

## DERECHOS DEL CONSUMIDOR

- Derecho de pago anticipado o cancelación total anticipada
- Derecho de elección del notario
- Derecho a examinar el proyecto de escritura en el despacho del notario dentro de los tres días hábiles
- Derecho a solicitar nuevos plazos por causas excepcionales
- Derecho de desistimiento durante los siete días hábiles, desde que se firme el contrato.
- Derecho de cancelación parcial o total del crédito. No obstante hay que tener en cuenta que para ello, la entidad puede obtener una compensación que debe reflejar en el contrato y con ciertos límites.
- Derecho a indemnizaciones por cobros indebidos

## RECLAMACIONES

El primer paso para reclamar es dirigir un escrito al departamento del defensor del cliente que cada entidad bancaria debe de disponer. Este paso previo es necesario para acudir en caso de no llegar a acuerdo o de no satisfacer la petición recogida en la reclamación, al Banco de España.

La reclamación al Banco de España debemos incluir la siguiente documentación:

- Entidad o entidades contra las que se reclama y oficinas implicadas.
- 
- Identificación del interesado (nombre y apellidos o denominación social, domicilio -a efectos de notificaciones-, DNI y representación, en caso de haberla).
- Motivo concreto de la queja o reclamación.
- Acreditación del cumplimiento del trámite previo ante el Servicio de Atención o Defensor del Cliente de la entidad.
- 
- Lugar, fecha y firma original.
- 
- Se deberá adjuntar fotocopia de la documentación acreditativa de los hechos reclamados.

- Se puede presentar directamente en el Registro General del Banco de España o en cualquiera de sus sucursales o remitir por correo postal al Servicio de Reclamaciones.

Dirección postal:  
C/ Alcalá, 48  
28014 Madrid

Dirección postal Asturias: C/Conde de Toreno, 6  
33004 Oviedo

- A través de la página web:

[http://www.bde.es/webbde/es/secciones/servicio/reclama/gen\\_como.html](http://www.bde.es/webbde/es/secciones/servicio/reclama/gen_como.html)

- El Servicio de Reclamaciones del Banco de España nos acusará recibo indicando que lo admite a trámite o requiere alguna documentación más; él se encarga de ponerse en contacto con la entidad por si esta se allana. Hay que esperar unos meses hasta que se pronuncie. La respuesta no es vinculante, pero es un elemento valioso para interponer una demanda judicial.



Unión Cívica de Consumidores  
del Principado de Asturias

## CRÉDITOS AL CONSUMO Y CRÉDITOS HIPOTECARIOS



### QUÉ DEBO SABER

PARA MÁS INFORMACIÓN, UNAE  
DISPONE DE GABINETE JURÍDICO Y  
PERSONAL ESPECIALIZADO

Teléfono: 985 966 173  
[info@consumidoresunae.org](mailto:info@consumidoresunae.org)  
[www.consumidoresunae.org](http://www.consumidoresunae.org)

## ¿QUÉ SON?

Los créditos al consumo se destinan a la adquisición de bienes o servicios con pago aplazado y financiación de un tercero que no es el vendedor.

En el crédito hipotecario se firma un contrato con una entidad financiera para la concesión de un préstamo hipotecario para que el titular pueda ir disponiendo por cantidades según sus necesidades.

¿Qué debemos de tener en cuenta?

La publicidad, anuncio o folleto informativo con el coste del préstamo e indicarse también el TAE (Tasa Anual Equivalente) de forma representativa y que sirva de ejemplo.

Si el consumidor lo solicita, la entidad deberá vincular su oferta durante al menos diez días hábiles desde su entrega.

La obligatoriedad de dar al consumidor una copia del contrato.

## CONDICIONES MÍNIMAS Y OBLIGATORIAS DEL CONTRATO

- Lugar y fecha de celebración.
- Nombre y apellidos o razón social y domicilio de los intervinientes.
- Descripción del artículo objeto de la transacción.
- Precio de venta de contado, desembolso inicial y parte aplazada.
- Relación completa de pagos.
- Tipo de interés nominal .
- Indicador de la TAE.
- Relación de elementos que componen el coste total del crédito.
- Cuando proceda cláusula de reserva de dominio.
- Tasación del bien para que sirva de tipo de subasta en su caso.
- Penalización por incumplimiento de obligaciones.
- El tipo de interés fijo o variable (indicando la fórmula que se utilizará para modificar este último).
- Las comisiones aplicables, como las de apertura y amortización anticipada, que pueden ser totales o parciales.