



Centro Europeo del Consumidor en ESPAÑA

European Consumer Centre in SPAIN

Compras on-line a crédito: cerca del 75% de las páginas web analizadas proporcionan a los clientes información satisfactoria

A través de una investigación coordinada por la Comisión Europea, “The Consumer Credit Sweep”, autoridades de las administraciones públicas examinaron 565 páginas web de los 27 países de la UE, Islandia y Noruega. Del 70% de las páginas que requirieron una investigación más profunda, el 10% se consideró finalmente de conformidad con la normativa, y el 35% fue corregida posteriormente por la acción de las autoridades nacionales. Las restantes, o bien ya no existen o están sujetas a procedimientos administrativos o judiciales.

Antes de acogerse a un préstamo, los consumidores necesitan conocer su coste real y tomarse el tiempo necesario para reflexionar, especialmente sobre el pago mensual que deberán realizar. La directiva relativa a los contratos de crédito al consumo describe la información que debe ser incluida en los anuncios publicitarios de créditos, así como también establece un periodo de reflexión de 14 días, durante el cual el consumidor puede ejercer su derecho de desistimiento sin percibir ningún cargo.

Siguiendo las estrictas medidas sobre las ofertas online de crédito al consumo, se ha observado un incremento en el número de empresas que en este momento cumplen con la normativa europea. En el estudio se encontró que 3 de cada 4 páginas web cumplen con la normativa, mientras que el año pasado sólo lo hacía un 30%. Nuevas mejoras deberían encontrarse a medida que las autoridades nacionales continúen sus acciones en los casos pendientes que aún no se cerraron.

Antecedentes del estudio:

Un “barrido” (sweep) es una investigación que se realiza con la finalidad de hacer cumplir la directiva europea. Está liderado por la Unión Europea y ejecutado por las autoridades nacionales competentes, quienes, a través de revisiones coordinadas y simultáneas, detectan incumplimientos de la ley de consumo en un sector específico. Luego las autoridades nacionales contactan con las empresas para pedirles que realicen acciones correctivas sobre estas supuestas irregularidades. El “Barrido sobre créditos de consumo online” (Consumer Credit Sweep) tuvo lugar en septiembre de 2011.

En España el organismo encargado de realizarlo es el Observatorio de Internet del Instituto Nacional del Consumo. Así mismo, las Comunidades Autónomas colaboran inspeccionando y sancionando a las empresas que no rectifican las posibles irregularidades que puedan contener sus páginas web.

Resultados

De las 565 páginas web analizadas en 2011, el 30% pasaron el test de conformidad de los reglamentos de consumo más relevantes y el 70% (393) requirieron una investigación más profunda. Un año después, 57 páginas más fueron finalmente consideradas en conformidad, 18 ya no existen, 194 fueron modificadas siguiendo la acción de las autoridades nacionales y 124 están aún sujetas a procedimientos legales o administrativos en los países correspondientes.

Los principales problemas detectados en este barrido fueron:

- Escasa información en los anuncios publicitarios de créditos al consumo.
- Omisión de información clave en las ofertas y/o presentación poco clara de los costes (por ejemplo tipo de tasa de interés fija o variable, duración del crédito): en 244 casos no se contaba con información clara sobre los diferentes elementos que formaban el precio final.

Para más información visite el siguiente link: http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweeps_en.htm