



## **EL CONTROL DE TRANSPARENCIA DEL ART. 14 DE LA LEY DE CONTRATOS DE CRÉDITO INMOBILIARIO Y LA BANCA *ON LINE* \***

*Manuel Jesús Marín López*  
*Catedrático de Derecho Civil*  
*Centro de Estudios de Consumo*  
*Universidad de Castilla-La Mancha*

*Fecha de publicación: 12 de junio de 2019*

### **1. Objeto del trabajo**

Este trabajo tiene por objeto analizar si los prestamistas que ofrecen préstamos *on line*, esto es, sin que el prestatario se persone físicamente en la entidad de crédito, pueden cumplir las exigencias de transparencia que impone el art. 14 de la Ley 5/2019, de contratos de crédito inmobiliario.

### **2. El control de transparencia en la Ley 5/2019: el modelo diseñado en los arts. 14 y 15**

La Ley 5/2019, de contratos de crédito inmobiliario (en adelante, LCCI), contiene en sus 14.1 y 2 y 15 unas normas sobre transparencia. La ley diseña un modelo de transparencia que tiene como objetivo conseguir que el prestatario, antes de contratar, esté adecuadamente informado del contenido y alcance de las cláusulas del contrato de préstamo. El legislador pretende también asegurar que el prestatario tenga pleno conocimiento de las cláusulas que versan sobre el objeto principal del contrato, de manera que pueda afirmarse que la cláusula supera el control de transparencia material, en los términos que este control ha sido configurado por el Tribunal Supremo.

El modelo instaurado consta de dos fases. La primera fase tiene lugar ante el prestamista y la segunda ante el notario.

---

\* Trabajo realizado en el marco del Proyecto de Investigación PGC2018-098683-B-I00, del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades (MCIU) y la Agencia Estatal de Investigación (AEI) cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social” y dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato.



En relación con la primera fase, de los dos primeros apartados del art. 14 LCCI, resulta que se aplican al prestamista tres normas de transparencia que se materializan en tres obligaciones. En primer lugar, el prestamista tiene que entregar al prestatario determinada información (art. 14.1.I LCCI). En segundo lugar, el prestamista debe facilitar al prestatario explicaciones adecuadas, respondiendo además a las preguntas que éste le formule (art. 14.2 LCCI). Por último, el prestatario debe firmar ante el prestamista un documento en el que declara que ha recibido la información del prestamista y que le ha sido explicado su contenido (art. 14.1.II LCCI). Es obligación del prestamista obtener ese documento.

Pero el prestatario debe acudir después a un notario, para que le asesore presencialmente sobre el préstamo que pretende celebrar (art. 15 LCCI). Comienza así la segunda fase. El notario le asesorará, responderá a las cuestiones que el prestatario plantee, y le informará sobre cada una de las cláusulas recogidas en la FEIN y en la FiAE. El prestatario deberá también responder a un test. Todo esto deberá constar en el acta notarial. Sin acta notarial no podrá autorizarse la escritura pública de préstamo.

### **3. El prestamista puede entregar los documentos informativos del art. 14.1 LCCI en papel, en cualquier otro soporte duradero o en formato electrónico**

La primera obligación que el art. 14.1.I LCCI impone al prestamista es la de entregar al prestatario o potencial prestatario, con una antelación mínima de diez días naturales a la celebración del contrato, una serie de documentos. La LCCI enumera siete documentos [en las letras a) a g) del art. 14.1.I]. Cuatro de ellos deberá entregarlos siempre: la Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN), la ficha de Advertencias Estandarizadas (FiAE), la copia del proyecto de contrato, y la información sobre los gastos asociados a la firma del contrato [letras a), b), d) y e)].

Además, si concurren determinadas circunstancias deberá suministrar otros tres documentos: (i) Si el préstamo tiene un tipo de interés variable, debe entregar un documento separado (esto es, distinto a la FEIN, la FiAE y el proyecto de contrato) “con una referencia especial a las cuotas periódicas a satisfacer por el prestatario en diferentes escenarios de evolución de los tipos de interés” [art. 14.1.c) LCCI, desarrollado por art. 26.2 de la Orden EHA/2899/2011]. (ii) Si además del préstamo va a celebrarse un contrato de seguro, “el prestamista deberá entregar al prestatario por escrito las condiciones de las garantías del seguro que exige” [art. 14.1.f) LCCI]. (iii) Por último, si está previsto que el préstamo se formalice en escritura pública (lo que típicamente sucederá cuando el préstamo esté garantizado con hipoteca inmobiliaria, hipoteca mobiliaria o prenda sin desplazamiento), el prestamista advertirá (informará) al prestatario “de la obligación de



recibir asesoramiento personalizado y gratuito del notario que elija el prestatario para la autorización de la escritura pública del contrato de préstamo” [art. 14.1.g) LCCI].

El prestamista cumple con su obligación de dar información mediante la entrega de documentos. Así resulta del art. 14.1 LCCI (“el prestamista... deberá entregar al prestatario... la siguiente documentación”), y de la propia enumeración realizada en los apartados a) a g) del art. 14.1. En efecto, la FEIN y la FiAE son dos fichas que constan documentalmente [letras a) y b)]. Lo mismo sucede con la copia del proyecto de contrato [letra d)]; una copia es un documento. La información de la letra c) se ha de plasmar en un “documento separado”. La letra f) alude a la entrega “por escrito”. Solo las letras e) y g) no se refieren a la forma de dar esa información; pero también ha de constar en un documento. Otras normas aluden también a la “documentación” que ha de entregar el prestamista [pe., arts. 14.1, párrafo segundo, y 15.2.a)].

El prestamista debe entregar esa información en documentos separados. Por tanto, tendrá que entregar, en su caso, siete documentos. Esto es claro para la FEIN, la FiAE, la copia del proyecto de contrato y la simulación en diferentes escenarios de las cuotas de amortización en función de la variación del tipo de interés [letra c)]. Pero también los documentos de las letras e), f) y g) deben ir de forma separada.

Esta documentación puede entregarse en papel o en cualquier otro soporte duradero. El art. 14.2 de la Directiva 2014/17/UE (en adelante, DCCI) lo permite para la entrega de la FEIN. Esta misma regla debe regir para los demás documentos. Además, si la información general del art. 9 LCCI puede facilitarse “en soporte de papel o cualquier otro soporte duradero o en formato electrónico”, no hay razones para que los documentos del art. 14.1 no pueden documentarse también de ese modo. Por tanto, estos documentos pueden entregarse al prestatario en mano, o también por correo electrónico.

Si esta primera obligación del prestamista consiste en la entrega de ciertos documentos, y esta entrega puede realizarse en cualquier soporte duradero o en formato electrónico, es evidente que el prestamista que ofrece créditos *on line* puede cumplir perfectamente sus deberes sin necesidad de tener una reunión presencial con el potencial prestatario.

#### **4. El prestatario debe firmar un documento en el que declara que ha recibido los documentos informativos y las explicaciones adecuadas del prestamista, y enviarle por cualquier medio al prestamista**

La tercera obligación que incumbe al prestamista es la de obtener la “manifestación firmada” por el prestatario a que alude el art. 14.1.II LCCI. Después de enumerar en el primer párrafo art. 14.1 los documentos informativos que el prestamista debe entregar al



potencial prestatario, el párrafo segundo establece que “esta documentación junto a la manifestación firmada por el prestatario, en la que declare que ha recibido la documentación y que le ha sido explicado su contenido, deberá remitirse también al notario elegido por el prestatario”.

Del propio texto resulta que este documento debe firmarlo el potencial prestatario no sólo cuando el prestamista ha entregado los documentos informativos del art. 14.1.I, sino después de que éste le haya dado las “explicaciones adecuadas” contempladas en el art. 14.1.II LCCI. Por otra parte, el prestatario tiene que firmar este documento, pero es al prestamista a quien incumbe hacer las gestiones necesarias para que así suceda. Desde este punto de vista, cabe afirmar que el prestamista está obligado a que el prestatario haga esa manifestación firmada.

El precepto exige una “manifestación firmada por el prestatario”. Ha desaparecido la mención a que esa manifestación sea “manuscrita” (que sí se exigía en el Proyecto de Ley). Eso significa que ese documento que firma el prestatario puede haber sido redactado por el propio prestamista, sobre el que el prestatario estampa su firma.

Desde estas premisas, parece claro que el prestamista que se dedica a la banca *on line* puede cumplir sin dificultad la exigencia del art. 14.1.II LCCI. Puede redactar el documento al que alude este precepto, y remitírselo al prestatario para que lo firme y se lo devuelva ya firmado. Aunque se admita que ese documento puede redactarlo el propio cliente, o que éste puede añadir más contenido al documento prerredactado que le envía el prestamista, lo cierto es que el cliente puede firmar el documento y remitírselo al prestamista por correo ordinario, por correo electrónico o de cualquier otro modo. Puede cumplirse esta exigencia legal sin necesidad de que prestamista y prestatario tengan un contacto presencial o telefónico.

##### **5. Las explicaciones adecuadas que el prestamista debe dar al cliente (art. 14.2 LCCI), ¿pueden darse de una forma que no sea oral?**

La segunda obligación que debe cumplir el prestamista conforme al art. 14 LCCI, para salvar las exigencias de transparencia, es suministrar al potencial prestatario las explicaciones adecuada, en los términos que indica el art. 14.2 LCCI (incluido durante la tramitación parlamentaria, porque no existía en el Proyecto de Ley). Según este precepto, *“además de lo dispuesto en el apartado anterior, el prestamista suministrará al prestatario toda la información que fuera necesaria. En particular, el prestamista responderá a las consultas que le formule el prestatario acerca del contenido, significado y trascendencia práctica de los documentos entregados. Las explicaciones deberán contener ejemplos de aplicación práctica de las cláusulas financieras, en diversos*



*escenarios de coyuntura económica, en especial de las relativas a tipos de interés y, en su caso, de los instrumentos de cobertura de riesgos financieros que se vayan a suscribir con ocasión del préstamo”.*

Un prestamista que opera *on line*, ¿puede cumplir el art. 14.2 LCCI? Ello dependerá de las concretas obligaciones que le impone este precepto, de en qué consiste “facilitar” explicaciones adecuadas y de la forma en que estas explicaciones deben darse.

La obligación del prestamista de dar explicaciones al prestatario no se impone por primera vez en el art. 14.2 LCCI. Ya existía en el derecho español, en concreto en el art. 11 de la Ley 16/2011, de contratos de crédito al consumo, art. 29.1.V de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible, y también en el art. 9 de la Orden EHA/2899/2011. Con el art. 14.2 LCCI se pretende incorporar al derecho español el art. 16 DCCI. Pero el precepto español no lo transpone adecuadamente, pues no recoge todo el contenido del art. 16 DCCI. Por otra parte, el legislador español incorpora contenido nuevo, no previsto en la DCCI. En cualquier caso, la regulación es mejor que la contenida en el Proyecto de Ley, en el que no existía el art. 14.2 LCCI y la única referencia a las explicaciones adecuadas estaba en el art. 15.1 (era el art. 13.1 del Proyecto).

El art. 14.2 LCCI tiene un doble objetivo. Su finalidad “legal” (consta expresamente en el art. 16.1 DCCI, pero no en el art. 14.2 LCCI) es “que el consumidor pueda calibrar si dichos contratos y servicios accesorios se adaptan a sus necesidades y a su situación financiera” (en parecidos términos se expresan los arts. 11 LCCC y 29.1.V de la Ley 2/2011). Pero hay un segundo objetivo: conseguir que el consumidor conozca la existencia y el alcance económico de las cláusulas que afectan al objeto principal del contrato, para que de este modo esas cláusulas superen el control de transparencia material, tal y como éste ha sido contemplado por el Tribunal Supremo.

El art. 14.2 LCCI parece imponer al prestamista obligaciones de distinto alcance. La primera frase del precepto está vacía de contenido, pues no se comprende qué otra información que sea necesaria (además de la prevista en el art. 14.1 LCCI) debe suministrar el prestamista al prestatario. Y las frases segunda y tercera parece que regulan cosas diferentes: el prestamista “responderá a las consultas que le formule el prestatario”, lo que parece indicar que únicamente debe responder cuando el prestatario le pregunte, y el prestamista dará “explicaciones” que “deberán contener ejemplos de aplicación práctica de las cláusulas financieras”. En realidad, estas dos frases deben analizarse conjuntamente, pues responden al mismo deber de dar “explicaciones adecuadas”.

Según la DCCI, las explicaciones han de recaer sobre las siguientes materias: la información precontractual del art. 14 DCCI; las características principales de los



productos propuestos; los efectos específicos que los productos propuestos pueden tener en el consumidor, incluidas las consecuencias que se producirían si este incurriera en impago; y cuando los servicios accesorios están combinados con un contrato de crédito, si cada componente del paquete puede rescindirse por separado y las implicaciones que ello tendría para el consumidor (art. 16.1.II DCCI). El art. 14.2 LCCI no contiene esta enumeración, pero de su texto resulta que las explicaciones deben versar sobre dos puntos:

(i) El “contenido, significado y trascendencia práctica de los documentos entregados”. En consecuencia, las explicaciones deben darse sobre los documentos informativos que se han entregado al prestatario *ex art.* 14.1 LCCI. Por tanto, no únicamente sobre la FEIN, sino también sobre todos los demás documentos.

(ii) Deben contener “ejemplos de aplicación práctica de las cláusulas financieras, en diversos escenarios de coyuntura económica”. Esta previsión, no contenida en la DCCI, tiene como fin asegurar que el prestatario, a través de diversos ejemplos, entiende qué efectos económicos puede tener durante la ejecución del contrato la aplicación de las cláusulas. Como se decía, se trata de garantizar así que la cláusula supera el control de transparencia material. Deben ponerse ejemplos de aplicación de “cláusulas financieras”. Como tales hay que entender, al menos, las que se refieren a tipos de interés (variable o fijo, pues también en este último caso es conveniente que el prestatario sepa, mediante ejemplos, que la cuota permanecerá invariable con el paso del tiempo), y, en su caso, de los instrumentos de cobertura de riesgos financieros que se vayan a suscribir con ocasión del préstamo. Téngase en cuenta que el documento informativo al que alude el art. 14.1.c) LCCI debe recoger tres ejemplos de cuotas de amortización tomando como modelo los niveles máximo, medio y mínimo durante los últimos veinte años del índice de referencia que se use en el préstamo (art. 26.2 de la Orden EHA/2899/2011). El prestamista puede utilizar estos mismos ejemplos para dar las “explicaciones” adecuadas, o usar otros. También hay que poner ejemplos representativos cuando la cláusula de intereses utiliza índices de referencia distintos al Euribor (pe., IRPH, u otros), y cuando es un préstamo en moneda extranjera (hubiera sido bueno que la Ley contemplara expresamente esta hipótesis).

Ni la DCCI ni la LCCI señalan en qué consiste “facilitar” explicaciones y cuándo han de darse. Como las explicaciones han de darse sobre los documentos informativos que se han entregado al prestatario, es evidente que primero se entregan esos documentos y luego se facilitan las explicaciones. Dar explicaciones sobre unos documentos ya entregados significa aclarar el contenido de los mismos (art. 9.II Orden EHA/2899/2011). Se parte de la premisa (correcta) de que la entrega de información precontractual puede ser



insuficiente para que el potencial prestatario conozca el significado de la información facilitada y las consecuencias económicas de las cláusulas ahí expuestas. Por eso se considera oportuno que el prestamista “explique” esos documentos. No se trata de un asesoramiento financiero al prestatario. Tampoco de repetir la información ya suministrada conforme al art. 14.1, sino de asegurarse de que el consumidor la entiende correctamente, para que él puede decidir si el contrato se adecúa a sus necesidades y pueda contratar con pleno conocimiento de causa. Por esta razón el prestamista da explicaciones, y acto seguido “responderá a las consultas que le formule el prestatario”.

Pero el prestamista debe poner ejemplos de aplicación de las cláusulas financieras. Aunque es evidente que esos ejemplos deben constar en un documento escrito, el art. 14.2 LCCI no obliga al prestamista a entregar ese documento. En todo caso, el prestatario ya tiene en su poder un documento separado con las cuotas periódicas a satisfacer por el prestatario en diferentes escenarios de evolución de los tipos de interés [art. 14.1.c)]. En el marco del art. 14.2 LCCI el prestamista puede limitarse a explicar ese “documento separado”. Aunque debe tenerse en cuenta que el ámbito de aplicación de ambos preceptos no coincide plenamente, pues los ejemplos del art. 14.1. c) sólo deben suministrarse cuando el préstamo es a interés variable, y el art. 14.2 los exige para cualquier “cláusula financiera”.

Las explicaciones han de ser “adecuadas”, lo que significa que tienen que ser las apropiadas en función del contenido de los documentos del art. 14.1 y de las características personales del prestatario (el prestamista tiene que adaptar su explicación a la capacidad de entender del prestatario). Por otra parte, el prestamista no puede cobrar cantidad alguna por dar las explicaciones.

La LCCI no señala cómo se deben dar esas explicaciones. Pero parece claro que, para conseguir el fin previsto, deben hacerse de forma oral. En efecto, esas explicaciones no pueden consistir en la simple entrega de nuevos documentos escritos. Pues en cierto modo sería una reiteración de la entrega de documentos informativos ya prevista en el art. 14.1 LCCI. Si dar explicaciones consiste en aclarar el contenido, significado y trascendencia práctica de los documentos informativos del art. 14.1 LCCI, en explicar ejemplos de aplicación práctica de las cláusulas financieras en diversos escenarios, y en responder a las consultas que sobre todo ello plantee el potencial prestatario, esas explicaciones deben hacerse de manera oral.

El art. 16.2 DCCI faculta a los Estados miembros para adaptar el modo de prestar la explicación y su alcance a las circunstancias en que se ofrece el préstamo, la persona a quien se ofrece y la naturaleza del crédito ofrecido. La LCCI no transpone estas reglas. Por tanto, no hay en la LCCI reglas particulares sobre la forma de dar las “explicaciones



adecuadas” cuando el préstamo se ofrece a través de páginas web o de telefonía vocal. La DF 15ª.1.c) LCCI faculta al Gobierno a dictar por Real Decreto reglas específicas cuando el préstamo se celebra de forma electrónica o por otras vías de comunicación a distancia. El RD 309/2019 no contiene especialidad. Su DA 9ª establece que, cuando la comercialización del préstamo está sometida a la Ley 22/2007, de comercialización a distancia de servicios financieros, y la comercialización se realiza a través de telefonía vocal, se entenderá que el proveedor del servicio financiero informa de las “características principales” del préstamo cuando suministra la información prevista en los apartados 3 a 6 de la FEIN. Esta DA 9ª se refiere, por tanto, a la información precontractual, y no a las explicaciones adecuadas. Aunque es razonable pensar que, al tiempo que el prestamista facilita esa información por teléfono, el prestatario puede preguntar y recibir del prestamista las explicaciones oportunas. Tampoco la Orden ECE/482/2019 alude a las explicaciones adecuadas.

En consecuencia, no existen en la LCCI, ni en sus normas de desarrollo, reglas especiales sobre cómo han de darse las explicaciones adecuadas en caso de contratación electrónica o telefónica.

Por ello, no creo que el prestamista de banca *on line* pueda dar las “explicaciones adecuadas” del art. 14.2 LCCI mediante el envío de correos electrónicos (u otro tipo de comunicaciones, como mensajes de whatsapp) o a través de llamadas de teléfono en las que el cliente no se comunica con una persona, sino que, a través de distintas opciones predeterminadas, puede obtener información sobre distintas materias. Por la misma razón, las “explicaciones” tampoco pueden venir por medio de menús desplegables en la página web del prestamista.

El carácter oral de las explicaciones adecuadas no requiere, sin embargo, la presencia física simultánea de prestamista y cliente. No es necesario que ambos coincidan en un lugar físico para que el prestamista facilite las explicaciones. Pueden darse por teléfono, o a través de cualquier programa informático que permite a las partes comunicarse por voz (como Skype). Como las explicaciones recaen sobre los documentos informativos y han de ponerse ejemplos de aplicación práctica de las cláusulas financieras, es obvio que esas explicaciones sólo pueden producirse (oralmente) cuando el cliente tiene delante de sí esos documentos.

## **6. Conclusiones**

El art. 14 LCCI impone al prestamista tres obligaciones para cumplir las normas de transparencia. La primera, que consiste en la entrega de varios documentos informativos, puede cumplirse mediante el envío de los mismos por correo electrónico o cualquier otro





medio de comunicación a distancia. Lo mismo sucede con la tercera: el prestatario tiene que firmar un documento en el que declara que ha recibido los documentos informativos y ha recibido las explicaciones adecuadas. Y ese documento puede recibirlo del prestamista por correo electrónico o por cualquier otro medio, y después de firmarlo puede devolverlo igualmente por esa vía.

Sin embargo, la segunda obligación (dar explicaciones adecuadas) no puede cumplirse con el simple envío de documentos, ni el intercambio de correos electrónicos. Las explicaciones han de darse de forma oral. Basta para ello que se haga de forma telefónica.

Los prestamistas de banca *on line* han de actuar de este modo para cumplir las exigencias de transparencia que requiere el art. 14 LCCI.