

Inglés a crédito¹

El crédito al consumo permite disfrutar de bienes y servicios de forma inmediata aplazando el pago. Todo son ventajas. Podemos disfrutar como propietarios de un automóvil o de un ordenador personal y pagarlo a plazos, ya sea al vendedor o, lo que en la práctica es más habitual, al tercero financiador, la entidad de crédito. Asumimos el coste del crédito, en ocasiones muy favorable, al ser el crédito al consumo un mecanismo de promoción de ventas.

También podemos anticipar el pago de servicios que vamos a recibir en el futuro, por ejemplo, unas clases de inglés durante un curso académico, mediante la firma de un contrato con una academia y la suscripción de un crédito con un banco para el abono de las clases. En estos casos, la academia cobra por anticipado el importe completo del curso y el alumno adquiere el derecho a exigir que se le impartan las clases en las condiciones pactadas y asume la obligación con el banco de reembolsar las cuotas del crédito en los plazos acordados. Esta modalidad de contratación resulta algo llamativa pero, en principio, no es irregular, salvo que no se haya informado al cliente de la complejidad de la operación y de sus riesgos. El engaño puede consistir en la falta de información al cliente sobre la existencia de los dos contratos que se suscriben, en principio autónomos, uno de contratación de unas clases y otro de financiación, con el que se abonan la totalidad de las clases por anticipado. Si hay engaño, la ley protege al consumidor declarando nulos ambos contratos. El cliente podrá hacer valer la nulidad ante la academia y ante la entidad de crédito.

Supongamos que no hay engaño en el momento de la suscripción de los contratos y el alumno contrata siendo consciente de que suscribe dos contratos, el de servicios y el de crédito. En este supuesto, ¿qué ocurre cuando se incumple el contrato de servicios y no se llegan a impartir las clases? ¿Se deben seguir pagando las cuotas del banco aunque no se reciban las clases? En principio, por duro que nos parezca, son contratos autónomos con vida independiente, hay que pagar al banco aunque incumpla la academia. La

ausencia en la prestación del servicio no afecta al contrato de crédito.

Hay una excepción a lo anterior cuando se trata de contratos vinculados, a los que se aplican un régimen especial. Así se consideran aquellos contratos en los que entre el banco y el prestador del servicio existe un acuerdo previo, en exclusiva, en virtud del cual el banco ofrecerá crédito a los clientes del prestador para la contratación de los servicios. El acuerdo previo y en exclusiva entre la academia y el financiador “parece claro cuando son los agentes de la primera los que suministran al consumidor la documentación del préstamo sin que conste que se ofertase [al cliente] otra forma de financiación con otras empresas” (Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona de 4 de julio de 2001).

La vinculación de los contratos sitúa al usuario en una posición muy parecida a la que tendría si hubiera sido la academia quien aplazara el cobro de las clases. En tal caso, reclamada de forma fehaciente la prestación del servicio podremos denunciar tanto el contrato de servicios como el de crédito y dejar, por tanto, de hacer frente al pago de las cuotas. El cliente podrá oponer frente al financiador las mismas excepciones que tuviera frente a la academia.

Hasta ahora hemos descrito el régimen legal, un marco, más o menos completo, de protección frente a los abusos que se pueden cometer en el crédito al consumo. Pero esta no es toda la historia. ¿Puede el usuario, ante un abuso como el descrito, hacer efectivos sus derechos? Sinceramente, lo tiene muy difícil. La banca dispone de medidas, protectoras del sistema crediticio, que cuestionan la aplicación práctica del régimen que tutela al usuario del crédito al consumo. Dejar de abonar las cuotas, supondrá la inclusión del cliente en los registros de morosos que mantiene la banca con la consiguiente pérdida de su capacidad para endeudarse. La legalidad de estos registros de morosos está fuera de toda duda. El propio Banco de España facilita a la banca el flujo de este tipo de información a través de la Central de Información de Riesgos.

¿Qué hacer entonces? Hay dos opciones contrapuestas: o bien, nos resignamos, y pagamos las cuotas del crédito aunque no estemos recibiendo las clases o, por el contrario, acudimos a la vía judicial, asumiendo la carga, si dejamos de pagar las cuotas, de vernos incluidos en las listas de morosos.

Sin embargo, en banca, la debilidad del cliente es tal que las propias autoridades han organizado un sistema de tutela extrajudicial, sin coste para el cliente, rápido y efectivo. Nos estamos refiriendo al Servicio de Reclamaciones del Banco de España. En el caso descrito, puede resultar conveniente utilizar esta vía y reclamar al citado

Servicio. Para ello, debemos presentar previamente una reclamación por escrito ante el Defensor del Cliente del banco financiador, exponiéndole los hechos y exigiendo la cancelación del crédito por estar vinculado a una prestación de servicios incumplida. Ante la negativa del banco o un silencio que se prolongue más allá de dos meses, podremos acudir a la tutela del Servicio y al pronunciamiento del Banco de España.

Fernando Zunzunegui,
fernando@zunzunegui.net

¹ Publicado en Expansión, 4 de septiembre de 2002, pp. 46-47.