



Endeudamiento

1. Endeudamiento y Sobreendeudamiento

El **endeudamiento** es tomar dinero prestado para comprar ahora y devolver más adelante, normalmente a plazos. El endeudamiento supone que además de la cantidad solicitada, se deberá devolver unos intereses y/o comisiones en función de lo pactado.

1.1 ¿Cómo se llega a una situación de sobreendeudamiento?

1. **Eventos sobrevenidos o inesperados:** como la pérdida del empleo, o la necesidad de asumir un importante gasto imprevisto que deriva en un equilibrio negativo entre *Ingresos - Gastos - Obligaciones Financieras*.
2. **Falta de prevención / imprudencia:** no analizar correctamente la obligación o responsabilidad asumida al contraer una deuda, o desconocer o no utilizar bien el producto contratado (préstamo, tarjeta, promoción, etc), puede derivar en sobrecostes que no se habían previsto.
3. **Préstamos rápidos / usura:** en ocasiones, la desesperación y la angustia empujan a muchas familias a solicitar préstamos rápidos (pues no les exigen un análisis de solvencia previo), y terminan por adquirir productos con un alto porcentaje de interés sobre el capital solicitado, en un plazo muy corto de tiempo y con alta probabilidad de incurrir en nuevos intereses por impago.

1.2 ¿Cuáles son los principales síntomas de una situación de sobreendeudamiento?

- ✓ Abusar de las compras a crédito para adquirir productos o servicios básicos.
- ✓ Gastar el ahorro para cubrir deudas, o resulta imposible ahorrar.
- ✓ Tener que elegir qué facturas dejar impagadas.
- ✓ Contratar un préstamo para pagar otro.
- ✓ No saber exactamente cuánto dinero se debe y/o a quién.

En caso de encontrar casuísticas en este sentido, **es importante favorecer la planificación mediante un presupuesto** en el que se puedan medir los recursos disponibles, así como los gastos fijos y variables (prescindibles o imprescindibles) para una correcta toma de decisiones dentro de lo posible.

1.3 ¿Qué entendemos por endeudamiento familiar?

Es el total de gastos que debe afrontar cada mes una familia o persona por:

1. **Pedir dinero prestado** (hipoteca, crédito, préstamos hipotecarios, personales o familiares)
2. Realizar el **consumo** de algún servicio o bien (telefonía, suministro eléctrico...)



Es importante **diferenciar el endeudamiento de los impagos**, ya que una deuda puede estar en plazo cumpliéndose lo acordado por ambas partes (deudor -quien recibe- y acreedor -quien presta-) en lo que respecta a las formas y plazos de los pagos, por lo que podría existir una deuda, pero no un impago.

1.4 ¿Hasta dónde se puede endeudar una persona o familia?

A esta pregunta se puede responder analizando la **capacidad de endeudamiento**, entendiendo este concepto como el límite de deudas que una familia puede afrontar antes de caer en morosidad (impagos) y arriesgar su Salud Financiera.

Para calcular la capacidad de endeudamiento se puede seguir el siguiente esquema:

1. Realiza un presupuesto para conocer los ingresos y gastos fijos mensuales¹.
2. Resta los gastos mensuales a los ingresos mensuales.
3. Al resultado del punto 2, aplícale un 20% (normalmente se aplica entre un 10-30%).

$$\text{Capacidad de Endeudamiento} = (\text{Ingresos Totales} - \text{Gastos Fijos}) \times 0,20$$

1.5 Consecuencias de los impagos

La situación de impago se da **cuando a una deuda exigible le vence el plazo de pago acordado**.

Cuando un/una usuario/a deja de pagar una obligación, la entidad financiera, la empresa suministradora o quien sea el acreedor le podrá cobrar intereses de demora si así venía estipulado formalmente por contrato; además, en ciertos casos podrían aplicar una comisión por reclamación de cuota impagada.

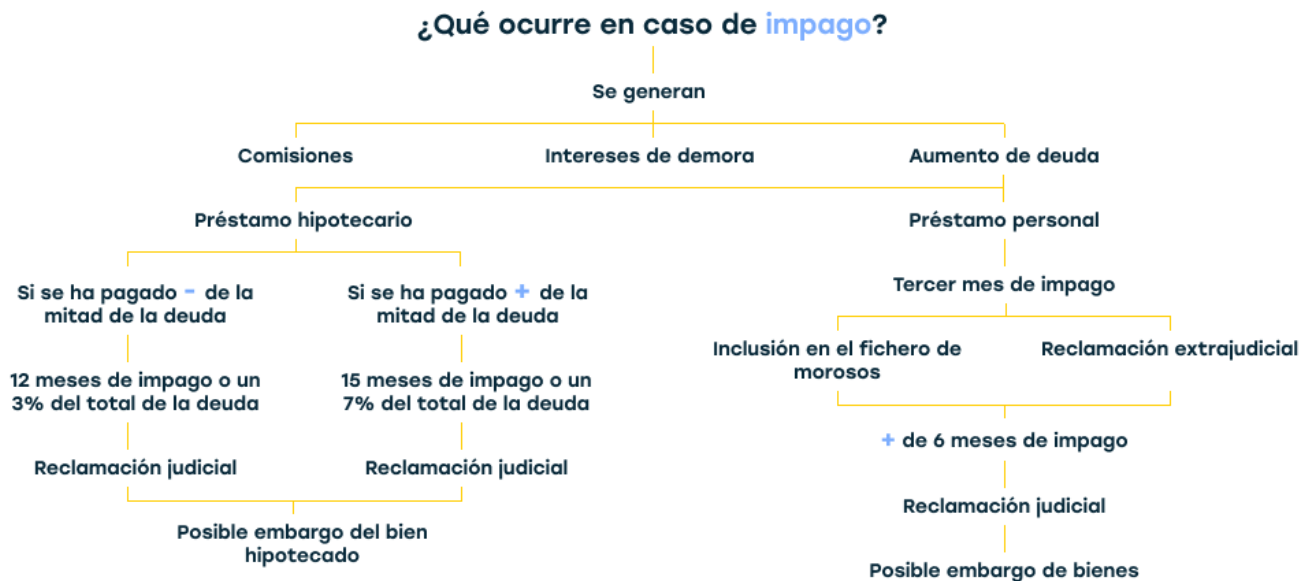
Estos intereses y comisiones se pueden ir acumulando a la deuda original, de forma que cada día que pasa, se va debiendo más y más dinero.

Normalmente, antes de reclamar judicialmente la deuda, la entidad tratará de reclamar extrajudicialmente el pago directamente, o indirectamente a través de empresas de reclamación de impagos.

¹ Entendemos por gastos fijos aquellos cuyo importe no suele variar cada mes y en general, todos aquellos gastos vinculados a contrato que nos compromete y nos obliga (suministros, alquiler o comunidad...etc).



1.6 Préstamos hipotecarios vs Préstamos Personales



Si la cuota impagada es de un **préstamo hipotecario**, la entidad solicitará judicialmente la ejecución de la hipoteca. El/la usuario/a tendrá entre 12 y 15 meses para saldar la deuda (que ya será considerablemente mayor que al principio) y poder paralizar el proceso de ejecución hipotecaria y por tanto la pérdida del bien hipotecado.

Si se trata de un **préstamo personal** o al consumo, la entidad acreedora podría conseguir que un juez embargue los bienes de la persona deudora. No existe ningún procedimiento que establezca plazos legales de reclamación para este tipo de préstamos por lo que cualquier acreedor podría iniciar acciones judiciales una vez se haya realizado un impago, aunque lo normal es que inicie acciones extrajudiciales previas mediante negociación y acuerdo de nuevas condiciones que sean asumibles.

Si el/la usuario/a ha aportado la **garantía** de uno o más **avalistas**, estas personas tendrán que responder también de forma solidaria de todas las deudas pendientes con su patrimonio presente y futuro.

Otra posible consecuencia de los impagos es la inclusión del usuario/a en un buró de crédito o **fichero de morosos**, que será una dificultad añadida para acceder a nueva financiación o contratar nuevos servicios.



1.7 Medidas legales para tratar impagos de préstamos hipotecarios

A) Suspensión de desahucios hipotecarios hasta mayo de 2024

El [Real Decreto-ley 6/2020](#) establece que no se puede desahuciar hasta mayo de 2024 a personas y familias en situación de vulnerabilidad, siempre que se acredite ante el juzgado encargado del procedimiento el cumplimiento de las condiciones de acceso a este recurso legal.

Las condiciones de acceso se determinarían a través de 3 variables:

1. Unidad de convivencia, considerándose las siguientes:
 - Familias numerosas.
 - Familias monoparentales/monomarentales.
 - Familias con al menos un menor de edad.
 - Que se conviva en la vivienda con familiares con discapacidad igual o superior al 33%.
 - Que se conviva en la vivienda con familiares de hasta 3er grado de consanguineidad que sufran situación de dependencia.
 - Víctimas de violencia de género.
 - Si el/la titular/es de la hipoteca son mayores de 60 años.
2. El límite de ingresos no podrá ser superior a 3 veces el IPREM en 14 pagas (24.318 €/año).
3. La vivienda hipotecada debe ser la única propiedad del titular/es.

La suspensión del desahucio no implicaría conservar la titularidad del bien, que pasaría a ser propiedad de la entidad financiera.

B) Código de Buenas Prácticas

El Código de Buenas Prácticas es un **conjunto de medidas** promovidas desde el Banco de España donde [las entidades financieras adheridas](#) se comprometen a ofrecer alternativas a las familias hipotecadas con una situación económica vulnerable.

Se puede solicitar a la entidad **que contaría con un mes para dar respuesta a la solicitud.**

Para que la solicitud deba ser considerada **deberán cumplirse un conjunto de requisitos:**

1. El límite de ingresos no podrá ser superior a 3 veces el IPREM en 14 pagas (24.318 €/año).
2. La garantía del préstamo hipotecario debe ser la vivienda habitual.
3. El precio de adquisición de la vivienda no podrá superar los 300.00 €.

Para más información de los requisitos en detalle: [click aquí](#)



En caso de cumplir los requisitos, bajo el amparo del Código de Buenas Prácticas la entidad financiera deberá ofrecer hasta 3 alternativas:

1. **Re-estructuración hipotecaria:** carencia parcial de 5 años, ampliación del plazo de devolución a 40 años, reducción de tipo de interés...con el fin de reducir la carga de las cuotas mensuales de la hipoteca para poder afrontar el pago bajo las nuevas condiciones pactadas.
2. Si el punto anterior no fuera viable: **se puede solicitar una quita parcial de la deuda total**, aunque la entidad financiera no tendrá obligación alguna y podrá aceptar voluntariamente o rechazar la propuesta.
3. Si el punto 2 no ha sido considerado: **se dispondría de 12 meses desde la solicitud inicial de reestructuración para pedir la dación en pago** (entregar la vivienda a cambio de cancelar toda la deuda pendiente).

1.8 El impago de alquiler

El impago de la cuota de alquiler **supone un incumplimiento contractual** (en caso de existir contrato) y podría ser motivo de extinción. El propietario podría iniciar acciones judiciales para reclamar la devolución del inmueble, la deuda pendiente de cobro o ambas a la vez.

Una vez se cae en impago o si se reconoce con antelación que no se va a poder cumplir con el plazo estipulado de pago, siempre será mejor iniciar negociación y tratar de ofrecer una propuesta acorde a la situación de la familia que hacer caso omiso al plazo o al contacto que pudiera establecer la propiedad.

Antes de iniciar la negociación **conviene identificar 2 variables** que pueden influir en el proceso de negociación:

1. Tipo de propietario/a

Existen 2 tipos de propietarios/as:

- **Gran tenedor:** persona física o jurídica que posee 10 o más inmuebles en propiedad. Su objetivo suele ser obtener una rentabilidad a sus inversiones, incluida las rentas obtenidas en concepto de alquiler. Uno de los grandes tenedores son la SOCIMIs, empresas dedicadas a la inversión inmobiliaria que pueden requerir la no renovación contractual o el abandono anticipado de la vivienda al inquilino, así como el aumento del precio del alquiler para ver cumplido su objetivo de rentabilidad. En estos casos, suele negociarse un acuerdo indemnizatorio a favor del inquilino que puede pasar por una alternativa habitacional en otro lugar del que disponga la propiedad, la condonación de la deuda, la compensación económica o una combinación de varias.



- **Pequeño tenedor:** persona física o jurídica que posee menos de 10 inmuebles. Su objetivo suele ser la obtención de una renta fija mensual para cubrir gastos y/o acumular ahorro.
En estos casos suele negociarse un cambio de las condiciones contractuales adaptadas a la nueva situación que puede ser muy variada y tener carácter temporal o perpetuo: desde la reducción de la cuota de alquiler, el pago fraccionado de cuotas impagadas, etc.

2. **Si existe o no existe capacidad para afrontar los impagos en un plazo razonable** que impida la acción judicial del propietario/a mediante un acuerdo amistoso.

Si existe capacidad de pago:

- Se puede proponer un nuevo plazo de pago a la propiedad.
- Se puede acordar la modalidad de pago (fraccionado, en futuras cuotas hasta cubrir el total de los impagos, etc.)

Si no existe capacidad de pago:

- Es necesario priorizar la búsqueda de alternativa habitacional para evitar riesgos. En su caso, solicitar vivienda pública si se cumplen requisitos.
- Se puede intentar acordar una fecha de entrega de llaves a cambio de la condonación de parte o del total de la deuda que pueda facilitar a su vez la búsqueda de alternativa habitacional y la disposición de recursos suficientes.

1.9 Medidas legales para tratar impagos de alquileres

La última prórroga del escudo social abre la posibilidad de suspensión judicial de un desahucio con carácter extraordinario hasta al menos, el 30 de septiembre de 2022.

Esta medida se dirige a hogares vulnerables constituidos antes de 31 de marzo de 2021 que se enfrenten a procedimientos de desahucio de su vivienda habitual, siempre que el propietario sea un gran tenedor y debiendo dirigir entre la documentación que acredite la situación de vulnerabilidad un informe de los servicios sociales competentes.

En caso proceso judicial siempre es recomendable el acompañamiento de un abogado/a. Se puede acceder a justicia gratuita y a abogado/a de oficio si se cumplen los límites de ingresos y/o las condiciones de la unidad familiar.



1.10 Derechos del consumidor/a financiero/a

Existe diferente normativa de protección al consumidor/a financiero/a que engloba diferentes aspectos tales como el fomento de la transparencia en la comercialización de productos, la regulación de los servicios de pago, la publicidad de productos financieros o ante las reclamaciones que puedan considerarse pertinentes.

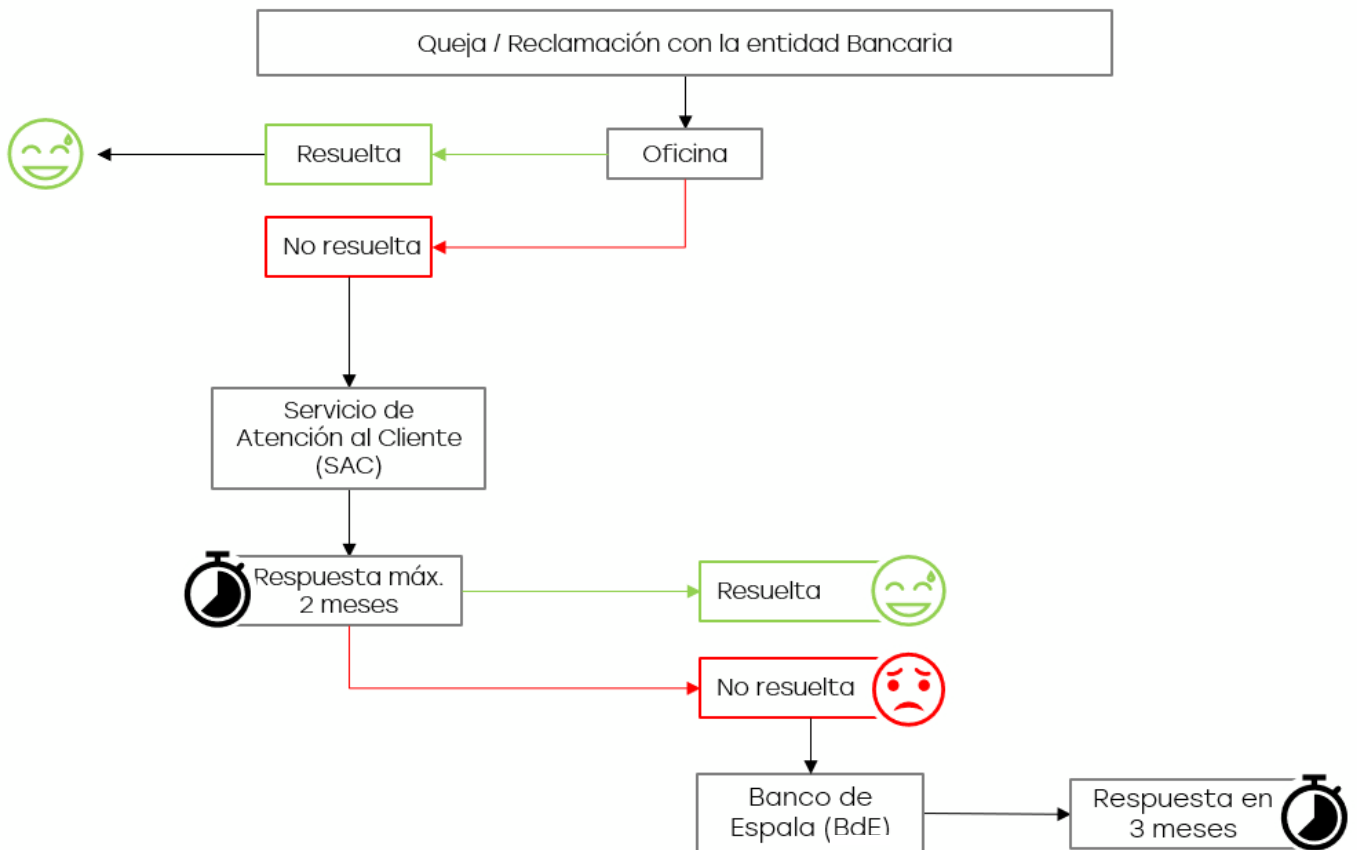
El Banco de España es la autoridad competente que supervisa la solvencia y el cumplimiento por parte de las entidades de crédito de la normativa que les afecta, aunque sus resoluciones no son vinculantes para las entidades de crédito que operan en España.

1.11 Reclamaciones a entidades financieras

El proceso de reclamación es gradual, desde el trato directo en la oficina bancaria hasta la reclamación final en el Banco de España como supervisor bancario. Podríamos concretar el proceso de la siguiente manera:

1. **Acudir a la oficina bancaria** para valorar la situación y en su caso, proceder a reclamación.
2. Si la reclamación no ha sido correctamente atendida en la oficina bancaria se puede acudir al [Servicio de Atención al Cliente](#)² que cada entidad tiene. Se trata de comunicar vía email, correo certificado o burofax la carta de reclamación, que deberá ser contestada en un plazo máximo de 2 meses.
3. Si el Servicio de Atención al Cliente no contesta en plazo, o lo hace desfavorablemente, el usuario/a financiero puede interponer queja ante el **Banco de España**, que deberá resolver la reclamación en un máximo de 3 meses.
4. También podemos dirigirnos al **Defensor del Pueblo**, cuyo plazo máximo de respuesta es 15 días, descargando el siguiente [formulario](#) y enviándolo por email a registro@defensordelpueblo.es
5. Con los puntos anteriores finalizaría la vía administrativa de reclamación y en caso de querer continuar con el proceso debería abrirse la **vía judicial**.

² El Banco de España habilita un servicio de búsqueda de las direcciones de los Servicios de Atención al Cliente de las entidades financieras que operan en el Estado español.



2. ¿Qué son los burós de crédito?

“Buró de crédito”, “registro de crédito”...o quizás te resulte más familiar “fichero de morosos”.

Son bases de datos generalmente mantenida por una empresa privada que recopila y ofrece información crediticia sobre consumidores.

Esta información suele emplearse para evaluar la solvencia de una persona, así como otros factores que son importantes para un prestamista o proveedor de servicios a la hora de decidir si otorga un préstamo o permite la contratación de su servicio.

Las instituciones financieras y otros agentes de crédito o consumo envían información sobre préstamos, reembolsos o impagos, y a su vez obtienen la posibilidad de acceder a consultas para autorizar sus créditos o accesos a servicios.

2.1 ¿Qué tipologías de buró existen?

Existen básicamente 2 tipologías de buró de crédito:



- **Los burós de créditos positivos:** registran todos aquellos préstamos o pagos que cada persona física o jurídica ha realizado a lo largo de su vida. Esta clase de burós de crédito no existen en España.
- **Los burós de crédito negativos:** registran todos aquellos préstamos o pagos que una persona física o jurídica ha dejado de pagar.

En España, por ley, las anotaciones en estos ficheros de morosos deben desaparecer a los 6 años de la inscripción; aunque, si en este tiempo se producen otros impagos, estos plazos pueden aumentar.

Si la persona inscrita paga la deuda, la entidad que la incluyó en el registro de morosos tiene la obligación de quitarla en el plazo de 24 horas (aunque, en la práctica, y dado que no siempre se funciona en tiempo real, el trámite puede demorarse varios días).

2.2 ¿Qué información recogen?

Incluye todos los antecedentes de las personas relacionados con los productos y servicios del mercado financiero. Pedir dinero prestado (hipoteca, crédito, préstamos hipotecarios, personales o familiares).

La información incluida en estos ficheros es expedida por las instituciones financieras que otorgan los créditos o préstamos, y sólo ellas pueden modificarla.

Aunque los datos pueden variar en función del buró de crédito, los conceptos que suelen quedar registrados son:

- La forma y puntualidad en que han sido pagados los créditos.
- El número de requerimientos de las entidades crediticias a los deudores (contrayentes del crédito) por faltas de pago.
- La previsible conducta futura de pago de la persona, conforme a sus antecedentes o historial de comportamiento.

2.3 ¿Cuáles son los principales burós de crédito?

A continuación, se identifican los principales burós de crédito. Destacamos la relevancia del conocido como ASNEF (Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito).



La ASNEF (La Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito)

Es una base de datos gestionada por una empresa privada (EQUIFAX) que se nutre de la información aportada por sus más de 1000 socios, integrados básicamente por entidades financieras (bancos, cajas, entidades financieras de crédito), entidades de telecomunicaciones, operadoras de servicios energéticos (electricidad, agua, gas), editoriales y aseguradoras.

Sirve como herramienta que proporciona a los socios de la entidad EQUIFAX una imagen de la situación del ciudadano ante su comportamiento de pago, y les facilita la decisión de conceder o no un crédito, la activación de una línea telefónica, o cualquier producto financiero o servicio.

Por tanto, cumple una doble función:

1. Sirve como “fichero de morosos” (en caso de impago, los socios de Equifax pueden incluir a la persona física o jurídica en el listado).
2. Proporciona información para analizar la solvencia de clientes actuales y aquellos futuros.

Puede aparecer cualquier persona física que tenga una deuda vencida y exigible a partir de 50 €. En el caso de personas jurídicas a partir de 300 €.

¿Cómo se puede consultar si se está incluido/a en los ficheros ASNEF?

- ✓ En su página web: [EQUIFAX Ibérica](#)
- ✓ Por correo postal: apartado de correos 10.546, Madrid 28080, adjuntando a la solicitud nombre y apellidos o razón social de la empresa, DNI / NIF / CIF, domicilio al que poder remitir la respuesta y fecha de envío y presentación de la solicitud.
- ✓ Enviando un correo electrónico al [servicio de atención al consumidor](mailto:sac@equifax.es) (sac@equifax.es)

La CIRBE (Central de Riesgos del Banco de España)

Es un registro público -patrocinado por el propio Banco de España- en que **aparecen los riesgos que para el sistema financiero representa una persona física o jurídica**, aunque estén al corriente de pago.

Si el interesado/a solicita un informe a su nombre recibirá **información detallada de los créditos acumulados con cada entidad a partir de 1.000 €** y la situación de impagos/atrasos si los hubiera.

Es una herramienta consultada por los bancos para comprobar el nivel de endeudamiento, la naturaleza de las deudas, o si una persona o empresa está al corriente de pagos o tiene retrasos en los mismos.

¿Cómo se puede consultar un informe CIRBE personal?

Cualquier persona puede solicitar su propia información crediticia a la CIRBE a través de la [Oficina Virtual del Banco de España](#), si tiene certificado electrónico.



Si no se dispone de certificado electrónico se podría:

- Acudir **presencialmente** a las oficinas del Banco de España, aportando original y fotocopia del DNI, NIE u otro documento identificativo.
- **Mediante correo** cumplimentando el formulario "[Solicitud de informes de Riesgos a la Central de Riesgos](#)" dirigiéndolo debidamente firmado a la siguiente dirección:

Banco de España
Central de Información de Riesgos
C/ Alcalá, 48, 28014 Madrid

BADEXCUG-Experian

Esta empresa recopila información sobre incumplimientos financieros. Los futuros acreedores (quienes prestan dinero), pueden consultar los detalles que provee Experian mediante sus ficheros para valorar la solvencia del futuro deudor.

Este registro presta sus servicios especialmente a entidades financieras, aseguradoras y empresas de telecomunicaciones.

RAI (Registro de Aceptaciones Impagadas)

Es un listado o fichero que incluye morosos con deudas impagadas, relacionadas con negocios o empresas (no con usuarios o personas físicas); es decir, el RAI maneja un "puntuaje crediticio" comercial, no personal: es la principal diferencia respecto a otros burós de crédito.

2.4 Consecuencias de aparecer en los burós de crédito

Las consecuencias más relevantes se pueden resumir en:

- **Dificultades de acceso a la financiación y a la contratación de servicios:**
Si se está en un buró por haber contraído una deuda que no ha sido posible pagar, será más difícil que las empresas permitan contratar nuevos productos o servicios, ya que desconfían de la solvencia (capacidad económica para poder afrontar los pagos futuros).
- **El acceso a financiación podría quedar limitado a préstamos rápidos de elevado %TAE.**
Son entidades que intermedian entre la empresa acreedora y el consumidor (deudor) para cobrar la deuda. Si tienes deudas pendientes, es posible que te contacten reiteradamente, mediante distintos canales, presionándote hasta lograr que pagues la deuda contraída o parte de esta.
No olvides revisar la guía de recobro que encontrarás entre las herramientas de la escuela virtual.



2.5 Cómo salir de un buró de crédito

En España, por ley, las anotaciones en los “ficheros de morosos” **desaparecen a los 6 años de su inscripción** (aunque, si durante este tiempo hay otros impagos, los plazos pueden aumentar).

Para poder salir de estos registros se podría:

- **Pagar:** en cuyo caso la entidad denunciante del impago, que solicitó nuestra inscripción en el registro, debe eliminar nuestro nombre del listado en un plazo de 24 horas (aunque, en la práctica, como no siempre se funciona en tiempo real, el trámite puede demorarse varios días).
- **Reunificar / Refinanciar:** cualquier proceso de reunificación o refinanciación de deuda supone la renovación de las obligaciones y por tanto las anteriores sobre las que se dieron el impago quedarían extinguidas fijándose unas nuevas.
- **Ley de 2ª oportunidad / judicialización:** ante cualquier proceso de índole judicial se podría solicitar la exclusión de los burós de crédito hasta la resolución final.

Si la empresa denunciante nos comunica que hemos saldado la deuda o se han renovado las condiciones y obligaciones de pago, puede asegurarse la eliminación de los datos facilitando al registro la documentación que justifica el pago, el nuevo acuerdo o la judicialización de la reclamación si se diera. El fichero deberá responder en 10 días y, si no, es posible presentar una reclamación ante la [Agencia Española de Protección de Datos](#).

3. ¿Cómo salir de una situación de sobreendeudamiento?

¿No se podrán pagar las deudas manteniendo las mismas condiciones iniciales de contratación?

En tal caso, se debería:

- ✓ **Conocer exactamente qué tipo de obligaciones financieras se han asumido:**
 - Tipo de financiación (crédito, préstamo, tarjetas), condiciones contractuales, intereses del préstamo y otras condiciones particulares (intereses de demora por impago, etc).
 - Analizar cómo se van amortizando las deudas, en función de:
 - La **cantidad** que resta de cada una.
 - Quién sea el **acreedor**, y de si éste ha iniciado ya alguna reclamación (extrajudicial o judicial).
 - **El ciclo de vida** de, por ejemplo, un préstamo personal. La mayoría de los préstamos funcionan según el “*canon francés*”: las primeras cuotas sólo amortizan intereses. Si el préstamo está en su última etapa de vida sería conveniente analizar si ya se pagaron los intereses. Podría ser más recomendable seguir pagando cuotas que liquidar (amortizar) todo el capital.



3.1 ¿Qué se puede hacer?

Lo primero: **obtener y ordenar la información** para poder analizar el total de endeudamiento. Con la información completa, se podrá comenzar a visualizar posibles caminos para empezar a salir de una situación de sobreendeudamiento.

¿Qué se puede hacer concretamente?

1. **Reconsiderar estrategias**, si se conserva cierta capacidad de pago.
2. **Refinanciar / Renegociar** condiciones que disminuyan la cuota mensual
3. **Reunificar todas las deudas en un solo préstamo** cuya obligación de cuota mensual sea inferior a la suma de la cuota de todas las deudas unificadas por separado.
4. En los casos de insolvencia manifiesta, existe la **Ley de Segunda Oportunidad**.

3.2 Reconsiderar Estrategias

Para reconsiderar las estrategias hay que reconocer con qué recursos se cuentan, a qué se destinan y posteriormente ordenar la información sobre el total de las deudas.

Por lo general, hay dos enfoques diferentes para ayudar a pagar las deudas, y cada método tiene sus ventajas y desventajas.

No hay métodos mejores y peores, ya que la situación de deuda de cada persona es diferente. A veces, hasta podríamos aplicar una combinación de ambos métodos.

Se recomiendan 2 herramientas que pueden ayudar a ordenar la información:

- Presupuesto
- Cuadro de endeudamiento



Endeudamiento y sobreendeudamiento

Mis obligaciones financieras

Fecha: __/__/__

	Producto	Entidad	Dinero recibido	Pagado	Deuda actual	Tipo de interés	Importe cuota	Total anual
1			€		€		€	€
2			€		€		€	€
3			€		€		€	€
4			€		€		€	€
5			€		€		€	€
6			€		€		€	€
7			€		€		€	€
8			€		€		€	€
							Total	€



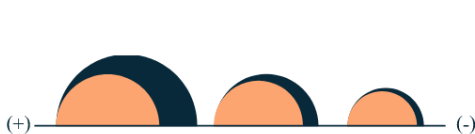
Se puede completar el cuadro anterior ordenando la información **en función de 2 estrategias** que, si bien no representan una guía absoluta, pueden ayudar a este fin para la posterior toma de decisiones. El objetivo por tanto es hacer accesible la información a las personas atendidas para ayudarles a poder tomar mejores decisiones.

Veamos cuáles son 2 de estas estrategias:

1. AVALANCHA

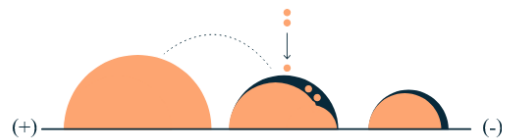
Con este método, el criterio principal es **pagar primero las deudas que tienen un mayor interés**. Inicialmente, estas son las deudas que más caras nos están costando, por lo que habría que intentar saldarlas lo más rápido posible:

- Aumentando la cuota mensual.
- Haciendo amortizaciones de capital parciales ante un ingreso extra.
- Pagando la deuda en su totalidad en caso de tener el dinero disponible.



Clasifica las deudas por tasa o tipo de interés (% TAE), de mayor a menor.

Con el "Efecto Avalancha" se pagan antes las deudas más caras, y una vez pagadas se puede dedicar este nuevo dinero disponible a la siguiente deuda con mayor tipo de interés (% TAE).



Cuando termines de pagar la deuda más cara (por la que te cobran más % TAE), **destina ese dinero a aumentar la cuota** mensual mínima (el mínimo a pagar para cumplir la obligación) **de la siguiente deuda con mayor % TAE** de tu listado.

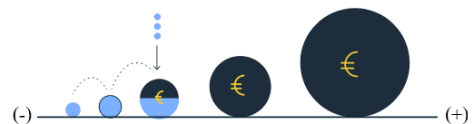
2. BOLA DE NIEVE

Con este método, **el criterio es liquidar lo más rápido posible el préstamo más pequeño**. Una vez pagada esa deuda, se podrá destinar el dinero que se usaba a ese pago para la siguiente deuda más pequeña. Lo ideal sería que este proceso continuara hasta liquidar todas las deudas. A medida que destine el dinero que usaba para el pago del saldo más bajo al siguiente de la lista, el monto aumentará más y más, como una "bola de nieve", y se acelerará el ritmo en el que se reduce la deuda.



Clasifica las deudas en función del importe (€), de menor a mayor.

Con el efecto bola de nieve vamos a comenzar a dedicar más recursos a quitarnos la deuda de menor importe.



Traslada el dinero extra a la siguiente deuda más pequeña (€) cuando termines de pagar la de menor cantidad (€).

Tras finalizar el pago de la deuda más pequeña, destinaremos el dinero extra a aumentar la cuota de la siguiente deuda de menor cantidad dentro de nuestro listado.



3.3 Refinanciación de deudas

Renegociar nuestras deudas con quien nos haya prestado el dinero (banco, entidad financiera, compañía de suministros, etc.).

La negociación de deudas es un proceso extrajudicial mediante el cual la persona deudora negocia con su acreedor nuevas formas de cumplimiento de las obligaciones.

Por ejemplo, después de haber adquirido un crédito personal, el deudor pierde su principal fuente de ingresos y, como consecuencia, ya no es capaz de pagar las cuotas mensuales de su deuda.

El objetivo de la negociación es comunicar a nuestro acreedor que reconocemos la deuda y tenemos la intención de pagarla, pero necesitamos revisar las condiciones actuales e iniciales de la deuda para seguir cumpliendo de buena fe con la obligación.

- A. **La negociación podría evitar que se sigamos acumulando intereses** de impago, demora, etc. y siga creciendo la deuda.
- B. Además, negociando con la entidad financiera **evitaremos consecuencias más graves como el inicio de la vía judicial** para la reclamación de las deudas impagadas.

A ambas partes les conviene pactar nuevas condiciones antes que caer en el impago.



RECUERDA:

Las entidades de crédito prefieren cobrar, aunque sea con retraso, que tener un cliente moroso y verse obligadas a iniciar reclamaciones judiciales. Encontrar una solución beneficia a ambas partes.



3.4 Reunificación de deudas

La tercera opción es reunificar nuestras deudas cuando tengamos varias obligaciones contraídas (préstamos personales, tarjetas de crédito, etc.).

Consiste en **reagrupar las deudas en una sola**. Por ejemplo, si hay que pagar una cuota del préstamo del coche, otra por las tarjetas de crédito y otra de la hipoteca, puedo reunificar todas las deudas en una “deuda total” para pagar una sola cuota.

El objetivo final es poder hacer frente a las cuotas y la solución, suele ser negociar una cuota más pequeña para pagar a más largo plazo. Es decir, pagaremos las deudas más poco a poco para poder hacer frente a las cuotas, aunque durante más tiempo lo que inevitablemente hará más “cara” la deuda.

Este proceso requiere del estudio previo, analizando las deudas pendientes, los intereses que estamos pagando y los plazos de amortización que tenemos por delante para, una vez aprobada la operación, comenzar a negociar con las diferentes entidades bancarias las nuevas condiciones de pago.

Tras ponerse en marcha, **se cancelarán todos nuestros préstamos para reunificarlos en uno solo con las nuevas condiciones previamente negociadas**. Este nuevo préstamo sumará el total de nuestras deudas pendientes y tendrá tanto un nuevo tipo de interés como un nuevo plazo de amortización, habitualmente más largo para reducir así la cuota mensual que tendremos que pagar.

3.5 Ley de 2ª oportunidad

Según cada caso el proceso puede durar más o menos. En todo caso, se recomendaría la consulta legal antes de iniciar este procedimiento y cualquiera de índole judicial.

Por tanto, **exigirá la implicación de profesionales variados** con gastos asociados: notario, abogado, mediador concursal...

Es posible el acceso a la justicia gratuita y en caso de cumplirse los requisitos de acceso disponer de los servicios de estos profesionales sin coste.

No eximirá de todas las deudas. Por ejemplo, la ley de segunda oportunidad no extinguiría las deudas sobre la pensión alimenticia y existen dudas jurídicas entorno al perdón de las deudas con entidades públicas como Seguridad Social y Hacienda.

Puedes ver más información [clickando aquí](#).



4. Qué son las tarjetas revolving?

Son tarjetas de crédito a **devolver a plazos mediante cuotas mensuales**. Comparten algunas características con las tarjetas de crédito “tradicionales”, ya que ambas permiten aplazar pagos y tienen un límite de crédito establecido que va aumentando a medida que vamos pagando la deuda contraída.

Pero el gasto contraído con la tarjeta de crédito “tradicional” se abonará totalmente el día que fije el contrato, normalmente a final de mes, mientras que con la tarjeta revolving no pagamos la totalidad del crédito a mes vencido sino una **cuota mensual periódica**.

Para no quedar atrapada en una deuda eterna, es fundamental atender a dos conceptos:

- **Plazo para devolver el crédito:** no debería superar los 10 meses. Si fijamos un plazo superior para una tarjeta revolving, posiblemente estaríamos haciendo un uso inadecuado de la misma debido a su alto % TAE.
- **Cuota mensual:** si pagamos una cuota demasiado baja, cubriremos sólo una parte de la deuda contraída entre intereses y capital, manteniendo eternamente la deuda o incluso aumentándola a pesar de pagar cada mes.

4.1 Ejemplo de mal uso

Si contrato una tarjeta revolving con 3.000€ de límite, y una TAE del 30%; y decido pagar 30 € de cuota cada mes. ¿Qué ocurrirá tras 10 meses?

PERIODO	SALDO INICIAL	INTERESES	ABONO A CAPITAL	CUOTA A PAGAR	SALDO FINAL
1	3.000€	75€	-45€	30€	3.045€
2	3.045€	76€	-46€	30€	3.091€
3	3.091€	77€	-47€	30€	3.138€
4	3.138€	78€	-48€	30€	3.187€
5	3.187€	80€	-50€	30€	3.237€
6	3.237€	81€	-51€	30€	3.287€
7	3.287€	82€	-52€	30€	3.340€
8	3.340€	83€	-53€	30€	3.393€
9	3.393€	85€	-55€	30€	3.448€
10	3.448€	86€	-56€	30€	3.504€

Como podemos observar, una cuota de 30€ es insuficiente para cubrir el interés. Se va acumulando más deuda cada mes y salvo que se aumente la cuota mensual, no se podrá amortizar nunca y la deuda será eterna. Tras 10 meses, debido al elevado interés (TAE) contratado y a la baja cuota mensual pagada, no se debería 3.000€ sino 3.504€.



4.2 Cambios legislativos

A partir de 2021 se reguló el uso de estas tarjetas con medidas como:

- Mención clara a la modalidad de pago “revolving” o “pago aplazado”.
- Obligatoriedad de analizar la solvencia: los clientes deberán tener capacidad de pago suficiente para cubrir el 25% del crédito contratado.
- Obligatoriedad de entregar información detallada previa a la contratación sobre las condiciones generales del crédito y las posibilidades de pago, con ejemplos representativos y alternativas.

5. ¿Cómo se puede identificar las tarjetas revolving?

Algunos consejos que te pueden ayudar a detectar estas tarjetas:

- Analizar el contrato: no siempre aparece el término tarjeta revolving, y puede ser definida como “**pago aplazado con cuota fija**” o “**periodicidad anual inamovible**”.
- Comprobar si existe una **obligación de pagar una cuota fija** cada mes: si es así, es muy probable que estés ante una revolving. La cuota se mantiene fija independientemente de lo que se haya podido gastar, o incluso aunque no la hayas usado.
- **¿Dónde se contrató?:** además de en los propios bancos, suelen ofrecerla en puntos estratégicos: stands de centros comerciales, aeropuertos, estaciones de tren, supermercados, gasolineras, agencias de viajes...en muchas ocasiones ofrecen bonificaciones y descuentos que pueden salir muy caros.
- **Elevado interés (% TAE):** entre el 18% y el 30%, aunque no todas las tarjetas revolving tienen necesariamente un elevado interés.
- **Falta de transparencia y acceso rápido al crédito:** se suele desconocer el funcionamiento real de este producto (no se suele explicar debidamente). En realidad, estos riesgos suelen conducir a impagos, a una deuda disparada.

6. ¿Cómo puedo saber la cuota y el plazo adecuados?

Contratar un producto revolving no tiene por qué ser una decisión equivocada, pero antes debemos analizar si nuestra economía familiar se lo puede permitir, eligiendo la cuota y el plazo adecuados. Aunque depende de cada tarjeta, en general existen dos modalidades de pago:

- **Un porcentaje de la deuda pendiente o crédito consumido (pago fraccionado):** puede inducirnos a entrar en una espiral de deuda continua, ya que cuanto menor es el saldo pendiente, menor es también la cuota para pagar (alargando innecesariamente el plazo de devolución, y aumentando los intereses a pagar).



- **Una cantidad fija (pago aplazado):** si la cuota establecida es pequeña, puede que ni siquiera alcance para cubrir el pago de los intereses generados, de modo que, tras el pago mensual de la cuota, la deuda pendiente no solo disminuye, sino que aumenta. Esta situación cambió a partir de 2021 y actualmente la problemática persiste por una cuota mínima en la que se amortiza solamente los intereses, por tanto la deuda no aumenta, pero tampoco disminuye volviéndose eterna.

No se debe elegir una cuota mensual (o un porcentaje de la deuda pendiente) muy bajos, pues no se amortizará el capital prestado y la deuda se alargará más de la cuenta.

Para usar correctamente esta tarjeta, **se debería ajustar el importe de la cuota mensual a la cantidad de dinero prestado, y a un plazo de devolución limitado** (que no debería superar los 10 meses). Así, aunque se pague una cuota mensual más elevada, se pagarán menos intereses y el crédito se devolverá antes.

A continuación, se detalla el ejemplo de uso de una tarjeta de crédito revolving y la evolución en el tiempo pagando diferentes cuotas:

	MAL USO	USO AJUSTADO	BUEN USO
	Ejemplo 1	Ejemplo 2	Ejemplo 3
Tipo de pago	Pago mínimo aplazado 12€	Pago mínimo aplazado 100€	Pago aplazado cuota fija 120€
Compra	1.000 €	1.000 €	1.000 €
Interés	18,20%	18,20%	18,20%
Mensualidad*	12€/mes	100€/mes	120€/mes
Plazo Devolución	50 años	11 meses	9 meses
Intereses totales	14.066 €	93 €	77 €
Total a pagar	15.065,60 €	1.092,75 €	1.077,35 €

7. ¿Cómo se pueden resolver estas situaciones?

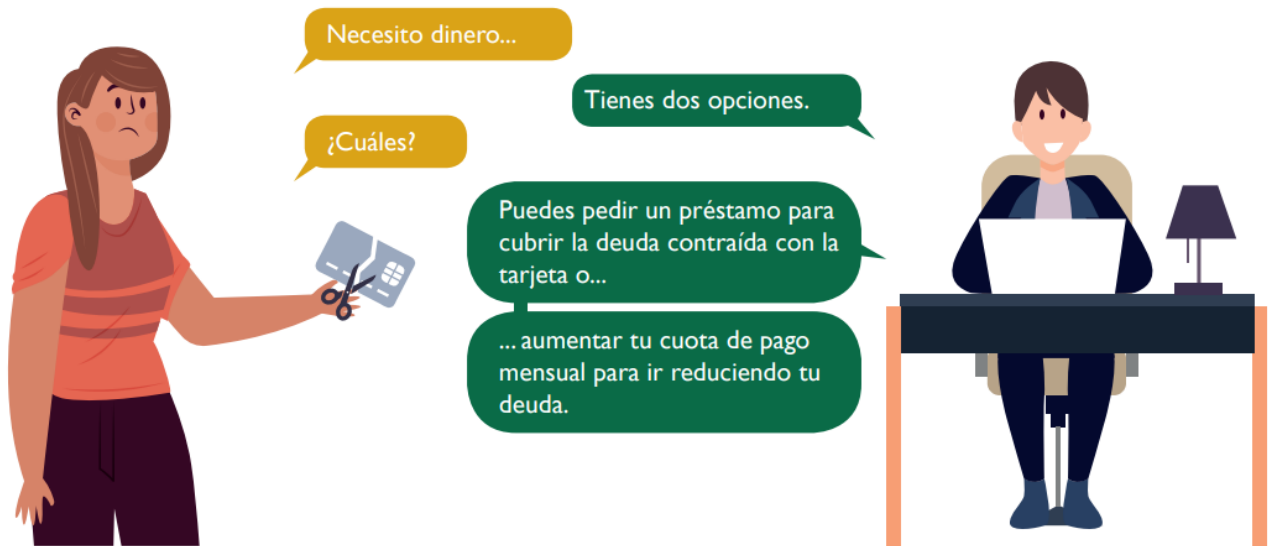
7.1 Actualizar la cuota mensual

Podrá notificarse a la entidad modificaciones de la cuota mensual al alza o a la baja. La entidad financiera fijará una cuota mínima (aparecería en “condiciones particulares” en el contrato).

Podrá modificarse la cuota al alza si el usuario/a tiene capacidad de pago para amortizar antes el crédito, pagar menos intereses y eliminar la deuda cuanto antes.

También podrá modificarse la **cuota a la baja respetando la cuota mínima establecida** por la entidad financiera, con el riesgo de que el crédito se prolongue en el tiempo o se genere una deuda eterna.

Normalmente, el cambio se aplicaría a mes vencido (podría darse otro plazo en función de lo dispuesto en el contrato).



7.2 Iniciar procesos de reclamación

Las tarjetas revolving son reclamables si se consideran abusivas, es decir, si disponen de un TAE muy por encima de valor de mercado (usura) siendo comercializadas con falta de transparencia.

Para saber si un %TAE de una tarjeta revolving es demasiado elevado se puede comprobar [la tabla de tipos de interés](#) que publica el Banco de España³.

En todo caso, para iniciar este tipo de procedimientos que suelen derivar en acciones judiciales es recomendable acudir a profesionales especializados, organizaciones de consumidores o asociaciones de usuarios/as.

7.3 Reclamación extrajudicial

La reclamación extrajudicial supone la solicitud a la entidad financiera acreedora de la nulidad de contrato y devolución de intereses abusivos. En estos casos, la voluntad de la parte acreedora no suele ser la de devolver los importes, sino más bien:

- Rechazar la reclamación o hacer caso omiso.
- Proponer nuevas condiciones, que puede pasar por una disminución del %TAE y una devolución parcial de intereses reconocidos como abusivos.

³ Para la comprobación accede a [este link](#), filtra el año en que fue contratada la tarjeta y busca el %TAE aplicable en el mes de contratación, que podrá verse en el contrato.



El proceso se puede resumir de la siguiente manera:

1. Enviar la reclamación extrajudicial directamente al **Servicio de Atención al Cliente (SAC)** de la entidad financiera, presentando un **Modelo de Reclamación Extrajudicial** (es aconsejable acompañar [la hoja oficial de reclamaciones autonómica](#)).

El periodo máximo de respuesta será de **un mes**. Mientras resuelve la reclamación, la entidad no podrá incluir en el “ficheros de morosos” al reclamante.

Si el SAC no responde, o contesta de modo insatisfactorio o contrario a nuestras pretensiones o intereses:

2. Reclamar ante el **Banco de España** (supervisor bancario), presentando un **recurso**. El Banco tiene un plazo de hasta **tres meses** para dar respuesta.

Suelen ser desaconsejables, por ineficaces, estas dos posibles vías:

- ✓ El Sistema de Arbitraje de Consumo. Aunque gratuito y rápido, exige la adhesión voluntaria de la entidad financiera. Además, sus resoluciones son **vinculantes**: cerrarían la vía judicial que se considera en todo caso más resolutive.
- ✓ El Defensor del Pueblo (encargado de defender los derechos fundamentales y las libertades públicas). Sus dictámenes y decisiones **no son vinculantes** y el proceso de reclamación se alargaría innecesariamente.

7.4 Reclamación judicial

Las reclamaciones judiciales se pueden hacer a través de:

1. **Organizaciones de consumidores**. Las leyes autonómicas y el Tribunal Constitucional reconocen a este tipo de entidades la posibilidad de solicitar la asistencia jurídica gratuita para defender los derechos de los consumidores “*cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado*” (no todos los servicios o productos financieros tienen esa consideración).

Esto no significa que sus servicios sean gratuitos. Si se tiene consideración de afiliados la cuota otorgará derecho a realizar consultas y al asesoramiento de sus equipos legales. Normalmente, si se decide iniciar el pleito existirá un descuento o bonificación para cubrir honorarios de procurador y abogado. Podrán cobrar una cantidad fija por gestiones y preparación del juicio y otra variable, en función del éxito de la reclamación. En ocasiones, se inician [campañas de reclamación colectiva](#), que sí pueden tener un carácter gratuito, aunque exige la inscripción como simpatizante a la entidad⁴.

⁴ Existen diferentes organizaciones de consumidores que ofrecen campañas y servicios de apoyo a las reclamaciones como OCU o FACUA debido a la generalización de las problemáticas asociadas a este tipo de producto. También existen asociaciones de usuarios/as especializadas como ASUFIN.



2. Un **abogado**, si ve probabilidad de éxito, suele pactar con nosotros la llamada “*cuota litis*” (percibir honorarios a porcentaje, en función del resultado del pleito). “If you win, I win” (si tú ganas, yo gano), dicen los anglosajones.

¿Cómo funciona la vía judicial?

La cuestión será juzgada inicialmente en un **proceso monitorio** (relativo al pago de deudas dinerarias de cualquier importe, líquidas, determinadas, vencidas y exigibles).

Se interpondrá una demanda (frente a la entidad) ante los Juzgados de Primera Instancia.

Cuando es admitida a trámite, la entidad tiene 2 meses para dar respuesta u oponerse.

- Cuando una de las partes se opone a las pretensiones de la otra, la cuestión suele clarearse en un **juicio verbal u ordinario** (depende de la cuantía de la demanda) y, en la práctica, la sentencia definitiva podría dilatarse hasta un año.
- La petición inicial del procedimiento monitorio no exige ni procurador ni abogado, aunque sea recomendable. El escrito de oposición sí deben firmarlo ambos, cuando su intervención fuere necesaria. El juez determina las **costas del procedimiento**.
- Normalmente, la parte que gana el pleito no paga costas (sí los honorarios del abogado y las tasas del procurador). Cuando a ninguna de las partes se les da la razón totalmente, dice la ley que cada una abonará “las costas causadas a su instancia y las comunes por mitad”.

Documentación a presentar

Para presentar una reclamación bien fundamentada o, en su caso, tener probabilidades de éxito en un pleito, es fundamental recabar y aportar como prueba todos los documentos posibles.

Principalmente:

1. **Contrato de la tarjeta revolving**, firmado por ambas partes, ya sea en papel, o bien telefónico en soporte duradero (CD, soporte digital, etc.).
2. **Cuadro de amortización**, donde se reflejan los movimientos que se han generado con el uso de la tarjeta, además del resto de información (comisiones, interés ordinario, interés de demora, cuotas, capital totalmente dispuesto, etc).

En algunas ocasiones, se podrá acceder a esta información desde la APP de la entidad.

En caso contrario, se puede emplar un Modelo de Solicitud de Documentación. Y en el caso que la entidad no haga llegar estos documentos (aunque está obligada, es habitual que pongan dificultades), podrás continuar igualmente con la reclamación.



- 3. Recibo mensual:** sería importante contrastar uno anterior a la sentencia 149/2020, de 4 de marzo de 2020, y otro posterior, para comprobar si la entidad hubiese disminuido el TAE a partir de dicha sentencia (algunas entidades lo han hecho para evitar reclamaciones).

Por este motivo, **sería interesante comprobar un recibo de, por ejemplo 02/2020 y otro de 05/2020.**

Con un simple recibo podría comprobarse la TAE, y ver si se aplica usura en la tarjeta. Aunque las entidades podrían cobrar una comisión por duplicidad de documentación, si así se refleja en el contrato.

- 4. Formularios correspondientes,** según utilicemos la vía extrajudicial, de forma individual, o solicitemos ayuda a un abogado o asociación de consumidores.

8. Legislación y jurisprudencia

8.1 La usura

Habitualmente, se suele alegar usura cuando la TAE es superior al 20% o notablemente superior, en la fecha de firma del contrato, al publicado por el Banco de España (tabla19.4b):

https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizantal/productosservici/relacionados/tiposinteres/guia-textual/tiposinteresprac/Tabla_de_tipos_a0b053c69a40f51.html

La “Ley Azcárate” (Ley de la Usura), aprobada en 1908, sigue vigente en nuestro ordenamiento jurídico. Permite impugnar créditos que serán declarados nulos si concurriendo alguna de las siguientes causas, son considerados usurarios o abusivos:

- Los préstamos aplican un "interés notablemente superior al normal del dinero".
- No se tuvo en cuenta la situación en que se prestó el dinero. Debe protegerse al prestatario inexperto o en situación de necesidad.
- Se ha simulado la entrega de más dinero que el realmente prestado, evitando que el prestamista disfrace como capital los intereses que quiere cobrar.

Pero los tribunales ya no exigen la concurrencia simultánea de los 3 criterios para reconocer la usura en un contrato:

- La Sentencia del Tribunal Supremo 149/2020, de 4 de marzo de 2020, marcó un precedente al determinar que la primera de las causas expuestas era suficiente por sí misma. Juzgaba un contrato cuyo tipo de interés (TAE) era del 26,00% (muy superior al tipo de interés legal del dinero fijado por el Banco de España -tabla19.4b)- cuando se firmó el contrato.
- El 25 de marzo de 2021, el Tribunal de Justicia de la UE (asunto C-503/20) reafirmó el carácter usurario de las tarjetas revolving, y que las directivas de protección a los consumidores (en concreto, las Directivas 87/102/CEE y 2008/48/CE) no se oponen a la normativa nacional de protección de la usura (la citada “Ley Azcárate”).



8.2 Falta de transparencia

Se puede alegar falta de transparencia cuando no se cumplen las buenas prácticas y requisitos que el Banco de España exige. La memoria de reclamaciones del Banco de España advierte de los riesgos de las revolving, y detalla las exigencias de transparencia de las entidades para con el cliente.

Concretamente, la documentación que publicita este tipo de tarjeta debe detallar:

- El plazo de amortización previsto en caso de no usarse más la tarjeta, manteniendo una cuota constante.
- El tiempo que me falta por pagar la tarjeta.
- La cuota que tengo que pagar para amortizar la deuda en el plazo de 12 meses.

Como la mayoría de las entidades no suelen cumplir estas buenas prácticas, la falta de transparencia puede añadirse a la usura como fundamento de una reclamación o demanda.

El Banco de España nos ofrece entrar en su [simulador](#): incluyendo el capital pendiente de amortización en una fecha determinada, el tipo de interés y la cuota, nos indica cuándo se terminará de pagar la tarjeta.

8.3 Acceso al crédito

Las entidades están obligadas a valorar si el cliente dispone de capacidad para cumplir sus obligaciones, sin incurrir en sobreendeudamiento. En concreto:

- El importe total anual de las cuotas de pago debe cubrir al menos el 25% del límite concedido.
- Obligaciones adicionales de información precontractual y periódica a la persona deudora.

Las entidades estarán obligadas a publicitar los créditos revolving con un ejemplo representativo con las siguientes características:

- Límite: 1.500 €
- Plazo de amortización: 4 años (48 cuotas iguales)
- Cualquier condición adicional o promoción deberá aparecer reflejada

8.4 Jurisprudencia

La **Orden Ministerial de 2 de enero de 2021** pretende aumentar la transparencia y prevenir endeudamientos insostenibles. Endurece la evaluación de solvencia que las entidades deben realizar antes de conceder un crédito revolving: los clientes deben tener capacidad de pago suficiente para cubrir el importe anual de las cuotas que amorticen, al menos, el 25% del límite del crédito concedido.



Conforme a recientes **sentencias del Tribunal Supremo** y de instancias menores, si el contrato es ilegible por estar redactado con letra minúscula, remite a documentos anexos no entregados al cliente, o el banco no explica de forma clara y comprensible para el consumidor las peculiaridades de las tarjetas revolving (informando de los costes por cada uno de los aplazamientos), alcanzando así la comprensión de sus consecuencias económicas y jurídicas, deberá declararse nulo, sin necesidad de entrar a valorar si el interés es usurario o no.

El **Tribunal de Justicia de la Unión Europea** ha resuelto que la publicación del interés (TAE) es un elemento decisivo para ser “claro y transparente”, y que el juez nacional puede examinar de oficio la transparencia en el interés remuneratorio y declarar el contrato nulo por abusivo si observa falta de transparencia.

9. Preguntas y respuestas

A continuación, encontrarás las preguntas más frecuentes acerca de las tarjetas revolving y las reclamaciones.

En caso de que mi reclamación o demanda tenga recorrido, ¿qué dinero me tendrían que devolver?

Normalmente, el prestatario (usuario de la tarjeta) sólo tendrá que devolver al prestamista (entidad que nos ofertó la tarjeta) el capital principal (es decir, el dinero recibido sin intereses -tipo del 0,00%-). Pero hay alguna sentencia favorable al cliente que, aún reconociendo la usura en el contrato, le obliga a devolver al prestamista el capital principal más el tipo de interés legal del dinero vigente a la firma del contrato.

¿Podría reclamar también la devolución del coste del seguro asociado a la tarjeta?

Sí. Porque, además de resultar casi siempre inservible en la práctica, tiene unos costes excesivamente altos y fue comercializado sin transparencia. Si el contrato de la tarjeta es declarado nulo, el del seguro (vinculado a ella) también debería serlo. De hecho, muchas sentencias ya han dictaminado que la entidad debía devolver al cliente no sólo los intereses que excedían del capital principal, sino también el importe de las primas del seguro.

¿Qué documentación debo aportar para demostrar que el contrato contiene cláusulas abusivas?

Tanto en la vía extrajudicial como en la judicial, suele acreditarse, al menos, el contrato de adhesión, los justificantes de gastos, los recibos y extractos bancarios y, a poder ser, el cuadro de amortización de la deuda. Recuerda que es aconsejable comparar la TAE en dos recibos, con fecha anterior y posterior al 4 de marzo de 2020 (fecha de la Sentencia del Tribunal Supremo 149/2020).



¿Tiene coste solicitar y obtener esta documentación?

Las entidades tienen derecho a cobrar por facilitarla (en concepto de “duplicidad de documentación”), incluso cuando es solicitada por abogados u otros profesionales. Aún así, en muchos casos, entidades financieras no la entregan para dificultar la posible reclamación del cliente. Si esto ocurre, deberemos reclamarla por vía extrajudicial o judicial (estando obligada la entidad a facilitarla gratuitamente).

¿Qué hago si me ofrecen una quita sobre la deuda?

La quita es el descuento que ofrece la institución financiera para liquidar tu deuda, normalmente cuando está vencida e impagada.

Es una técnica habitual de recobro, utilizada también con las tarjetas revolving. Cuando las empresas, por objetivos internos, necesitan captar más dinero, o ven que la probabilidad de recobrar la deuda es baja, llegan a ofrecer a sus clientes quitas superiores al 50%.

¿Qué hago si ya tengo una tarjeta revolving?

Aunque ya la hayas usado, destrúyela. Después, revisa la documentación, o pídesela a la entidad utilizando Modelo de Solicitud de Documentación. Si, revisando las condiciones del contrato, procede reclamar o demandar, no dudes en hacerlo.

¿Qué ocurre si mi entidad financiera cede el derecho de cobro de mi tarjeta a un tercero?

Especialmente cuando la deuda esta vencida e impagada, algunas entidades financieras suelen cederla o venderla a fondos de recuperación de deuda (empresas especializadas en el recobro). Cuando esto ocurre, el propio fondo nos exigirá el pago de la deuda, en los mismos términos en que lo hubiera hecho la entidad.

Si el contrato original con la entidad financiera es declarado nulo (por falta de transparencia y/o usura), la venta o cesión de la deuda al fondo también será automáticamente nula (y el cliente no tendrá ninguna responsabilidad u obligación derivada de dicha cesión).

¿Dónde puedo encontrar más información sobre las tarjetas revolving?

- Calculadora vencimiento tarjeta revolving (Banco de España) [Portal del Cliente Bancario - Simuladores \(bde.es\)](https://www.bde.es/portal-cliente-bancario-simuladores)
- Barómetro tarjetas revolving (ASUFIN) [ASUFIN_II_BAROMETRO_REVOLVING_JUNIO_2020_def](#)
- Listado de tarjetas revolving (Nogués Abogados) [Listado de Tarjetas Revolving \(noguesabogados.com\)](#)
- Tabla de tipos de interés, activos y pasivos, aplicados por las entidades (Banco de España) [Tabla de tipos de interés, activos y pasivos, aplicados por las entidades - Cliente Bancario, Banco de España \(bde.es\)](#)