

PROTOCOLO DE LA CAMPAÑA NACIONAL DE INSPECCIÓN DE CRÉDITOS AL CONSUMO 2016

I HOJAS DE RECLAMACIONES				
1. ¿Tiene hojas de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía a disposición del consumidor?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
2. ¿Se exhibe el cartel anunciador de las hojas de quejas y reclamaciones en lugar visible, de forma que el consumidor pueda conocer claramente su existencia?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
II PUBLICIDAD DEL CRÉDITO AL CONSUMO				
3. ¿Publicita por cualquier medio la financiación de algún tratamiento o producto que se oferte en el establecimiento, indicando el tipo de interés o cualquier cifra relacionada con el coste del crédito para el consumidor?	SI	NO		
4. ¿Se informa en la publicidad y en las comunicaciones comerciales de forma clara, concisa y destacada, mediante un ejemplo representativo, del tipo deudor fijo o variable, así como los recargos incluidos en el coste total del crédito para el consumidor?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
5. ¿Se informa en la publicidad y en las comunicaciones comerciales de forma clara, concisa y destacada, mediante un ejemplo representativo, del importe total del crédito?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
6. ¿Se informa en la publicidad y en las comunicaciones comerciales de forma clara, concisa y destacada, mediante un ejemplo representativo, de la tasa anual equivalente, salvo en el caso de los contratos en los que el crédito se conceda en forma de posibilidad de descubierto y que deban reembolsarse previa petición o en el plazo de tres meses?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
7. ¿Se informa en la publicidad y en las comunicaciones comerciales de forma clara, concisa y destacada, mediante un ejemplo representativo, en su caso, de la duración del contrato de crédito?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
8. ¿Se informa en la publicidad y en las comunicaciones comerciales de forma clara, concisa y destacada, mediante un ejemplo representativo, en el caso de los créditos en forma de pago aplazado de un bien o servicio en particular, del precio al contado y el importe de los posibles anticipos?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
9. ¿Se informa en la publicidad y en las comunicaciones comerciales de forma clara, concisa y destacada, mediante un ejemplo representativo, en su caso, del importe total adeudado por el consumidor y el importe de los pagos a plazos?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
III INFORMACIÓN PREVIA AL CONSUMIDOR A LA FIRMA DEL CONTRATO				
III.I CONTRATO DE CONSUMO				
10. ¿Se informa al consumidor de la posibilidad de financiar el tratamiento o producto ofertado a través de un crédito?	SI	NO		
11. ¿Se informa sobre el nombre, razón social y domicilio completo del empresario responsable de la oferta comercial y, en su caso, nombre, razón social y dirección completa del empresario por cuya cuenta actúa?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO

12. ¿Se informa de las características esenciales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas, y de los bienes o servicios objeto del mismo?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
13. ¿Se cumple con la obligación de NO usar prácticas comerciales desleales con los consumidores y usuarios?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
14. ¿Se informa del precio final completo, incluidos impuestos, desglosado, en su caso, el importe de incrementos, descuentos, y gastos adicionales que se repercutan al consumidor?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
15. ¿Se informa previamente de la dirección completa en la que el consumidor o usuario puede presentar sus quejas y reclamaciones, así como, en su caso, la información sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos prevista en el artículo 21.4 del R.D.L. 1/2007 de la Ley de Consumidores y Usuarios?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
16. ¿Se informa previamente del procedimiento de que dispone el consumidor para poner fin al contrato?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
17. ¿En la información previa figuran la fecha de entrega, ejecución del contrato y duración?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
18. ¿Se informa previamente de la lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando esta no sea la lengua en la que se ha ofrecido la información previa a la contratación?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
III.II CONTRATO DE CRÉDITO				
19. ¿Se informa previamente del tipo de crédito?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
20. ¿Se informa previamente de la identidad y el domicilio social del prestamista, así como, en su caso, de la identidad y del domicilio social del intermediario del crédito implicado?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
21. ¿Se informa previamente del importe total del crédito y las condiciones que rigen la disposición de fondos?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
22. ¿Se informa previamente de la duración del contrato de crédito?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
23. ¿Se informa previamente, en caso de créditos en forma de pago diferido por un bien o servicio y de contratos de crédito vinculados, del producto o servicio y su precio al contado?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
24. ¿Se informa previamente del tipo deudor y las condiciones de aplicación de dicho tipo, y, si se dispone de ellos, los índices o tipos de referencia aplicables al tipo deudor inicial, así como los períodos, condiciones y procedimientos de variación del tipo deudor?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
25. ¿Se informa previamente de la tasa anual equivalente y el importe total adeudado por el consumidor, ilustrado mediante un ejemplo representativo que incluya todas las hipótesis utilizadas para calcular dicha tasa?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
26. ¿Se informa previamente del importe, el número y la periodicidad de los pagos que deberá efectuar el consumidor y, en su caso, el orden en que deben asignarse los pagos a distintos saldos pendientes sometidos a distintos tipos deudores a efectos de reembolso?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO

27. ¿Se informa previamente, en su caso, de los gastos de mantenimiento de una o varias cuentas, si fuera necesario para registrar a la vez las operaciones de pago y de disposición del crédito, salvo que la apertura de la cuenta sea facultativa, los gastos relativos a la utilización de un medio de pago que permita efectuar a la vez las operaciones de pago y de disposición del crédito, así como cualquier gasto derivado del contrato de crédito y las condiciones en que dichos gastos podrán modificarse?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
28. ¿Se indica en el contrato, en su caso, la existencia de costes adeudados al notario por el consumidor al suscribir el contrato de crédito?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
29. ¿Se indican en el contrato los servicios accesorios al contrato de crédito, en particular, de seguro, cuando la obtención del crédito o su obtención en las condiciones ofrecidas estén condicionadas a la suscripción del servicio accesorio?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
30. ¿Se informa previamente del tipo de interés de demora, así como las modalidades para su adaptación y, cuando procedan, los gastos por impago?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
31. ¿Se informa previamente de las consecuencias en caso de impago?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
32. ¿Se informa previamente, cuando proceda, de las garantías exigidas?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
33. ¿Se informa previamente de la existencia o ausencia de derecho de desistimiento?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
34. ¿Se informa previamente del derecho de reembolso anticipado y, en su caso, información sobre el derecho del prestamista a una compensación?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
35. ¿Se informa previamente del derecho del consumidor a ser informado de forma inmediata y gratuita del resultado de la consulta de una base de datos para la evaluación de su solvencia?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
36. ¿Se informa previamente del derecho del consumidor a recibir gratuitamente, previa solicitud, una copia del proyecto del contrato de crédito, salvo que en el momento de la solicitud el prestamista no esté dispuesto a celebrar el contrato de crédito con el consumidor?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
37. ¿Se informa previamente, en su caso, del período de tiempo durante el cual el prestamista queda vinculado por la información precontractual?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
IV. OFERTA VINCULANTE				
38. ¿Se entrega antes de la celebración del contrato oferta vinculante a los consumidores que así lo soliciten?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
39. ¿Dicha oferta vinculante tiene un plazo de vigencia mínimo de 14 días naturales?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO

V. DOCUMENTO CONTRACTUAL				
V.I. CONTRATO DE CONSUMO				
40. ¿Se controla algún contrato?	SI	NO		
41. ¿El contrato está redactado de forma clara, sencilla y concreta? Se solicitarán 5 contratos	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
42. ¿Los contratos son de comprensión directa y carecen de reenvíos a textos o documentos que no se facilitan previa o simultáneamente a la conclusión de los mismos?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
43. ¿Se cumple con la obligación de no incorporar cláusulas abusivas en el contrato? Se solicitarán 5 contratos	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
V.II. CONTRATO DE CRÉDITO				
44. ¿Se controla algún contrato?	SI	NO		
45. ¿El contrato está redactado de forma concreta, clara y sencilla?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
46. ¿Se indica en el contrato el tipo de crédito?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
47. ¿Se indica en el contrato la identidad y el domicilio social de las partes contratantes, así como, si procede, la identidad y el domicilio social del intermediario de crédito?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
48. ¿Se indica en el contrato la duración del contrato de crédito?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
49. ¿Se indica en el contrato el importe total del crédito y las condiciones de disposición del mismo?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
50. ¿Se indica en el contrato, en el caso de créditos en forma de pago diferido de un bien o servicio, o en el caso de contratos de crédito vinculados, el producto o servicio y su precio al contado?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
51. ¿Se indica en el contrato el tipo deudor y las condiciones de aplicación de dicho tipo y, si se dispone de ellos, los índices o tipos de referencia aplicables al tipo deudor inicial, así como los períodos, condiciones y procedimientos de variación del tipo deudor y, si se aplican diferentes tipos deudores en diferentes circunstancias, la información arriba mencionada respecto de todos los tipos aplicables?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
52. ¿Se indica en el contrato la tasa anual equivalente y el importe total adeudado por el consumidor, calculados en el momento de la suscripción del contrato de crédito?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
53. ¿Se indica en el contrato el importe, el número y la periodicidad de los pagos que deberá efectuar el consumidor y, cuando proceda, el orden en que deben asignarse los pagos a distintos saldos pendientes sometidos a distintos tipos deudores a efectos de reembolso?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO

54. ¿Se indica en el contrato, en caso de amortización del capital de un contrato de crédito de duración fija, del derecho del consumidor a recibir gratuitamente un extracto de cuenta, en forma de cuadro de amortización, previa solicitud y en cualquier momento a lo largo de toda la duración del contrato de crédito?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
55. ¿Se indica en el contrato, si deben pagarse recargos e intereses sin amortización de capital, una relación de los períodos y las condiciones de pago de los intereses deudores y de los gastos conexos recurrentes y no recurrentes?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
56. ¿Se indican en el contrato, cuando proceda, los gastos de mantenimiento de una o varias cuentas que registren a la vez operaciones de pago y de disposición del crédito, salvo que la apertura de la cuenta sea opcional, los gastos relativos a la utilización de un medio de pago que permita efectuar tanto operaciones de pago como de disposición del crédito, así como los demás gastos derivados del contrato de crédito y las condiciones en que dichos costes pueden modificarse?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
57. ¿Se indica en el contrato el tipo de interés de demora aplicable en el momento de la celebración del contrato de crédito y los procedimientos para su ajuste y, cuando proceda, los gastos por impago?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
58. ¿Se indican en el contrato de las consecuencias en caso de impago?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
59. ¿Se indica en el contrato, cuando proceda, una declaración que establezca el abono de gastos de notaría?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
60. ¿Se indican en el contrato las garantías y los seguros a los que se condicione la concesión del crédito, cuya contratación se ajustará a la legislación específica de los mismos?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
61. ¿Se indica en el contrato la existencia o ausencia de derecho de desistimiento y el plazo y demás condiciones para ejercerlo, incluida la información relativa a la obligación del consumidor de pagar el capital dispuesto y los intereses?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
62. ¿Se indica en el contrato información sobre los derechos ejercitables por parte del consumidor frente al proveedor y el prestamista?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
63. ¿Se indica en el contrato el derecho de reembolso anticipado, el procedimiento aplicable, así como, en su caso, información sobre el derecho del prestamista a una compensación y sobre la manera en que se determinará esa compensación?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
64. ¿Se indica en el contrato el procedimiento que deberá seguirse para ejercer el derecho de poner fin al contrato de crédito?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
65. ¿Se indica en el contrato la existencia o no de procedimientos extrajudiciales de reclamación y recurso para el consumidor, y, en caso de que existan, la forma en que el consumidor puede acceder a ellos?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
66. ¿Se indican en el contrato las demás condiciones del contrato, cuando proceda?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
67. ¿Se indica en el contrato, en su caso, el nombre y dirección de la autoridad de supervisión competente?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
68. ¿Se cumple con la obligación de no incorporar cláusulas abusivas en el contrato?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO

69. Si no se obtuviera el crédito de financiación solicitado, ¿se cumple con la obligación de no incluir cláusulas que obliguen al consumidor a un pago al contado o a otras fórmulas de pago?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
70. En el caso de la pregunta anterior, ¿se encuentra acreditada en el contrato vinculado la identidad del proveedor de los bienes o servicios en el contrato de consumo y la del concedente en el contrato de crédito, de forma que cada uno de ellos aparezca ante el consumidor como sujeto de las operaciones relacionadas con los respectivos contratos de los que es parte?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO