en exclusiva para una o varias entidades de crédito y aquellas que sean independientes solo cuando se haya pactado mediante documento en papel, estando obligadas estas últimas a buscar en el mercado aquellos productos que mejor se adapten a las necesidades del consumidor presentándole al menos tres ofertas vinculantes de entidades de crédito u otras empresas sobre las que proporcionarán todo el asesoramiento necesario. Queda expresamente prohibido a las empresas recibir las cantidades que constituyan el contrato principal.

## Ofertas de inversión

Además de ofertas para la contratación de créditos y préstamos hipotecarios en el mercado, también pueden encontrarse determinadas ofertas para efectuar inversión de los ahorros o de determinadas cantidades de dinero a través de Internet o a través de personas físicas que ofrecen diferentes rentabilidades. En estos casos hay que estudiar detenidamente la oferta, tanto por la publicidad como por la entidad o persona física que garantiza esa supuesta inversión.

Es preciso tener en cuenta la normativa que regula los servicios de inversión, en tanto el artículo 62.1 de la Ley 24/1988 de 28 de julio, del Mercado de Valores las empresas de servicios de inversión son aquellas empresas cuya actividad principal consiste en prestar servicios de inversión, prestando asimismo servicios auxiliares de inversión, ambos con carácter profesional, a terceros, sobre los instrumentos financieros.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> El Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión y por el que

Uno de los requisitos básicos para conocer si la entidad que ofrece posibilidades de invertir cumple con la normativa vigente de forma que está autorizada para desarrollar la actividad de servicios de inversión de forma habitual y profesional<sup>4</sup>, (como las sociedades y agencias de valores, los bancos, y cajas de ahorro) es **la inscripción en los correspondientes registros administrativos de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o del Banco de España**. Es posible realizar la consulta desde Internet en los siguientes enlaces: [www.cnmv.es](http://www.cnmv.es) y [www.bde.es](http://www.bde.es).

Al realizar esta consulta es posible conocer si ambos organismos tienen constancia de que determinada entidad está prestando servicios de inversión sin estar autorizada, y si en su caso se ha incoado expediente sancionador contra la empresa por desarrollar esta actividad de forma irregular. En todo caso es recomendable antes de entregar cantidad alguna de dinero buscar información sobre la empresa que ofrece la supuesta inversión.

Si la entidad de que se trata no está autorizada no es posible conocer si es solvente, si cuenta con los medios adecuados para responder de las inversiones, si tienen capital suficiente y si en definitiva ofrecen garantía a los inversores, quedando completamente al margen de la actuación supervisora de los organismos competentes, el Banco de España, o la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Asimismo, tampoco cuentan con un Fondo de Garantía de Inversiones o Depósitos que respondan solamente en caso de que una entidad autorizada resulte insolvente.

Aquellas entidades que ofrecen y prestan servicios de inversión sin estar autorizadas suelen denominarse “chiringuitos financieros” al tratar de captar dinero de particulares prometiendo rentabilidades mucho más altas de las que se pueden encontrar tradicionalmente en la banca privada, indicando que no existe riesgo alguno y que la rentabilidad va a producirse de manera inmediata o en un breve período de tiempo.

También es característico en caso de no facilitar los rendimientos esperados el cambio frecuente de denominación de la entidad para constituir una empresa nueva con la que captar más clientes y diferentes a los anteriores, y así eludir el pago de las cantidades prometidas a los antiguos clientes.

---

se modifica parcialmente el Reglamento de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, aprobado por el Real Decreto 1309/2005, de 4 de noviembre establece el régimen jurídico aplicable a las entidades que prestan servicios de inversión.

<sup>4</sup> Artículo 66 de la Ley 24/1988.

## Recomendaciones

- ✚ Solicite toda la documentación del producto que vaya a contratar, que ha de facilitarse al menos cinco días de celebrar el contrato, con especial atención a los precios de los servicios ofertados y a las condiciones generales de contratación.
- ✚ Consulte el folleto de tarifas donde pueda ver qué gastos le van a repercutir y a qué conceptos corresponden.
- ✚ En caso de solicitar una reagrupación de deudas, recuerde que es obligatorio mencionar obligatoriamente el aumento del capital pendiente que se produce así como el plazo de pago del nuevo préstamo o crédito.
- ✚ Aclare si va a realizar la contratación de un préstamo o de un crédito hipotecario en función de sus necesidades y de las opciones que ambas posibilidades le permitan.
- ✚ Recuerde que en caso de suscribir un contrato con un intermediario financiero tiene un plazo de catorce días naturales para desistir del contrato sin penalización alguna y sin tener que especificar la causa.
- ✚ Solicite en caso de que haya de efectuar una tasación de su vivienda una copia de la misma si finalmente se suscribe el contrato y el informe de tasación al cliente si no llega a formalizar el contrato.
- ✚ Antes de realizar una entrega de dinero a modo de inversión, estudie detenidamente las ofertas que le presenten, especialmente si le prometen rentabilidades muy altas que no encuentra en el mercado en un breve período de tiempo, y sin asumir ningún riesgo.
- ✚ Compruebe si la entidad que le ofrece la inversión está autorizada por el Banco de España o por la Comisión Nacional del Mercado de Valores, de modo que se pueda ejercer un control sobre su actividad y sobre los medios con los que cuentan y si no es así desconfíe de la misma.