



INFORME DE RESULTADOS

CAMPAÑAS NACIONALES 2023

SERVICIOS:

Préstamos rápidos.

Contenido

1	Objetivo y Justificación	2
2	Autoridades participantes	2
3	Normativa	3
4	Resumen de resultados	3
5	Actuaciones inspectoras	4
5.1	Anexo I. Protocolo de créditos presencial de 200 € o superior	4
5.2	Anexo II. Protocolo de créditos online de 200 € o superior.	6
5.3	Anexo III. Protocolo de créditos online inferior a 200 €.	8
6	Conclusiones generales	10
7	Resultados completos de las actuaciones inspectoras	11



1 Objetivo y Justificación

La vigilancia de mercado de servicios en España tiene como objetivo garantizar el cumplimiento de la legislación de aquellos servicios que se ponen a disposición de las personas consumidoras, ya sea en establecimientos comerciales o a través de comercio electrónico.

Este control se lleva a cabo principalmente mediante campañas nacionales, en las que participan las autoridades de vigilancia de mercado e inspección de las Comunidades Autónomas.

En este documento se publican los resultados obtenidos en la campaña nacional de control de los préstamos rápidos.

2 Autoridades participantes

Islas Baleares, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Extremadura, Murcia y La Rioja.



Figura 1. Autoridades participantes resaltadas en naranja oscuro en el mapa de España



3 Normativa

Legislación nacional

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros.
- Reglamento (UE) nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo.

4 Resumen de resultados

Para este programa se programó controlar en total **99** servicios y se controlaron **78**, alcanzando un nivel de consecución del **78,79 %**. Se encontraron **60** servicios con incumplimientos, lo que supone un **76,92 %** de servicios con incumplimientos.

	N.º de servicios a controlar programados	N.º de servicios controlados	Porcentaje de consecución	N.º de servicios correctos	N.º de servicios con incumplimientos	Porcentaje de servicios con incumplimientos
ACTUACIONES INSPECTORAS TOTALES	99	78	78,79 %	18	60	76,92 %

Tabla 1. Resumen de resultados globales



5 Actuaciones inspectoras

En el total de las actuaciones inspectoras de **78** servicios, se han detectado **60** servicios con incumplimientos, lo que supone un **76,92 %** respecto al número total de controles realizados.

Estas actuaciones inspectoras se han dividido en 4 protocolos de inspección:

- Anexo I. Protocolo de créditos presencial de 200 € o superior.
- Anexo II. Protocolo de créditos online de 200 € o superior.
- Anexo III. Protocolo de créditos online inferior a 200 €.

	N.º de servicios controlados	N.º de servicios correctos	N.º de servicios con incumplimientos	Porcentaje de servicios con incumplimientos
Anexo I. Protocolo de créditos presencial de 200 € o superior.	7	0	7	100,00 %
Anexo II. Protocolo de créditos online de 200 € o superior.	51	16	35	68,63 %
Anexo II. Protocolo de créditos online inferior a 200 €.	20	2	18	90,00 %

Tabla 2. Resultados de las actuaciones inspectoras divididas en los 4 protocolos de inspección.

En el enlace se encuentran detallados todos los resultados obtenidos durante las [actuaciones inspectoras](#).

5.1 Anexo I. Protocolo de créditos presencial de 200 € o superior.

Servicios controlados y los porcentajes de servicios correctos e incorrectos (se controlaron un total de 7 servicios):

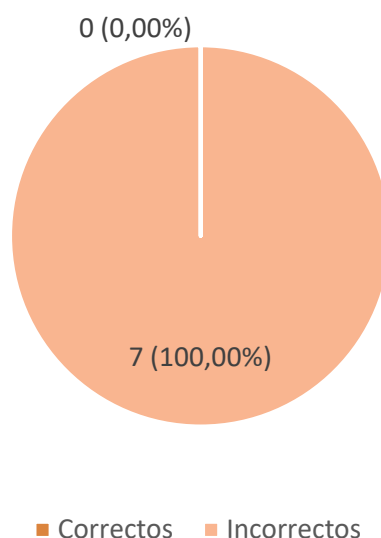


Gráfico 1. Porcentajes de los servicios conformes y no conformes respecto a los 7 servicios controlados.



Las actuaciones de la inspección se han centrado en los aspectos que se muestran en la siguiente tabla:

ASPECTOS CONTROLADOS DEL ANEXO I. PROTOCOLO DE CRÉDITOS PRESENCIAL DE 200 € O SUPERIOR.	N.º DE INCUMPLIMIENTOS
OFERTA VINCULANTE.	0
PUBLICIDAD Y COMUNICACIONES COMERCIALES. INFORMACIÓN.	0
INFORMACIÓN PREVIA AL CONTRATO.	0
EVALUACIÓN DE LA SOLVENCIA DEL CONSUMIDOR.	0
CONTRATOS.	0
INFORMACIÓN DE LOS CONTRATOS POR ESCRITO.	18
TOTAL	18

Tabla 3. Incumplimientos detectados durante las actuaciones inspectoras

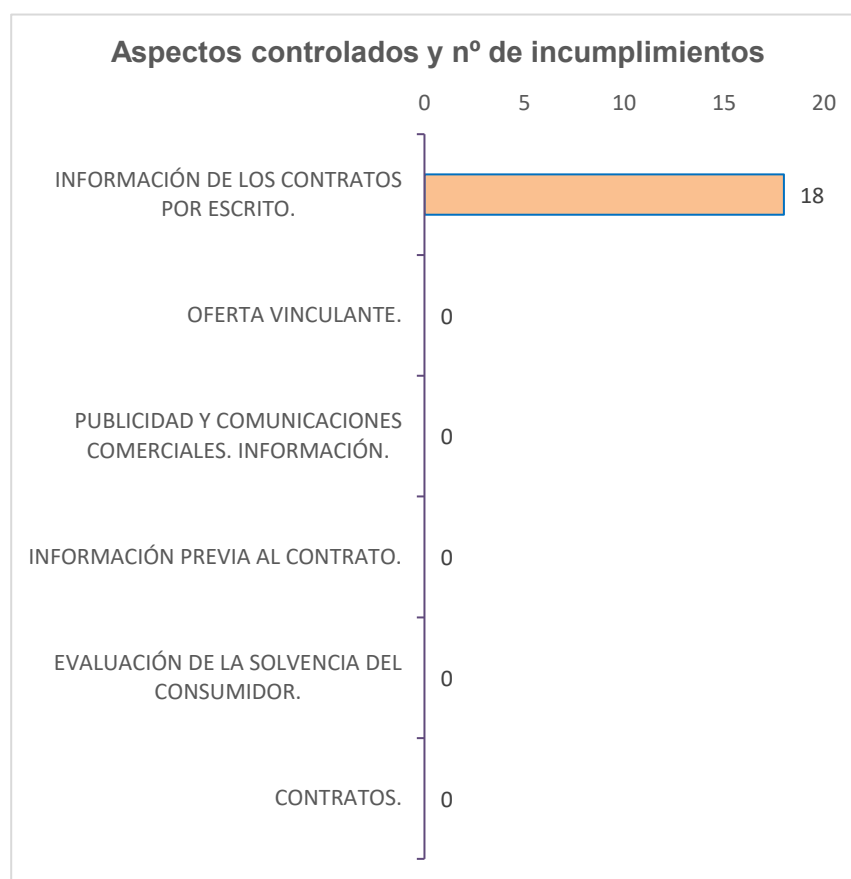


Gráfico 2. Incumplimientos detectados durante las actuaciones inspectoras



5.2 Anexo II. Protocolo de créditos online de 200 € o superior.

Servicios controlados y los porcentajes de servicios correctos e incorrectos (se controlaron un total de 51 servicios):

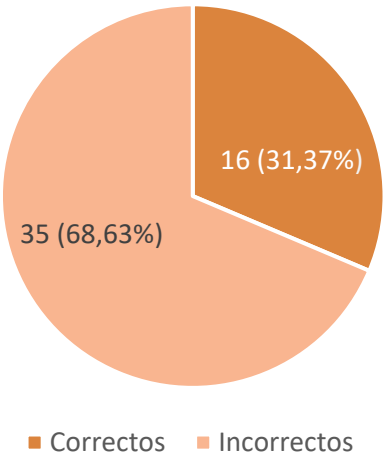


Gráfico 3: Porcentajes de los servicios correctos e incorrectos de los 51 servicios controlados.

Las actuaciones de la inspección se han centrado en los aspectos que se muestran en la siguiente tabla:

ASPECTOS CONTROLADOS DEL ANEXO III. PROTOCOLO DE CRÉDITOS ONLINE DE 200 € O SUPERIOR.	N.º DE INCUMPLIMIENTOS
INFORMACIÓN PREVIA AL CONTRATO.	4
INFORMACIÓN PREVIA DEL PROVEEDOR.	13
INFORMACIÓN PREVIA DEL SERVICIO FINANCIERO.	52
INFORMACIÓN PREVIA DEL CONTRATO A DISTANCIA.	31
INFORMACIÓN PREVIA DE LOS MEDIOS DE RECLAMACIÓN E INDEMNIZACIÓN.	44
REQUISITOS ADICIONALES DE INFORMACIÓN ESTABLECIDOS EN LA LEY 16/2011, DE CONTRATOS DE CRÉDITOS AL CONSUMO.	43
EVALUACIÓN DE LA SOLVENCIA DEL CONSUMIDOR.	4
CONTRATOS.	3
INFORMACIÓN DE LOS CONTRATOS POR ESCRITO.	90
TOTAL	284

Tabla 4: Incumplimientos detectados durante las actuaciones inspectoras.

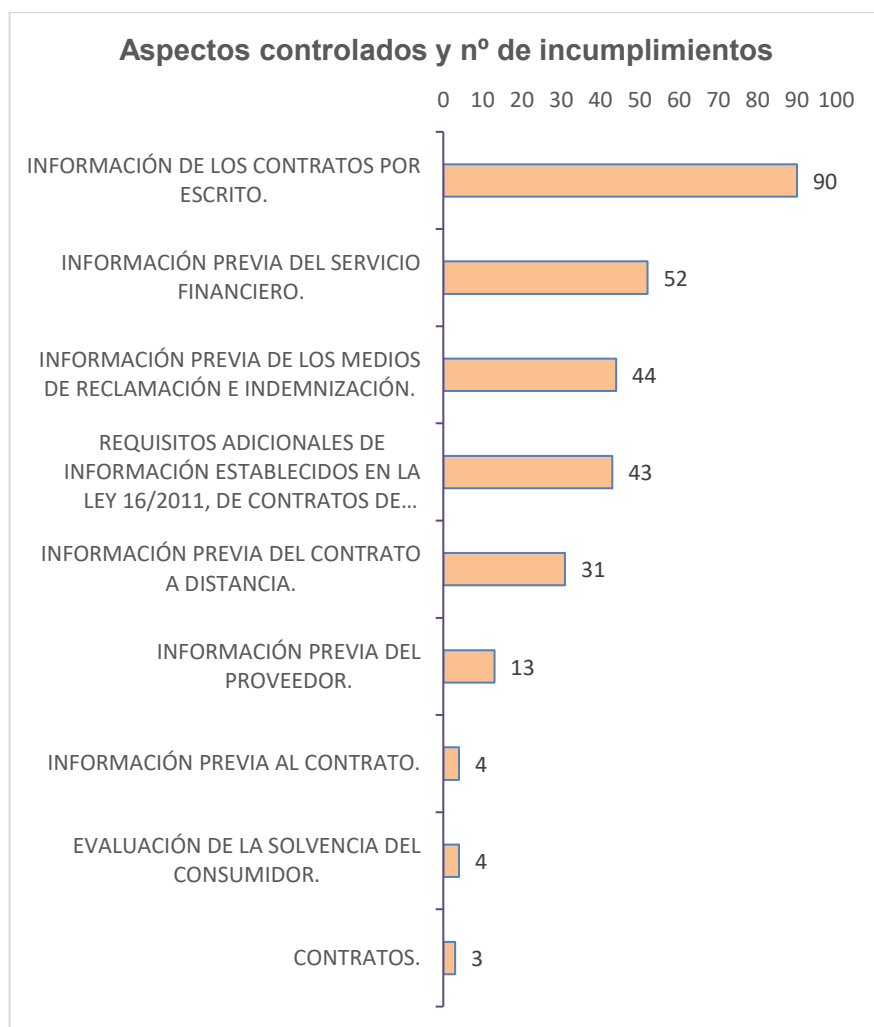


Gráfico 4: Incumplimientos detectados durante las actuaciones inspectoras.



5.3 Anexo III. Protocolo de créditos online inferior a 200 €.

Servicios controlados y los porcentajes de servicios correctos e incorrectos (se controlaron un total de 20 servicios):

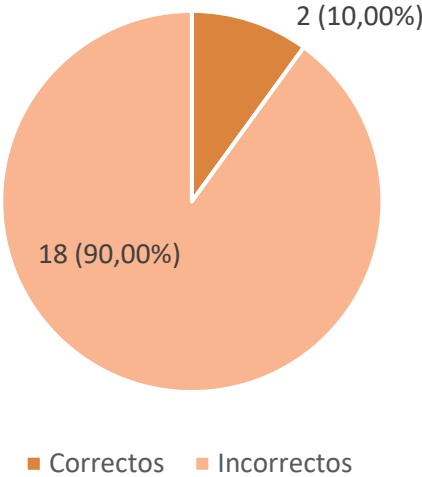


Gráfico 5: Porcentajes de los servicios correctos e incorrectos de los 20 servicios controlados.

Las actuaciones de la inspección se han centrado en los aspectos que se muestran en la siguiente tabla:

ASPECTOS CONTROLADOS DEL ANEXO IV. PROTOCOLO DE CRÉDITOS ONLINE INFERIOR A 200 €.	N.º DE INCUMPLIMIENTOS
INFORMACIÓN PREVIA AL CONTRATO.	4
INFORMACIÓN PREVIA DEL PROVEEDOR.	3
INFORMACIÓN PREVIA DEL SERVICIO FINANCIERO.	22
INFORMACIÓN PREVIA DEL CONTRATO A DISTANCIA.	24
INFORMACIÓN PREVIA DE LOS MEDIOS DE RECLAMACIÓN E INDEMNIZACIÓN.	37
CONTRATO. INFORMACIÓN.	31
TOTAL	121

Tabla 5: Incumplimientos detectados durante las actuaciones inspectoras.

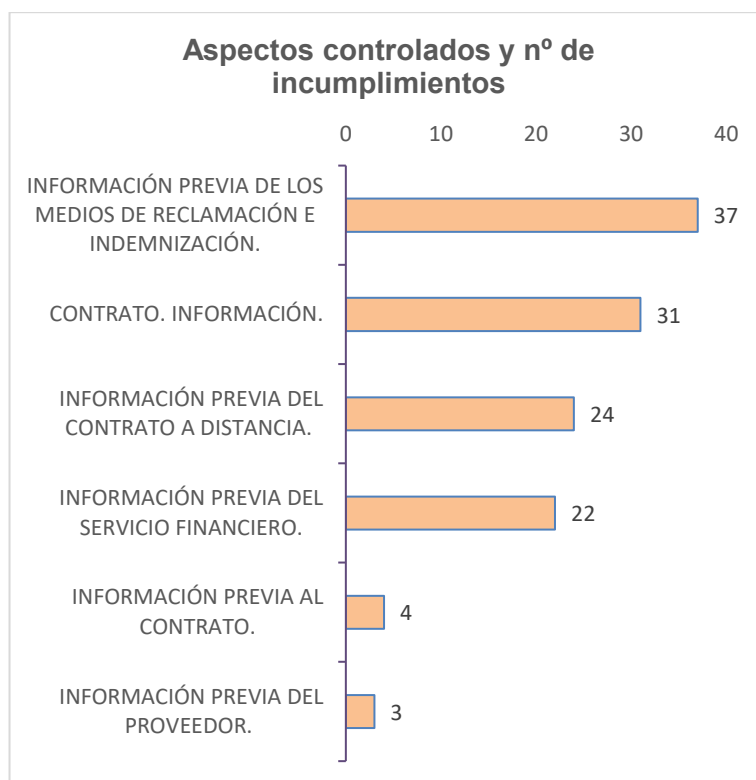


Gráfico 6: Incumplimientos detectados durante las actuaciones inspectoras.



6 Conclusiones generales

Se programó el control de **99** servicios, de los cuales finalmente se controlaron **78**, alcanzando un nivel de consecución de un **78,79 %**. Del total de los servicios controlados, un **23,08 %** no ha presentado incumplimientos, siendo por tanto conformes a la normativa aplicable.

Las personas consumidoras deben conocer los derechos que les asisten en materia de servicios, con el fin de poder optar por la adquisición de estos en aquellos establecimientos que les garanticen una información correcta y completa sobre los mismos.

Además, es necesario que el sector implicado en la comercialización tenga un conocimiento exhaustivo de la normativa aplicable a la actividad desarrollada con el fin de garantizar un estricto cumplimiento de los requisitos existentes. Asimismo, como profesionales responsables, están obligados a realizar unas prácticas correctas facilitando al consumidor la información necesaria para contratar los servicios.

Nota: Información elaborada en el seno de la Comisión Sectorial de Consumo.



7 Resultados completos de las actuaciones inspectoras

PRÉSTAMOS RÁPIDOS		
ANEXO I. PROTOCOLO DE CRÉDITOS PRESENCIAL DE 200 € O SUPERIOR.		
RESULTADOS A NIVEL ESTATAL		
DATOS GENERALES		
	TOTAL	%
Número de servicios controlados.	7	100,00%
Número de servicios correctos.	0	0,00%
Número de servicios incorrectos.	7	100,00%
Total de incumplimientos.	18	-
Nº INCUMPLIMIENTOS		
Aspectos controlados	TOTAL	%
OFERTA VINCULANTE.	0	0,00% del total de incumplimientos
El prestamista no está en condiciones de entregar antes de la celebración del contrato, si el consumidor así lo solicita, un documento con todas las condiciones del crédito para la información previa al contrato, como oferta vinculante.	0	0,00%
PUBLICIDAD Y COMUNICACIONES COMERCIALES. INFORMACIÓN. La publicidad y comunicaciones comerciales, así como los anuncios y ofertas exhibidos en los locales comerciales, en los que se ofrezca un crédito indicando el tipo de interés o cualesquiera cifras relacionadas con el coste del crédito para el consumidor, NO INCLUYEN LA SIGUIENTE INFORMACIÓN BÁSICA , de forma clara, concisa y destacada, mediante un ejemplo representativo:	0	0,00% del total de incumplimientos
El tipo deudor fijo o variable, así como los recargos incluidos en el coste total del crédito.	0	0,00%
El importe total del crédito.	0	0,00%
La tasa anual equivalente.	0	0,00%
La duración del contrato, si procede.	0	0,00%
En el caso de los créditos en forma de pago aplazado de un bien o servicio en particular, el precio al contado o el importe de los posibles anticipos.	0	0,00%
El importe total adeudado por el consumidor o el importe de los pagos a plazos, si procede.	0	0,00%
Si se condicionara la concesión del crédito en las condiciones ofrecidas a la celebración de un contrato relativo a un servicio accesorio vinculado con el contrato de crédito, en particular un seguro, y el coste de ese servicio no pudiera determinarse de antemano, dicha condición no se menciona de forma clara, concisa y destacada, junto con la tasa anual equivalente.	0	0,00%
Nota: El sumatorio de cada pregunta del protocolo dentro de un mismo apartado sumará 100%		



INFORMACIÓN PREVIA AL CONTRATO. El prestamista facilita de forma gratuita al consumidor, con la debida antelación y antes de que el consumidor asuma cualquier obligación, en virtud de un contrato u oferta de crédito sobre la base de las condiciones del crédito ofrecidas por el prestamista y, en su caso, de las preferencias manifestadas y de la información facilitada por el consumidor, la información que sea precisa para comparar las diversas ofertas, y adoptar una decisión informada sobre la suscripción de un contrato de crédito. Esta información, en papel o en cualquier otro soporte duradero, se facilitará mediante la Información normalizada europea (INE) sobre el crédito al consumo. DICHA INFORMACIÓN NO ESPECIFICA:	0	0,00 del total de incumplimientos
El tipo de crédito.	0	0,00%
La identidad o el domicilio social del prestamista, así como si procede la identidad o el domicilio social del intermediario.	0	0,00%
El importe total del crédito o las condiciones que rigen la disposición de fondo.	0	0,00%
La duración del contrato de crédito.	0	0,00%
En caso de créditos en forma de pago diferido por un bien o servicio y de contratos de crédito vinculados, el producto o servicio o su precio al contado.	0	0,00%
El tipo deudor o las condiciones de aplicación de este tipo, y, si se dispone de ellos, los índices o tipos de referencia aplicables al tipo deudor inicial, así como los periodos, condiciones o procedimientos de variación del tipo deudor.	0	0,00%
La tasa anual equivalente (TAE) o el importe total adeudado por el consumidor, ilustrado mediante un ejemplo representativo que incluya todas las hipótesis utilizadas para calcular la tasa.	0	0,00%
El importe, el número o la periodicidad de los pagos que tendrá que efectuar el consumidor.	0	0,00%
Si procede, los gastos de mantenimiento de una o diversas cuentas, si fuese necesario para el pago o la disposición del crédito.	0	0,00%
Si procede, de la existencia de costes adeudados al notario por el consumidor al suscribir el contrato de crédito	0	0,00%
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.	0	0,00%
El tipo de interés de demora, modalidades de adaptación o, cuando procedan, los gastos por impago.	0	0,00%
Una advertencia sobre las consecuencias en caso de impago.	0	0,00%
Cuando proceda de las garantías exigidas.	0	0,00%
La existencia del derecho de desistimiento.	0	0,00%
El derecho de reembolso anticipado o, si procede, información sobre el derecho del prestamista a una compensación o sobre la manera en que se determinará esa compensación.	0	0,00%
El 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.	0	0,00%
El derecho del consumidor a recibir gratuitamente, previa solicitud, una copia del proyecto del contrato de crédito.	0	0,00%



Si procede, el periodo de tiempo durante el cual el prestamista queda vinculado por la información precontractual.	0	0,00%
<i>Nota: El sumatorio de cada pregunta del protocolo dentro de un mismo apartado sumará 100%</i>		
EVALUACIÓN DE LA SOLVENCIA DEL CONSUMIDOR.	0	0,00% del total de incumplimientos
El prestamista, antes de que se celebre el contrato de crédito, no evalúa la solvencia del consumidor, sobre la base de una información suficiente obtenida por los medios adecuados a tal fin.	0	0,00%
CONTRATOS.	0	0,00% del total de incumplimientos
El contrato de crédito no consta por escrito en papel o en otro soporte duradero o no se redacta con una letra que resulta legible y con un contraste de impresión adecuado.	0	0,00%
INFORMACIÓN DE LOS CONTRATOS POR ESCRITO. NO INCLUYEN:	18	100,00% del total de incumplimientos
Las condiciones esenciales del contrato.	0	0,00%
El tipo de crédito.	0	0,00%
La identidad o el domicilio social de las partes contratantes, así como, si procede, la identidad o el domicilio social del intermediario de crédito.	0	0,00%
La duración del contrato de crédito.	0	0,00%
El importe total del crédito o las condiciones de disposición.	0	0,00%
En el caso de créditos, en forma de pago diferido de un bien o servicio, o en el caso de contratos de créditos vinculados, el producto o servicio o su precio al contado.	0	0,00%
El tipo deudor o las condiciones de aplicación del mencionado tipo o, si se dispone de ellos, los índices o tipos de referencia aplicables al tipo deudor inicial, así como los periodos, condiciones o procedimientos de variación del tipo deudor.	0	0,00%
La tasa anual equivalente o el importe total adeudado por el consumidor, calculados en el momento de la suscripción del contrato de crédito.	0	0,00%
El importe, el número o la periodicidad de los pagos que ha de efectuar el consumidor.	0	0,00%
En caso de amortización del capital, de un contrato de crédito de duración fija, el derecho del consumidor a recibir gratuitamente un extracto de cuenta, en forma de cuadro de amortización, previa solicitud o en cualquier momento a lo largo de toda la duración del contrato de crédito. El cuadro de amortización no indicará los pagos adeudados, así como los periodos o las condiciones de pago de tales importes. Este cuadro deberá contener un desglose de cada reembolso periódico que muestre la amortización del capital, los intereses calculados sobre la base del tipo deudor o, en su caso, los costes adicionales.	0	0,00%
Si deben pagarse recargos e intereses sin amortización de capital, una relación de los periodos o las condiciones de pago de los intereses deudores o de los gastos conexos recurrentes y no recurrentes.	0	0,00%



Si procede, los gastos de mantenimiento de una o varias cuentas que registren a la vez operaciones de pago o 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	1	5,56%
El tipo de interés de demora aplicable en el momento de la formalización del contrato de crédito o los procedimientos para su ajuste o, cuando proceda, los gastos por impago.	2	11,11%
Las consecuencias en caso de impago.	0	0,00%
Cuando proceda, una declaración que establezca el abono de gastos de notaría.	4	22,22%
Las garantías o los seguros a que se condicione la concesión del crédito.	0	0,00%
La existencia de derecho de desistimiento o el plazo, u otras condiciones para ejercerlo, incluida la información relativa a la obligación del consumidor de pagar el capital dispuesto o los intereses o el importe del interés diario.	1	5,56%
Información sobre los derechos derivados de los contratos de crédito vinculados, así como las condiciones para el ejercicio de los derechos mencionados.	0	0,00%
El derecho de reembolso anticipado, el procedimiento aplicable, así como si procede, información sobre el derecho del prestamista a una compensación o sobre la manera de cómo se ha de determinar esta compensación.	0	0,00%
El procedimiento que deberá seguirse para ejercer el derecho de poner fin al contrato de crédito.	1	5,56%
La existencia o no de procedimientos extrajudiciales de reclamación o recurso para el consumidor, o, en caso de que existan, la forma en que el consumidor puede acceder a ellos.	1	5,56%
Las demás condiciones del contrato, si procede.	0	0,00%
Si procede, nombre o dirección de la autoridad de supervisión competente.	2	11,11%
No se cumple con la prohibición de incluir cláusulas abusivas.	6	33,33%
<i>Nota: El sumatorio de cada pregunta del protocolo dentro de un mismo apartado sumará 100%</i>		



PRÉSTAMOS RÁPIDOS

ANEXO II. PROTOCOLO DE CRÉDITOS ONLINE DE 200 € O SUPERIOR.

RESULTADOS A NIVEL ESTATAL

DATOS GENERALES

	TOTAL	%
Número de servicios controlados.	51	100,00%
Número de servicios correctos.	16	31,37%
Número de servicios incorrectos.	35	68,63%
Total de incumplimientos.	284	-

Nº INCUMPLIMIENTOS

Aspectos controlados	TOTAL	%
INFORMACIÓN PREVIA AL CONTRATO.	4	1,41% del total de incumplimientos
La web no permite a las personas consumidoras almacenar la información previa al contrato, no facilitando así que quede constancia de la misma en un soporte duradero y accesible.	4	100,00%
INFORMACIÓN PREVIA DEL PROVEEDOR.	13	4,58% del total de incumplimientos
No consta la identidad o actividad principal del proveedor, la dirección geográfica en que el proveedor esté establecido o cualquier otra dirección geográfica que proceda para las relaciones del consumidor con el proveedor.	1	7,69%
Cuando intervenga un representante del proveedor establecido en el Estado miembro de residencia del consumidor, no consta la identidad de dicho representante legal, la calidad con la que éste actúa, su dirección geográfica, teléfono, fax o, en su caso, correo electrónico a los cuales pueda dirigirse el consumidor para sus relaciones con el representante, así como la identidad completa del proveedor.	3	23,08%
En caso de que las relaciones comerciales del consumidor sean con algún profesional distinto del proveedor, como los representantes o intermediarios de entidades financieras, no consta la identidad de dicho profesional, la condición con arreglo a la que actúa respecto al consumidor o la dirección geográfica que proceda para las relaciones del consumidor con el profesional.	3	23,08%
Cuando el proveedor esté inscrito en un registro público, no consta el registro en el que el proveedor esté inscrito o su número de registro, o medios equivalentes de identificación en dicho registro.	2	15,38%
Si el proveedor o una determinada actividad del proveedor está sujeta a un régimen de autorización, no constan los datos de la correspondiente autoridad de supervisión.	4	30,77%
<i>Nota: El sumatorio de cada pregunta del protocolo dentro de un mismo apartado sumará 100%</i>		
INFORMACIÓN PREVIA DEL SERVICIO FINANCIERO.	52	18,31% del total de incumplimientos
No consta una descripción de las principales características del servicio financiero.	5	9,62%



No consta el precio total que debe pagar el consumidor al proveedor del servicio financiero, con inclusión de todas las comisiones, cargas o gastos, así como todos los impuestos pagados a través del proveedor o, cuando no pueda indicarse un precio exacto, la base de cálculo que permita al consumidor comprobar el precio.	6	11,54%
En su caso, una advertencia que indique que el servicio financiero está relacionado con instrumentos que implican riesgos especiales, tales como los de escasa o nula liquidez, la posibilidad de que no se reembolsen íntegramente los fondos depositados o de que el precio del servicio se incremente de manera significativa, ya deriven de sus características específicas o de las operaciones que se vayan a ejecutar o cuyo precio depende de fluctuaciones en mercados financieros ajenos al control del proveedor, y cuyos resultados históricos no son indicadores de resultados futuros.	6	11,54%
No consta la indicación de que puedan existir otros impuestos o gastos que no se paguen a través del proveedor o que no los facture él mismo.	13	25,00%
No consta toda limitación del período durante el cual la información suministrada sea válida.	7	13,46%
No constan las modalidades de pago y de ejecución.	8	15,38%
No consta cualquier coste suplementario específico para el consumidor inherente a la utilización de la técnica de comunicación a distancia, en caso de que se repercuta dicho coste.	7	13,46%

Nota: El sumatorio de cada pregunta del protocolo dentro de un mismo apartado sumará 100%

INFORMACIÓN PREVIA DEL CONTRATO A DISTANCIA.	31	10,92% del total de incumplimientos
No consta la existencia del derecho de desistimiento por un plazo mínimo de 14 días naturales, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna, las condiciones para ejercerlo, incluida la información relativa al importe que el consumidor pueda tener que abonar, así como las consecuencias de la falta de ejercicio de ese derecho y su pérdida cuando, antes de ejercer este derecho, se ejecute el contrato en su totalidad por ambas partes, a petición expresa del consumidor.	6	19,35%
No constan las instrucciones para ejercer el derecho de desistimiento, indicando, entre otros aspectos, a qué dirección postal o electrónica debe dirigirse la notificación del desistimiento.	5	16,13%
No consta la duración contractual mínima, en caso de contratos de prestación de servicios financieros permanentes o periódicos.	2	6,45%
No consta información acerca de cualquier derecho, distinto del derecho de desistimiento, que puedan tener las partes a resolver el contrato anticipada o unilateralmente con arreglo a las condiciones del contrato, incluidas las penalizaciones que pueda contener el contrato en ese caso.	5	16,13%
No consta el Estado o Estados miembros en cuya legislación se basa el proveedor para establecer relaciones con el consumidor, antes de la celebración del contrato.	4	12,90%
No constan las cláusulas contractuales, si las hubiere, relativas a la ley aplicable al contrato a distancia y a la jurisdicción competente para conocer el asunto.	4	12,90%
No consta la lengua o las lenguas en que las condiciones contractuales y la información previa se presentan, o la lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato y ejecutarse las prestaciones derivadas del mismo, de acuerdo con el consumidor.	5	16,13%

Nota: El sumatorio de cada pregunta del protocolo dentro de un mismo apartado sumará 100%



INFORMACIÓN PREVIA DE LOS MEDIOS DE RECLAMACIÓN E INDEMNIZACIÓN.	44	15,49% del total de incumplimientos
No consta a qué sistemas de resolución extrajudicial de conflictos, de carácter público o privado, puede el consumidor tener acceso o cómo puede acceder a ellos.	7	15,91%
No se ofrece un enlace electrónico de fácil acceso a la plataforma de resolución de litigios en línea (enlace ODR)	22	50,00%
No consta la existencia de fondos de garantía u otros mecanismos de indemnización, sean de carácter obligatorio o voluntario.	15	34,09%
<i>Nota: El sumatorio de cada pregunta del protocolo dentro de un mismo apartado sumará 100%</i>		
REQUISITOS ADICIONALES DE INFORMACIÓN ESTABLECIDOS EN LA LEY 16/2011, DE CONTRATOS DE CRÉDITOS AL CONSUMO.	43	15,14% del total de incumplimientos
En caso de créditos en forma de pago diferido por un bien o servicio y de contratos de crédito vinculados, no consta el producto o servicio o su precio al contado.	2	4,65%
No consta el tipo deudor o las condiciones de aplicación de este tipo, o, si se dispone de ellos, los índices o tipos de referencia aplicables al tipo deudor inicial, así como los periodos, condiciones y procedimientos de variación del tipo deudor.	2	4,65%
No consta la tasa anual equivalente (TAE) o el importe total adeudado por el consumidor, ilustrado mediante un ejemplo representativo que incluya todas las hipótesis utilizadas para calcular la tasa.	2	4,65%
No consta el importe, el número o la periodicidad de los pagos que tendrá que efectuar el consumidor.	3	6,98%
No consta si procede, los gastos de mantenimiento de una o diversas cuentas, si fuese necesario para el pago y la disposición del crédito.	5	11,63%
No constan 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.	3	6,98%
No consta el tipo de interés de demora, modalidades de adaptación o, cuando procedan, los gastos por impago.	7	16,28%
No consta una advertencia sobre las consecuencias en caso de impago.	6	13,95%
No constan cuando proceda, las garantías exigidas.	5	11,63%
No consta el derecho de reembolso anticipado o, si procede, información sobre el derecho del prestamista a una compensación o sobre la manera en que se determinará esa compensación.	4	9,30%
Toda la información exigida en este apartado no se suministra indicando inequívocamente su finalidad comercial o no se comunica de manera clara y comprensible por cualquier medio que se adapte a la técnica de comunicación a distancia utilizada, respetando debidamente, en particular, los principios de buena fe en las transacciones comerciales y los principios que regulan la protección de las personas que carecen de capacidad de obrar y los derechos en materia de accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	4	9,30%
<i>Nota: El sumatorio de cada pregunta del protocolo dentro de un mismo apartado sumará 100%</i>		
EVALUACIÓN DE LA SOLVENCIA DEL CONSUMIDOR.	4	1,41% del total de incumplimientos



El prestamista, antes de que se celebre el contrato de crédito, no evalúa la solvencia del consumidor, sobre la base de una información suficiente obtenida por los medios adecuados a tal fin.	4	100,00%
CONTRATOS.	3	1,06% del total de incumplimientos
El contrato de crédito no consta por escrito en papel o en otro soporte duradero o no se redacta con una letra que resulta legible o con un contraste de impresión adecuado.	3	100,00%
INFORMACIÓN DE LOS CONTRATOS POR ESCRITO. NO INCLUYEN:	90	31,69% del total de incumplimientos
Las condiciones esenciales del contrato.	0	0,00%
El tipo de crédito.	2	2,22%
La identidad o el domicilio social de las partes contratantes, o, si procede, la identidad o el domicilio social del intermediario de crédito.	3	3,33%
La duración del contrato de crédito.	2	2,22%
El importe total del crédito o las condiciones de disposición.	2	2,22%
En el caso de créditos, en forma de pago diferido de un bien o servicio, o en el caso de contratos de créditos vinculados, el producto/servicio o su precio al contado.	0	0,00%
El tipo deudor o las condiciones de aplicación del mencionado tipo o, si se dispone de ellos, los índices o tipos de referencia aplicables al tipo deudor inicial, o los periodos, condiciones o procedimientos de variación del tipo deudor.	3	3,33%
La tasa anual equivalente o el importe total adeudado por el consumidor, calculados en el momento de la suscripción del contrato de crédito.	3	3,33%
El importe, número o periodicidad de los pagos que ha de efectuar el consumidor.	3	3,33%
En caso de amortización del capital, de un contrato de crédito de duración fija, el 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. El cuadro de amortización no indicará los pagos adeudados, o los periodos o las condiciones de pago de tales importes. Este cuadro no deberá contener un desglose de cada reembolso periódico que muestre la amortización del capital, los intereses calculados sobre la base del tipo deudor o, en su caso, los costes adicionales.	7	7,78%
Si deben pagarse recargos e intereses sin amortización de capital, una relación de los periodos o las condiciones de pago de los intereses deudores o de los gastos conexos recurrentes o no recurrentes.	5	5,56%
Si procede, 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.	4	4,44%
El tipo de interés de demora aplicable en el momento de la formalización del contrato de crédito o los procedimientos para su ajuste o, cuando proceda, los gastos por impago.	4	4,44%



Las consecuencias en caso de impago.	6	6,67%
Cuando proceda, una declaración que establezca el abono de gastos de notaría.	3	3,33%
Las garantías o los seguros a que se condicione la concesión del crédito.	4	4,44%
La existencia de derecho de desistimiento o el plazo, u otras condiciones para ejercerlo, incluida la información relativa a la obligación del consumidor de pagar el capital dispuesto y los intereses y el importe del interés diario.	6	6,67%
Información sobre los derechos derivados de los contratos de crédito vinculados, así como las condiciones para el ejercicio de los derechos mencionados.	2	2,22%
El derecho de reembolso anticipado, el procedimiento aplicable, o si procede, información sobre el derecho del prestamista a una compensación o sobre la manera de cómo se ha de determinar esta compensación. Para el caso de reembolso anticipado y en caso de que el contrato de crédito tenga vinculado uno de seguro, el derecho del prestatario a la devolución de la prima no consumida en los términos que establezca la póliza.	9	10,00%
El procedimiento que deberá seguirse para ejercer el derecho de poner fin al contrato de crédito.	4	4,44%
La existencia o no de procedimientos extrajudiciales de reclamación o recurso para el consumidor, o, en caso de que existan, la forma en que el consumidor puede acceder a ellos.	7	7,78%
Las demás condiciones del contrato, si procede.	2	2,22%
Si procede, nombre o dirección de la autoridad de supervisión competente.	3	3,33%
No se cumple con la prohibición de incluir cláusulas abusivas.	6	6,67%
Nota: El sumatorio de cada pregunta del protocolo dentro de un mismo apartado sumará 100%		

**PRÉSTAMOS RÁPIDOS****ANEXO III. PROTOCOLO DE CRÉDITOS ONLINE INFERIOR A 200 €.****RESULTADOS A NIVEL ESTATAL****DATOS GENERALES**

	TOTAL	%
Número de servicios controlados.	20	100,00%
Número de servicios correctos.	2	10,00%
Número de servicios incorrectos.	18	90,00%
Total de incumplimientos.	121	-

Nº INCUMPLIMIENTOS

Aspectos controlados	TOTAL	%
INFORMACIÓN PREVIA AL CONTRATO.	4	3,31% del total de incumplimientos
La web no permite a las personas consumidoras almacenar la información previa al contrato, no facilitando así que quede constancia de la misma en un soporte duradero y accesible.	4	100,00%
INFORMACIÓN PREVIA DEL PROVEEDOR.	3	2,48% del total de incumplimientos
No consta la identidad o actividad principal del proveedor, la dirección geográfica en que el proveedor esté establecido o cualquier otra dirección geográfica que proceda para las relaciones del consumidor con el proveedor.	1	33,33%
Cuando intervenga un representante del proveedor establecido en el Estado miembro de residencia del consumidor, no consta la identidad de dicho representante legal, la calidad con la que éste actúa, su dirección geográfica, teléfono, fax o, en su caso, correo electrónico a los cuales pueda dirigirse el consumidor para sus relaciones con el representante, así como la identidad completa del proveedor.	1	33,33%
En caso de que las relaciones comerciales del consumidor sean con algún profesional distinto del proveedor, como los representantes o intermediarios de entidades financieras, no consta la identidad de dicho profesional, la condición con arreglo a la que actúa respecto al consumidor o la dirección geográfica que proceda para las relaciones del consumidor con el profesional.	1	33,33%
Cuando el proveedor esté inscrito en un registro público, no consta el registro en el que el proveedor esté inscrito o su número de registro, o medios equivalentes de identificación en dicho registro.	0	0,00%
Si el proveedor o una determinada actividad del proveedor está sujeta a un régimen de autorización, no constan los datos de la correspondiente autoridad de supervisión.	0	0,00%

Nota: El sumatorio de cada pregunta del protocolo dentro de un mismo apartado sumará 100%

INFORMACIÓN PREVIA DEL SERVICIO FINANCIERO.	22	18,18% del total de incumplimientos
No consta una descripción de las principales características del servicio financiero.	2	9,09%
No consta el precio total que debe pagar el consumidor al proveedor del servicio financiero, con inclusión de todas las comisiones, cargas y gastos, así como todos los impuestos pagados a través del proveedor o, cuando no pueda indicarse un precio exacto, la base de cálculo que permita al consumidor comprobar el precio.	4	18,18%



No consta en su caso, una advertencia que indique que el servicio financiero está relacionado con instrumentos que implican riesgos especiales, tales como los de escasa o nula liquidez, la posibilidad de que no se reembolsen íntegramente los fondos depositados o de que el precio del servicio se incremente de manera significativa, ya deriven de sus características específicas o de las operaciones que se vayan a ejecutar o cuyo precio depende de fluctuaciones en mercados financieros ajenos al control del proveedor, y cuyos resultados históricos no son indicadores de resultados futuros.	1	4,55%
No consta la indicación de que puedan existir otros impuestos o gastos que no se paguen a través del proveedor o que no los facture él mismo.	4	18,18%
No consta toda limitación del período durante el cual la información suministrada sea válida.	4	18,18%
No constan las modalidades de pago o de ejecución.	3	13,64%
No consta cualquier coste suplementario específico para el consumidor inherente a la utilización de la técnica de comunicación a distancia, en caso de que se repercuta dicho coste.	4	18,18%

Nota: El sumatorio de cada pregunta del protocolo dentro de un mismo apartado sumará 100%

INFORMACIÓN PREVIA DEL CONTRATO A DISTANCIA.	24	19,83% del total de incumplimientos
No consta la existencia del derecho de desistimiento por un plazo mínimo de 14 días naturales, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna, las condiciones para ejercerlo, incluida la información relativa al importe que el consumidor pueda tener que abonar, así como las consecuencias de la falta de ejercicio de ese derecho y su pérdida cuando, antes de ejercer este derecho, se ejecute el contrato en su totalidad por ambas partes, a petición expresa del consumidor.	4	16,67%
No constan las instrucciones para ejercer el derecho de desistimiento, indicando, entre otros aspectos, a qué dirección postal o electrónica debe dirigirse la notificación del desistimiento.	5	20,83%
No consta la duración contractual mínima, en caso de contratos de prestación de servicios financieros permanentes o periódicos.	1	4,17%
No consta información acerca de cualquier derecho, distinto del derecho de desistimiento que puedan tener las partes a resolver el contrato anticipadamente o unilateralmente con arreglo a las condiciones del contrato, incluidas las penalizaciones que pueda contener el contrato en ese caso.	3	12,50%
No consta el Estado o Estados miembros en cuya legislación se basa el proveedor para establecer relaciones con el consumidor, antes de la celebración del contrato.	3	12,50%
No constan las cláusulas contractuales, si las hubiere, relativas a la ley aplicable al contrato a distancia y a la jurisdicción competente para conocer el asunto.	4	16,67%
No consta la lengua o las lenguas en que las condiciones contractuales y la información previa se presentan, o la lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato y ejecutarse las prestaciones derivadas del mismo, de acuerdo con el consumidor.	4	16,67%

Nota: El sumatorio de cada pregunta del protocolo dentro de un mismo apartado sumará 100%



INFORMACIÓN PREVIA DE LOS MEDIOS DE RECLAMACIÓN E INDEMNIZACIÓN.	37	30,58% del total de incumplimientos
No consta a qué sistemas de resolución extrajudicial de conflictos, de carácter público o privado, puede el consumidor tener acceso y cómo puede acceder a ellos.	11	29,73%
No consta la existencia de fondos de garantía u otros mecanismos de indemnización, sean de carácter obligatorio o voluntario.	7	18,92%
No se ofrece un enlace electrónico de fácil acceso a la plataforma de resolución de litigios en línea (enlace ODR).	17	45,95%
Toda la información exigida en este apartado no se suministra indicando inequívocamente su finalidad comercial y no se comunica de manera clara o comprensible por cualquier medio que se adapte a la técnica de comunicación a distancia utilizada, respetando debidamente, en particular, los principios de buena fe en las transacciones comerciales y los principios que regulan la protección de las personas que carecen de capacidad de obrar y los derechos en materia de accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	2	5,41%

Nota: El sumatorio de cada pregunta del protocolo dentro de un mismo apartado sumará 100%

CONTRATO. INFORMACIÓN.	31	25,62% del total de incumplimientos
Consta copia del contrato/documento acreditativo con las condiciones esenciales de la operación, incluidas las condiciones generales de la contratación, aceptadas y firmadas por el consumidor y usuario, cuando éstas sean utilizadas en la contratación, NO INCLUYENDO la siguiente información:		
El tipo de crédito.	1	3,23%
La identidad o el domicilio social de las partes contratantes, así como, si procede, la identidad o el domicilio social del intermediario de crédito.	1	3,23%
La duración del contrato de crédito.	1	3,23%
El importe total del crédito o las condiciones de disposición.	1	3,23%
En el caso de créditos, en forma de pago diferido de un bien o servicio, o en el caso de contratos de créditos vinculados, el producto o servicio o su precio al contado.	0	0,00%
El tipo deudor o las condiciones de aplicación del mencionado tipo o, si se dispone de ellos, los índices o tipos de referencia aplicables al tipo deudor inicial, así como los periodos, condiciones y procedimientos de variación del tipo deudor.	1	3,23%
La tasa anual equivalente o el importe total adeudado por el consumidor, calculados en el momento de la suscripción del contrato de crédito.	1	3,23%
El importe, el número o la periodicidad de los pagos que ha de efectuar el consumidor.	1	3,23%
El tipo de interés de demora aplicable en el momento de la formalización del contrato de crédito o los procedimientos para su ajuste o, cuando proceda, los gastos por impago.	1	3,23%
Las consecuencias en caso de impago.	1	3,23%
Las garantías o los seguros a que se condicione la concesión del crédito.	2	6,45%



Si procede, la existencia de derecho de desistimiento o el plazo, u otras condiciones para ejercerlo, incluida la información relativa a la obligación del consumidor de pagar el capital dispuesto o los intereses, o el importe del interés diario.	2	6,45%
Información sobre los derechos derivados de los contratos de crédito vinculados, así como las condiciones para el ejercicio de los derechos mencionados.	1	3,23%
El derecho de reembolso anticipado, el procedimiento aplicable, o si procede, información sobre el derecho del prestamista a una compensación y sobre la manera de cómo se ha de determinar esta compensación.	3	9,68%
El procedimiento a través del cual el consumidor y usuario puede ejercer su derecho a poner fin al contrato.	4	12,90%
El procedimiento para atender las reclamaciones de los consumidores y usuarios, así como, en su caso, la información sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos.	5	16,13%
No se cumple con la prohibición de incluir cláusulas abusivas.	5	16,13%
<i>Nota: El sumatorio de cada pregunta del protocolo dentro de un mismo apartado sumará 100%</i>		

Tabla 6. Resultados de los protocolos de la campaña nacional.