

Vulnerabilidad, sostenibilidad y efectividad en la contratación de consumo

Mariló Gramunt Fombuena

Gemma Rubio Gimeno (coords.)

ISBN: 979-13-87913-43-4

Madrid, 2025

pp. 147-183

DOI: 10.37417/VSECC/06

Marcial Pons Ediciones Jurídicas y Sociales

Editado bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 International License

POLÍTICA DE RENEGOCIACIÓN DE DEUDAS, PREVENCIÓN DEL ACOSO FINANCIERO Y VULNERABILIDAD DEL DEUDOR CEDIDO EN LA DIRECTIVA (UE) 2021/2167*

Gemma RUBIO GIMENO

Profesora agregada de Derecho civil

Universitat de Barcelona

SUMARIO: 1. INTRODUCCIÓN: LA DIRECTIVA (UE) 2021/2167 Y SU TARDÍA TRANSPOSICIÓN.— 2. EL CARÁCTER DUDOSO DEL CRÉDITO CEDIDO, SU ADMINISTRACIÓN Y LA EVENTUALIDAD DE PRECARIZAR LA POSICIÓN DEUDORA: 2.1. La carga positiva de notificar la cesión y la carga negativa de no facilitar información engañosa, confusa o falsa; 2.2. Vulnerabilidad del deudor consumidor e irrelevancia de la ausencia de asesoramiento jurídico: la carga de informar del juez de los derechos que asisten al consumidor; 2.3. La inalterabilidad de la posición deudora; 2.4. El contrato de administración de créditos y el contrato de externalización de las actividades de administración de créditos.— 3. LA RELACIÓN EQUITATIVA CON EL PRESTATARIO CEDIDO: 3.1. La actuación justa y profesional del prestamista y del administrador del crédito; 3.2. Los términos de la comunicación con el prestatario: ni acoso, ni coacción ni influencia indebida; 3.3. La atención a la especial vulnerabilidad económica del deudor cedido; 3.4. La renegociación de la deuda y la tolerancia razonable antes de ejecutar el crédito: una protección no homogénea del prestatario consumidor: 3.4.1. De las medidas de renegociación de la deuda a la condonación parcial impuesta al acreedor; 3.4.2. La carga de informar sobre el derecho al plan de pagos.— 4. LA RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS Y LA APLICACIÓN DE LA DIRECTIVA (UE)

* Este trabajo forma parte de las actividades en ejecución de la Cátedra UB-ACC sobre Estudios de consumo y resolución alternativa de litigios y del proyecto Generación de conocimiento «Sostenibilidad, vulnerabilidad y efectividad: nuevo marco para una reformulación del derecho contractual de consumo» PID2023-146813NB-I00, financiado por MICIU/AEI/10.13039/501100011033 i por FEDER (UE). La autora forma parte del Instituto de investigación TransJus UB.

2021/2167: LA FUTURA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA INDEPENDIENTE DE DEFENSA DEL CLIENTE FINANCIERO.— 5. CONCLUSIONES.— 6. BIBLIOGRAFÍA.

1. INTRODUCCIÓN: LA DIRECTIVA (UE) 2021/2167 Y SU TARDÍA TRANSPOSICIÓN

El objetivo principal de la Directiva (UE) 2021/2167 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de noviembre, sobre los administradores de créditos y los compradores de créditos y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2014/17/UE (DOUE-L-2021-81714), conocida como Directiva NPL (*Non-Performing Loans*) es propiciar un mercado secundario de compraventa de créditos dudosos que resulte atractivo, transparente y competitivo, orientado a lograr una ratio de este tipo de créditos¹ en los balances de las entidades financieras que no comprometa la estabilidad del sistema y en definitiva, mejorar el funcionamiento del mercado interior².

Previamente a la aprobación de la Directiva, en el año 2017, se aprobó por parte del Consejo de Asuntos Económicos y Financieros de la Unión europea, el Plan de acción para hacer frente a los préstamos dudosos³, uno de cuyos cuatro ámbitos de medidas se refería al desarrollo de mercados secundarios para activos devaluados⁴.

Es la toxicidad de estos activos en los balances de las entidades financieras lo que impulsa la reforma, además de su tratamiento contable⁵,

¹ Según la información publicada por el Banco central europeo el 6 de agosto de 2025, la ratio de préstamos dudosos agregada (excluidos saldos en efectivo) fue del 2,24 por 100 (en comparación con el 2,28 por 100 del trimestre precedente y el 2,31 por 100 del año anterior). A la vez, se supervisan los préstamos que muestran un aumento significativo de riesgo, designados como préstamos en vigilancia especial, que se sitúan en el 9,76 por 100, frente al 9,93 por 100 del trimestre anterior, y por encima del nivel el año anterior en el que se cifraron en el 9,50 por 100.

² Como señala A. CARRASCO PERERA, «Relación jurídica y contrato de Derecho de Consumo» en CARRASCO PERERA (dir.), *Derecho de consumo. Materiales, fundamentos, aplicaciones*, Cizur Menor, Navarra, Aranzadi, 2023, p. 42, esa finalidad, la de armonizar el mercado interior, está presente en toda la normativa de consumo de la UE, puesto que las políticas nacionales de consumo pueden ponerla en peligro.

³ Véase las conclusiones del Consejo a raíz de la aprobación del plan en fecha 11 de julio de 2017. Consulta en fecha 22/10/2025 (<https://www.consilium.europa.eu/es/press/press-releases/2017/07/11/conclusions-non-performing-loans/>)

⁴ En 2022, la Comisión Europea elabora unas «Directrices sobre el proceso de ejecución óptima de las ventas de préstamos dudosos en los mercados secundarios», 18.10.2022 C (2022) 7277 final.

⁵ L. CAZORLA GONZÁLEZ-SERRANO, «El mercado “secundario” de créditos de dudoso cobro o *non-performing loans* (NPLs) y su régimen jurídico actual», *LA LEY mercantil*, núm. 97, diciembre 2022, p. 2, alude a doble perjuicio del peso de las carteras de créditos dudosos en los balances de las entidades de crédito puesto que por un lado suponen una reducción de los ingresos con impacto en la solvencia y rentabilidad de la entidad y por el otro, conllevan gastos

y solo de manera complementaria o accesorio y a raíz de las enmiendas propuestas por la Comisión de Asuntos Económicos y Monetarios del Parlamento europeo, se refuerza la protección del deudor consumidor, especialmente en casos en los cuales el crédito cedido está garantizado con una vivienda habitual. Dicha protección se plasma en el art. 10 de la Directiva NPL y en sus Considerandos 52 a 57, para garantizar la equidad en la relación con el prestatario, además de en las modificaciones que se introducen en las Directivas 2008/48/CE y 2014/17/UE, para lograr una tolerancia razonable en la ejecución del crédito.

La transposición debía completarse como muy tarde el 29 de diciembre de 2023. No obstante, no ha sido hasta el pasado 3 de marzo de 2025 que el Gobierno español ha presentado el *Proyecto de Ley de administradores y compradores de créditos y por la que se modifican la Ley de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, la Ley de contratos de crédito al consumo, la Ley de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, la Ley reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, y el texto refundido de la Ley Concursal*, 121/000049 (en adelante, Proyecto de Ley NPL)⁶. Como sabemos, la posibilidad de aplicar de forma directa las previsiones de la Directiva vencido el plazo de transposición es muy limitada⁷.

La norma toma por objeto, según la terminología por ella empleada a lo largo del texto de la Directiva, *cualquier cesión de los derechos derivados de un contrato de crédito dudoso, o del propio contrato de crédito dudoso, a un comprador de créditos*. Cabe recordar, no obstan-

de gestión materiales y humanos para su reclamación, reduciendo la capacidad de la entidad para la concesión de nuevos créditos. El autor se refiere, además, a la «progresiva penalización contable de la titularidad de este tipo de carteras» debido «a la imposición de un sistema de provisiones basado en el concepto de “pérdidas esperadas”».

⁶ En fecha de 19 de marzo de 2025, la Comisión Europea (Asunto C-210/25; C/2025/2654) ha interpuesto recurso frente el TJUE para que se acuerden las sanciones diarias correspondientes ante el incumplimiento del plazo de transposición. Según la información facilitada por la Comisión europea, más de la mitad de los países de la Unión, en concreto, quince, han incumplido el plazo o al menos no han completado en plazo la obligación de notificación de las medidas nacionales de transposición, aunque a fecha del cierre de la presente publicación, a 22 de octubre de 2025, España es el único Estado que no ha aprobado ninguna disposición para la transposición de la norma europea. Consúltase en el portal EUR-Lex la relación de transposiciones nacionales comunicadas por cada Estado miembro.

⁷ L. ARNAU RAVENTÓS («La conformitat del Dret català al Dret europeu en matèria de contractació amb consumidors», *Revista Catalana de Dret privat*, vol 22 (2020), pp. 111 y ss.) analiza las consecuencias de la falta de conformidad de un ordenamiento nacional al derecho europeo. El ordenamiento nacional será o no conforme, más allá de las concretas medidas de transposición adoptadas, en función de si los objetivos perseguidos por la norma europea se logran o no debidamente en el derecho interno, teniendo en cuenta el nivel de armonización pretendido, que en el caso de la Directiva NPL y en lo relativo a la organización del mercado de venta de derechos dudosos, debe considerarse de armonización plena, mientras que en lo relativo a la protección de los consumidores prestatarios conlleva una protección mínima, como ponen de relieve los Considerando 28 y especialmente, el 52: «La presente Directiva no debe impedir que los Estados miembros apliquen disposiciones más estrictas para proteger a los prestatarios».

te, que la diferencia entre la cesión del crédito y del contrato de crédito se relaciona con el carácter sinalagmático o no de las obligaciones derivadas del contrato y con los sujetos que deben prestar el consentimiento a la cesión⁸. Las cesiones a las que mayormente se les aplicará la Directiva lo serán de créditos y no de contratos, pues se tratará de situaciones en las que la entidad bancaria cedente ya habrá cumplido íntegramente sus obligaciones derivadas del contrato⁹.

La futura ley regula por un lado, la actividad de los administradores de créditos dudosos, como una actividad sujeta a autorización previa y supervisada por el Banco de España, dirigida a la renegociación y cobro de créditos en situación de dudosa cobrabilidad (Título I, arts. 5 a 13) y, por el otro, la compraventa de créditos o «contratos» dudosos (Título II, arts. 14 a 20), ambas actividades sujetas al régimen común previsto por la norma en el Título III (arts. 21 a 24); las funciones y facultades de supervisión del Banco de España se extienden también, a los compradores de créditos y a los representantes designados por estos

⁸ Véase al respecto la reciente Sentencia del Tribunal Supremo núm. 581/2023, de 20 de abril (ECLI:ES:TS:2023:1546), recogiendo la doctrina jurisprudencial anterior: «aunque en nuestro Código Civil no se contiene una regulación específica de la figura jurídica de la cesión de contrato [...] tanto en el campo de la doctrina como en el de la jurisprudencia, la cesión de contrato si está plenamente configurada, tanto en cuanto a su alcance como a sus efectos, y así, doctrinalmente, la cesión del contrato entraña la transmisión a un tercero de la relación contractual, en su totalidad unitaria, presuponiendo, por ende, la existencia de obligaciones sinalagmáticas, que en su reciprocidad se mantienen íntegramente vivas para cada una de las partes, [...] de tal manera que si no es así, o sea, si la reciprocidad de obligaciones ha desaparecido, por haber cumplido una de las partes aquello a lo que venía obligada, podrá haber una cesión de crédito, si cede el cumplidor, o una cesión de deuda si cede el que no ha cumplido, sin que en tales supuestos sea exigible el consentimiento del deudor; [...], de tal manera que puede una de las partes contratantes hacerse sustituir por un tercero en las relaciones de un contrato con prestaciones sinalagmáticas, si estas aún no se han cumplido, en cuyo supuesto, si que es exigible la prestación del consentimiento, anterior, coetáneo o posterior, del contratante cedido, mas en aquellos eventos en los que la parte cedente ha cumplido sus obligaciones contractuales, ha desaparecido el carácter sinalagmático del contrato primitivo, al no existir reciprocidad de obligaciones, se produce la figura de la cesión de créditos, a virtud de la cual sólo se cede, a favor de un tercero, la posición acreedora del contratante vendedor, con todas las consecuencias que la tal cesión lleve aparejadas, para lo que no exige la prestación de consentimiento por parte del cedido, que sólo permanece en el contrato como deudor, frente a la posición acreedora del cesionario, y todo ello como consecuencia del cumplimiento, por parte del cedente, de su obligación [...] subsistiendo únicamente, la obligación incumplida del deudor cedido».

⁹ Siguiendo la argumentación de la STS citada en la nota anterior: «Y esto es lo que sucede en el caso de la litis, en el que la entidad prestamista ya había cumplido en el momento mismo de la formalización del contrato del préstamo hipotecario la obligación de entrega del capital mutuado (estipulación primera). Como ocurría también en los casos resueltos por las sentencias 711/2003, de 9 de julio y 70/2015, de 11 de febrero, “lo cedido fue un crédito, en el que la entidad bancaria ya había cumplido la parte que le correspondía al haber transferido al deudor el importe del capital y lo que quedaba por cumplir era la obligación de pago por el prestatario y el crédito para exigir su cumplimiento fue lo cedido, por lo que no se precisaba consentimiento del deudor” [...] En consecuencia, debemos confirmar la sentencia de apelación en lo relativo a su calificación como cesión de crédito del supuesto contemplado en la cláusula undécima del contrato litigioso».

(Título IV, arts. 25 a 30); la norma incluye, además, un título relativo en las reclamaciones, al cual nos referiremos en el apartado 4 del presente capítulo (Título V, arts. 31 a 32) y se completa con un Título final que incorpora el régimen sancionador (Título VI, arts. 33 a 42).

2. EL CARÁCTER DUDOSO DEL CRÉDITO CEDIDO, SU ADMINISTRACIÓN Y LA EVENTUALIDAD DE PRECARIZAR LA POSICIÓN DEUDORA

La insolvencia del deudor y más que esta, el impago prolongado de la deuda, convierte al crédito en *dudoso* en consideración a su cobrabilidad. Esa consideración no atañe a la existencia ni a la legitimidad del crédito (art. 1529 Cc), sino a su valor económico (art. 1530 Cc). Ello le convierte en un lastre en los balances de las entidades financieras y estimula a estas a desprenderse de tales activos¹⁰.

Según la definición de la Directiva NPL, son créditos dudosos los que se hallan en una situación de mora prolongada de acuerdo con el art. 47 bis y 178 del Reglamento (UE) núm. 575/2013, del Parlamento y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y por el cual se modifica el Reglamento (UE) núm. 648/2012, al cual remite el art. 3.13 de la Directiva NPL en sede de definiciones. El supuesto básico de crédito dudoso es aquel «en el que el deudor se encuentre en situación de mora durante más de noventa días con respecto a cualquier obligación crediticia significativa frente a la entidad, la empresa matriz o cualquiera de sus filiales». La noción de «duda» proyectada sobre el crédito alude, pues, exclusivamente a la probabilidad de cobro (art. 15.1 letra *b* del Proyecto de ley NPL) y prescinde de la «certeza» del derecho de crédito. Ello es relevante a los efectos de calificar las actuaciones orientadas al cobro de la deuda pues en el caso de la inclusión de la deuda en situación de morosidad en ficheros de información crediticia, el carácter cierto de la deuda incluida, junto con el cumplimiento del resto de previsiones legales, determinará la licitud del tratamiento (art. 20 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales)¹¹ y no supondrá una actividad constitutiva de acoso en la reclamación de la misma. La certeza de la deuda se refiere a su carácter incontrovertido,

¹⁰ La práctica bancaria da lugar a dos tipos de operaciones: las ventas *spot* o de una cartera concreta cuya composición está delimitada al tiempo de la venta y las ventas *forward flow*, que dan lugar a un acuerdo marco de cesión de carteras de crédito que todavía no se han conformado en el momento de celebrar el acuerdo. En cuanto a la composición, la doctrina señala que los créditos al consumo son los que mayormente integran estas carteras. Véase L. CAZORLA GONZÁLEZ-SERRANO, *op.cit.loc.cit.*, pp. 5 y ss.

¹¹ Véanse entre otras, las recientes Sentencias del Tribunal Supremo (núm. 1308/2025, de 24 de septiembre, JUR\2025\298952, núm. 1794/2023, de 20 de diciembre, JUR\2024\1864 o núm. 945/2022, de 20 de diciembre, RJ\2022\5668).

siendo incierta la deuda cuando exista una reclamación promovida por el deudor en vía administrativa, judicial o mediante un procedimiento de resolución alternativo de disputas que sea vinculante para las partes.

La Directiva NPL busca, como se ha dicho, propiciar el desarrollo eficiente de un mercado de venta de carteras de créditos dudosos, pero tiene en cuenta que su adquisición por entidades inversoras cuya actividad, externalizada o no, consiste precisamente en la reclamación de deudas, puede precarizar la posición deudora exponiéndola a una presión indebida para la obtención de la máxima ganancia con relación al saldo vivo de la deuda, muy alejado del precio individualizable de venta del crédito. Más allá de razones de índole práctica, el eventual impacto debilitador de la posición pasiva por la entrada de un nuevo acreedor, en cuanto a las acciones para obtener el cobro, justifica que cuando es el propio cedente el que sigue ejerciendo las actividades relativas a la reclamación de la deuda, se excepcionen los deberes de comunicación de la cesión (la excepción se contempla en el art. 17.2 de la Directiva 2008/48/CE, relativa a los contratos de crédito al consumo —en adelante DCC 2008—, en el art. 39 de la Directiva (UE) 2023/2225, relativa a los contratos de crédito al consumo —en adelante DCC 2023— y en el art. 28 bis apartado 2 de la Directiva 2014/17/UE, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial —en adelante DCI—).

Por otra parte, la doctrina ha puesto de relieve que las dificultades económicas en las que puede hallarse una persona constituyen un factor que la fragiliza en el mercado y que da lugar a la vulnerabilidad de impacto, siendo por ello más susceptible de tomar malas decisiones o de someterse a la presión ejercida por la otra parte contractual, sufriendo en mayor medida las consecuencias de la toma errónea de decisiones¹².

La ganancia excesiva que puede obtener el acreedor cesionario y a su vez, el sacrificio económico que asume el cedente al desprenderse de un crédito¹³ por un precio muy inferior al de su nominal, resultan, salvo puntuales excepciones, jurídicamente irrelevantes y en ningún caso, se propagan a la posición deudora¹⁴, manteniéndose en general

¹² P. CARTWRIGHT, «Understanding and Protecting Vulnerable Financial Consumers», *Journal of Consumer Policy*, 38 (2), 2015, p. 122.

¹³ Que comprende también, por aplicación del art. 1529 Cce, los intereses de demora hasta la fecha del pago. Véase la STS 768/2021, de 3 de noviembre (RJ/2021/4961).

¹⁴ Sobre la inaplicabilidad del retracto de créditos litigiosos a los créditos de esta naturaleza que integren en una cartera vendida según la posición mantenida por el Tribunal Supremo, nos remitimos a nuestro estudio «Retracto de créditos litigiosos: ¿Su conveniente superación con ocasión de la transposición de la Directiva (UE) 2021/2167 sobre administradores y compradores de créditos?», *Revista de Derecho civil*, vol. IX, núm. 3 (julio-septiembre, 2022), pp. 340 y ss. En concreto, sobre la no aplicabilidad de la norma a un crédito que se transmite conjuntamente con otros, en el que no se determina de forma individualizada el precio del crédito, véanse las SSTs (1ª) 165/2015, de 1 de abril (RJ 2015/1175), 151/2020, de 5 de marzo (RJ 2020/5734), 505/2020, de 5 de octubre (RJ 2020/3768) y el Auto del Tribunal Supremo de 22 septiembre 2021 (RJ 2021/4434).

opaco el precio individualizado de venta que, si bien es materialmente asignable y puede asignarse en el acuerdo de venta de la cartera, no trasciende al deudor¹⁵. La evaluación del valor de los créditos y la estimación de la probabilidad de recuperar ese valor forman parte de la carga informativa que corresponde al vendedor de créditos dudosos frente a su posible comprador (art. 15 del Proyecto de Ley NPL) en una fase suficientemente temprana del proceso de venta, empleando las plantillas que se describen en el Reglamento de ejecución (UE) 2023/2083, de 26 de septiembre, por el que se establecen normas técnicas de ejecución para la aplicación del artículo 16, apartado 1, de la Directiva (UE) 2021/2167.

Existe una puntual excepción en el Proyecto de Ley a la opacidad del precio de cesión del crédito frente al deudor, pero su razón de ser es la de proteger la posición acreedora del cesionario. Así sucede cuando se impone un concreto plan de pagos que conlleva la condonación parcial de la deuda y la norma lo excepciona en el supuesto en el que «el valor de eventual precio de venta o cesión del préstamo a un tercero» sea superior al valor actualizado de los reembolsos del plan de pagos previsto como solución por la norma, en cuyo caso se reducirán las quitas hasta igualarse al valor de venta. Como se observa, el «valor» asignado al crédito vendido no lo hace valer el deudor para beneficiarse del mismo, sino el acreedor cesionario para no verse sacrificado más allá del precio de venta, en una lógica inversa a la del art. 1535 Cc.

2.1. La carga positiva de notificar la cesión y la carga negativa de no facilitar información engañosa, confusa o falsa

Una de las modificaciones significativas que la nueva normativa impone a los Estados miembros es la de adaptar sus regulaciones y contemplar la obligación de notificar la cesión efectuada sobre el derecho dudoso. Así se recoge en el art. 10.2 de la Directiva NPL e incluye la notificación de la cesión y de la información relativa a la misma, con indicación del importe desagregado de la deuda subsistente, identificando y facilitando los datos de contacto del comprador y del administrador que tenga encargada la gestión de la reclamación de la deuda, junto con la expresión de la autorización de este para desplegar su actividad

¹⁵ En el apartado 6.5 de las mencionadas «Directrices sobre el proceso de ejecución óptima de las ventas de préstamos dudosos en los mercados secundarios», elaboradas por la Comisión Europea, se contempla una fórmula para determinar ese precio individual dentro de la cartera: «precio de compra» dividido por la «suma de los importes pendientes» multiplicado por el «importe pendiente de los préstamos dudosos específicos». Aplicando esa fórmula en una cartera formada por créditos con importes pendientes respectivos de 5.500 euros, 1.500 euros, 8.000 euros y 3.000 euros, en la que el precio de compra global ha sido de 6.000 euros, el precio de venta asignado, también respectivamente, sería de 1.833 euros, 450 euros, 2.400 euros y 900 euros.

conforme al art. 7 de la Directiva y los datos de la autoridad competente del Estado miembro en el que el prestatario esté domiciliado y ante la cual pueda plantear una reclamación. Además, deberá incluirse una declaración de que sigue siendo aplicable todo el Derecho de la Unión y nacional, en especial, en lo relativo a la ejecución de los contratos, la protección de los consumidores, los derechos de los prestatarios y el derecho penal. Dicha comunicación deberá remitirse en papel o en otro soporte duradero y estar redactada en lenguaje claro y comprensible para el público en general. La comunicación debe hacerse en cualquier momento a petición del prestatario y en todo caso, antes del primer cobro de la deuda. La obligación de notificar debe incluirse en una de las cláusulas del contrato de administración de créditos (art. 11.3 de la Directiva). Los Estados miembros podrán ampliar los términos de la carga de notificar (art. 10.4 de la Directiva).

En el contexto en el que nos hallamos, el de la venta de activos devaluados, es relevante volver a destacar que el precio desagregado por el que se ha cedido el crédito dudoso no forma parte de la información que debe facilitarse al deudor cedido, siendo que además esa información tampoco forma parte necesariamente de lo reflejado en la operación de compra entre acreedor y cesionario. Es el cesionario el que hace una evaluación del valor de los derechos de crédito adquiridos en función de su cobrabilidad y de la probabilidad de recuperar el valor estimado, a partir de la información que le facilita el vendedor (art. 15 de la Directiva). En el Anteproyecto de Ley de transposición de la Directiva se hacía alusión a una estimación económica del valor de venta del crédito dudoso, empleando una expresión de difícil concreción, que finalmente ha caído del proyecto de ley presentado a tramitación parlamentaria. La norma en su redacción original reconocía una concreta medida de protección del deudor consistente en la obtención de una condonación parcial de la deuda que el acreedor que proyectaba vender debía ofrecerle antes de efectuar la venta y siempre que se tratase de un deudor en situación de especial vulnerabilidad económica. Si se daban estas circunstancias la quita debía consistir en una cantidad «alineada con el precio estimado que pueda obtener por su venta». El derecho a esa quita se reconocía mediante una de las medidas incluidas en la política de renegociación de deudas tanto respecto de los créditos al consumo (adición del art. 30 bis apartado 4 de la Ley 16/2011, de contratos de crédito al consumo, en adelante LCC), como de los créditos inmobiliarios (adición del art. 25 bis apartado 4 de la Ley 5/2019, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, en adelante LCI). La norma, sin duda, ofrecía considerables dificultades en su aplicación, tanto porque esa quita alineada precisaba de un dato que la propia norma no obligaba al cesionario a facilitar¹⁶ y que,

¹⁶ Aunque algunas normas autonómicas sí contemplan o contemplaban para el caso de cesión del crédito esa obligación de notificar el precio de adquisición del derecho. Así el art. 569-

eventualmente, tampoco se había determinado —aunque sin duda sí sería determinable— en las relaciones entre vendedor y comprador de crédito, como porque se ofrecía esa quita sujeta al reembolso de una parte de la deuda a quien más dificultad tendría para hacer frente al pago de ninguna cantidad: el deudor económicamente vulnerable, calificado así a partir de la aplicación de los rigurosos criterios legales. En definitiva, la previsión trataba de establecer una comunicación entre el sacrificio económico asumido por el acreedor al vender el crédito y la deuda exigible tras la asunción de dicho sacrificio, en una lógica equivalente a la que encontramos en la regulación del derecho del deudor ante la cesión de un crédito litigioso en el art. 1535 Cc. Finalmente, el proyecto de ley omitió la previsión y la sustituyó, como veremos en el apartado 3.4, por una condonación sujeta a un plan de pagos, pero ya solo y sin que ello se justifique debidamente¹⁷, aplicable a los créditos al consumo.

Por otra parte, y a diferencia de otras medidas introducidas por la Directiva NPL, la medida relativa a la notificación de la cesión del crédito -conocida en el tráfico como «hello letter»-, gracias a las modificaciones que la misma Directiva incorpora en la DCI (art. 28 *bis*), favorece a todos los deudores cedidos y no solo a los deudores cedidos cuyas deudas se califiquen como exposiciones dudosas. La previsión ya existía en la DCC 2008 (art.17.2)¹⁸ que ahora se incluye en el art. 39

28.2 del Código civil de Cataluña que obliga a informar en caso de cesión de crédito garantizado con hipoteca: «el precio convenido o el valor que se da al derecho» o el ya derogado —por la Ley 5/2025, de 30 de mayo— art. 26 del Decreto Legislativo 1/2019, de 13 de noviembre, de la Comunidad Valenciana, que obligaba a informar del «precio en euros de la transmisión». La norma catalana tenía su razón de ser en otra norma que reconocía el derecho del deudor a liberarse de la deuda pagando el precio de la cesión, ofreciendo una solución semejante a la del art. 511 de la Compilación del Derecho civil foral de Navarra; la norma se contenía en la Disposición Adicional de la Ley 24/2015, de 29 de julio, que fue declarada inconstitucional por la STC 13/2019, de 31 de enero.

¹⁷ Así se hace notar en el Informe de la Comisión nacional de los mercados y de la competencia indicando la conveniencia de justificar el trato divergente dispensado. Llama la atención esa evolución del texto presentado a tramitación parlamentaria puesto que la norma europea quiere proteger especialmente a los créditos garantizados con bienes de uso residencial (considerando 56 de acuerdo con el cual la renegociación de la deuda debe tener en cuenta «las circunstancias individuales del consumidor, sus intereses y derechos y su capacidad para reembolsar el crédito, en particular si el contrato de crédito está garantizado por un bien inmueble de uso residencial que constituya la residencia principal del consumidor»). Así en cambio, transposiciones como la realizada en Alemania, mediante la *Ley para promover mercados secundarios de créditos ordenados y para implementar la Directiva (UE) 2021/2167*, de 22 de diciembre de 2023 (BGBl. I 2023 Nr. 411), que modificó el art. 10 de la Ley bancaria de 9 de septiembre de 1998, sí toman en consideración esa circunstancia como especialmente relevante a los efectos de solicitar indulgencia en la aplicación de medidas de reestructuración o financiación de la deuda. Sin embargo, la mayoría de las transposiciones han optado por fórmulas genéricas de protección mediante la enumeración de las alternativas de renegociación de la deuda, sin considerar si el crédito está garantizado con la vivienda habitual del prestatario consumidor.

¹⁸ La doctrina había criticado esa previsión dispar y abogado por la extensión de la previsión de la DCC a la DCI. Véase K. J ALBIEZ DOHRMANN, «El derecho de información del

de la nueva DCC 2023, que deroga la norma de 2008. La mencionada modificación obligará, además, a reformar el art. 149 de nuestra Ley Hipotecaria, que tras la reforma practicada en 2007 suprimió la carga de notificar la cesión¹⁹. A su vez, la norma extiende la carga informativa más allá de los supuestos de cesión y la aplica también a la modificación de las condiciones del contrato de crédito a raíz de la adición del art. 11 *bis* a la DCC 2008 y el art. 27 *bis* a la DCI, imponiéndola con carácter previo a la práctica de tales modificaciones y concretando el contenido de lo que debe informarse²⁰.

El conocimiento de la cesión se relaciona con la adecuada protección de los derechos de la parte consumidora y, sobre todo, con la actuación transparente y profesional de quien ocupa ahora la posición acreedora o quien actúa *ex novo* como administrador del crédito cedido para lograr su cobro. Es por ello por lo que, a la carga de notificar la cesión, se le suma la carga de notificar la designación de un administrador.

Existe una excepción al cumplimiento del deber de comunicación en los casos en los que el prestamista original siga actuando como tal frente al consumidor. La excepción se contempla en el art. 39 DCC 2023 y en el art. 28 *bis* apartado 2 DCI, que darán lugar a los futuros arts. 25 *ter* apartado 3 LCI y art. 30 *bis* apartado 5, párrafo 5º LCC, una vez se haya introducido la modificación proyectada sobre sendas leyes, pendiente la transposición la DCC 2023 respecto de esta última ley.

En todo caso, tras la transposición de la Directiva NPL y por aplicación del art. 10 del RDL 1/2007, deberá considerarse nula la renuncia previa a la notificación de la cesión —notificación que es un derecho del consumidor—, prescindiendo del carácter abusivo o no de la cláusula por la que se establezca dicha renuncia. El Tribunal Supremo ha concluido que no puede considerarse abusiva la cláusula por la que el consumidor renuncia a la notificación de la cesión puesto que dicha renuncia no le causa perjuicio ni «altera la posición contractual de los contratantes, de forma que ni provoca perjuicio alguno al deudor cedido ni genera ningún desequilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, presupuestos necesarios para apreciar su abusividad (art. 82.1

consumidor a conocer la cesión o titulización del crédito», *Revista Crítica de Derecho Inmobiliario*, núm. 764, 2017, pp. 2858 y ss.

¹⁹ Sin una adecuada concordancia con los arts. 150 y 151 LH. Véase al respecto M.E. GINEBRA MOLINS, «Comentario al artículo 149 LH» en A. DOMÍNGUEZ LUELMO (dir.), *Comentarios a la Ley Hipotecaria*, 3ª ed., Aranzadi Thomson Reuters, Cizur Menor, Navarra, 2019, p. 1490.

²⁰ En ambas normas debe informarse: «a) una descripción clara de las modificaciones propuestas y, cuando proceda, la necesidad de contar con el consentimiento del consumidor, o de las modificaciones introducidas por efecto de la ley; b) el calendario para la aplicación de las modificaciones señaladas en la letra a); c) los medios de reclamación a disposición del consumidor en relación con las modificaciones señaladas en la letra a); d) el plazo para la presentación de la reclamación en cuestión; e) el nombre y la dirección de la autoridad competente ante la que el consumidor puede presentar la reclamación».

TRLDCU)»²¹. Sin embargo, el pronunciamiento judicial no tuvo en cuenta, por no estar todavía en vigor, la previsión de la Directiva NPL. Sin duda, a partir de ahora, la nulidad de la cláusula procederá de la contravención de una norma imperativa que reconoce ese derecho al consumidor sin tener que entrar a valorar si su incorporación causa o no perjuicio al consumidor.

En cuanto a la carga negativa de no facilitar información engañosa, confusa o falsa (art. 10.1 letra *b* de la Directiva NPL), se refiere a exigencias distintas de las referidas a los términos de la comunicación (art. 10.1 letra *d* de la Directiva NPL), de forma que aquella carga se proyecta sobre el contenido de lo informado y la que atañe a la comunicación, se refiere al lenguaje empleado en la relación con el prestatario. Se pretende combatir la desinformación del consumidor orientada en este caso a compeler al pago de la deuda mediante el anuncio, por ejemplo, del embargo inmediato de sus cuentas, la comunicación de la interposición de una demanda que en realidad todavía no se ha interpuesto o la imposición de gastos no devengables. La terminología remite a la empleada en la Directiva 2005/29/CE de prácticas comerciales desleales, siendo que el engaño y la falsedad se relacionan con la acción y el contenido de la información (es engañosa la información que contenga datos falsos) y la confusión se relaciona con la forma con que la información se presenta, planteada o formulada de tal modo que induzca a error al consumidor (considerando 14 y art. 6). La relación entre ambos marcos normativos —el de la regulación de la concesión del crédito y el de las prácticas comerciales desleales— se establece en la nueva Directiva de crédito al consumo (considerando 32), que se refiere a la funcionalidad de la Directiva de prácticas comerciales desleales como «red de seguridad» del alto nivel común de protección de los consumidores en todos los sectores. La regulación en sede de créditos contratados por consumidores atiende sobre todo al contenido de las comunicaciones comerciales (considerando 37 y arts. 3.5 y 10 DCI y art. 7 DCC 2023) pero debe aplicarse a cualquier comunicación del prestamista al prestatario.

A su vez, los deberes de información a los que alude la norma europea se proyectan de forma más concreta en el Proyecto de Ley en lo relativo al deber de comunicar a los prestatarios que, por razón de su especial condición de vulnerabilidad económica, tienen derecho a la renegociación de la deuda en términos más favorables que el resto de los deudores cedidos (art. 30 *bis* apartado 5 LCC según la redacción que prevé el Proyecto). El deber de comunicación se extiende, en general, a la existencia y términos de la política de renegociación de deudas de la que disponga la entidad ante los supuestos de impago, a las medidas

²¹ Fundamento de Derecho cuarto, apartado 4, de la mencionada Sentencia del Tribunal Supremo núm. 581/2023, de 20 de abril.

recogidas en los códigos de buenas prácticas a los que la entidad esté adherida y a la advertencia de las potenciales consecuencias de la reiteración en el impago (art. 25 *bis* apartado 3 LCI y art. 30 *bis* apartado 3 LCC según la redacción que prevé el Proyecto de Ley NPL).

El problema principal que plantean los deberes impuestos por el art. 10 de la Directiva NPL es la ausencia de sanción por su contravención en el marco de la relación entre prestamista y prestatario, si bien en la transposición proyectada obtiene su correspondiente sanción administrativa, al tipificarse como infracción grave su incumplimiento (art. 36.3 letra *d* del Proyecto de Ley), salvo que tengan carácter ocasional o aislado.

2.2. Vulnerabilidad del deudor consumidor e irrelevancia de la ausencia de asesoramiento jurídico: la carga de informar del juez de los derechos que asisten al consumidor

Más allá de la carga de no facilitar información engañosa, confusa o falsa del comprador o del administrador del crédito, se plantea la cuestión de la relevancia del asesoramiento jurídico, a menudo inexistente en aquellos contextos de vulnerabilidad económica en las que se pueden hallar frecuentemente los deudores en situación de morosidad estática o cristalizada.

Se sugiere entonces si el juez, en el marco de un procedimiento en el que el consumidor es demandado en reclamación de una deuda o incluso, en otro contexto²², debe velar y hasta qué punto, porque los derechos del consumidor puedan hacerse valer. La doctrina, en especial la procesalista, hace tiempo ya que analiza de qué forma la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea incide en los límites de la actuación de oficio de juez para la tutela efectiva de los derechos de los consumidores y de qué manera la ampliación de las facultades del juez puede conciliarse con el principio dispositivo sobre el que se fundamenta el proceso civil y con la exigencia de congruencia procesal²³. El tema se tratará ampliamente más adelante en esta misma obra²⁴, pero queremos ahora incidir en el impacto de dicha tendencia

²² Como señala L. CABALLOL ANGELATS, «La tutela judicial civil dels drets dels consumidors i usuaris, L. ARNAU RAVENTÓS (coord.), *Dret català de consum*, Barcelona, Atelier, 2024, p. 256, la protección procesal del consumidor deber garantizarse tanto si ocupa la posición de demandante como la de demandado, siendo habitual plantear esa protección desde la perspectiva de la posición demandante, justo al revés de lo que sucede en el contexto que analizamos.

²³ Véase M. CEDEÑO HERNÁN, «¿Exige el Derecho de la Unión Europea otorgar tutelas de oficio en el Derecho de consumo al margen de las cláusulas abusivas?», *Diario La Ley*, núm. 10474, de 26 de marzo de 2024.

²⁴ Véase el Capítulo a cargo de M. CEDEÑO HERNÁN.

en los casos en los que una parte del proceso se halla en una situación de especial vulnerabilidad.

De acuerdo con la doctrina más reciente del TJUE (Sentencia de 14.9.2023, *Tuk Tuk Travel*, asunto C83-22, ECLI: EU:C:2023:664, §§60 a 64)²⁵, que matiza pronunciamientos anteriores más invasivos con la autonomía procesal de los estados miembros²⁶, un órgano jurisdiccional nacional está obligado a examinar de oficio si una norma concreta que integre el Derecho de la Unión es aplicable al litigio siempre que exista un interés público en la aplicación de la misma y en ese caso, debe informar al consumidor sobre sus derechos y permitirle invocar esos derechos de los que se le ha informado. No es el juez el que da cumplimiento de oficio a dichos derechos, sino quien advierte de su existencia y de su posible alegación, supliendo, en consecuencia, el deficiente asesoramiento de la parte consumidora. Sin duda, si bien esta nueva posición permite salvaguardar en mayor medida el principio dispositivo y más concretamente, el de justicia rogada (art. 216 LEC) así como la exigencia de congruencia procesal (art. 218.1 LEC), propios del procedimiento civil, no deja de comprometer, en cierta medida, la necesaria imparcialidad del juzgador impuesta por el art. 318.1 de la Ley orgánica del poder judicial al facilitar a una parte orientaciones sobre su estrategia de demanda o de defensa. Y es que, además, en cualquier litigio del que sea parte un consumidor, podrá valorarse la existencia de un interés público subyacente relacionado con su protección.

Por otro lado, se ha planteado si la falta de asesoramiento letrado²⁷ de la parte consumidora, debe influir en el despliegue de las facultades de dirección del juez orientadas a la tutela efectiva de los derechos del consumidor. Ello se ha suscitado en relación con la apreciación de oficio de cláusulas abusivas y se ha concluido que el hecho de que la parte esté asistida de abogado es irrelevante, considerando

²⁵ El órgano jurisdiccional remitente pregunta si los arts. 114 TFUE y 169 TFUE, así como el art. 12.2 de la Directiva 2015/2302, deben interpretarse en el sentido de que se oponen a la aplicación de los principios de justicia rogada y de congruencia, consagrados en diversos preceptos de la LEC, cuando la aplicación de estos últimos pueda impedir la protección efectiva del consumidor que actúa como parte demandante porque la resolución de un contrato de viaje combinado cumple los requisitos establecidos en dicho art. 12, apartado 2, y el viajero afectado reclama ante el juez nacional una cantidad inferior al reembolso completo. Se plantea, en definitiva, si en virtud de los mencionados principios procesales, ese juez no puede concederle de oficio el reembolso completo. La respuesta es «que el artículo 12, apartado 2, de la Directiva 2015/2302 debe interpretarse en el sentido de que no se opone a la aplicación de preceptos de Derecho procesal nacional que consagran los principios de justicia rogada y de congruencia en virtud de los cuales, cuando la resolución de un contrato de viaje combinado cumple los requisitos establecidos en esta disposición y el viajero afectado reclama ante el juez nacional una cantidad inferior al reembolso completo, ese juez no puede concederle de oficio el reembolso completo, siempre y cuando esos preceptos no excluyan que dicho juez pueda, de oficio, informar a ese viajero de su derecho al reembolso completo y permitir a este invocarlo ante él».

²⁶ La conocida STJUE de 3 de octubre de 2013 *Duarte Hueros* (TJCE\2013\309).

²⁷ Al que se refiere el Considerando 22 de la Directiva NPL.

que la ampliación de las facultades del juez se relaciona con el desequilibrio originario en las posiciones contractuales y no con la asistencia letrada del consumidor²⁸. Se concluye, pues, que la asistencia letrada, que sí es relevante en otros contextos a los que se extiende una lógica consumerista para dar respuesta a asimetrías distintas a las que se abstraen de la relación empresario-consumidor, por ejemplo, al referir una contratación entre cónyuges, categorizando a uno como fuerte y a otro como débil²⁹, carece de todo efecto modulador respecto de la extensión de los poderes de dirección del juez nacional en el proceso civil³⁰.

A partir de estos planteamientos, podemos cuestionar hasta donde debe llegar esa información acerca de los derechos que asisten a la parte consumidora y hasta qué punto, esa información no es verdadero asesoramiento jurídico y si en él también se incluirían aspectos como la posibilidad de informar a la parte demandada de su derecho de oponer la prescripción de la pretensión planteada por la parte demandante³¹.

²⁸ STJUE de 11.3.2020, *Lintner* (asunto C-511/17), ECLI: EU:C:2020:188.

²⁹ Vemos muestras de ello en la regulación de los pactos en previsión de ruptura en el art. 231-20.2 del Código civil de Cataluña, que exige el asesoramiento separado de los cónyuges por parte del notario antes de autorizar la escritura que contiene esos pactos o el art. 233-5.2 de la misma norma, que supedita la plena vinculación del acuerdo amistoso de ruptura a la presencia de asistencia letrada independiente. Sobre ello tuvimos ocasión de trabajar en G. RUBIO GIMENO, «La contratación entre cónyuges o convivientes en los pactos sobre ruptura de pareja: ¿un contexto negocial naturalmente asimétrico?», en A. SERRANO DE NICOLÁS (coord.): *Nuevas perspectivas iusprivatistas a los 40 años de la Constitución Española*, Madrid, Colegio Notarial de Cataluña - Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales, 2021, p. 166 y ss.

³⁰ M. CEDAÑO HERNÁN, *Protección de los consumidores, cláusulas abusivas y poderes de dirección del juez en el proceso civil*, Valencia, Tirant lo Blanch, 2023, p. 77.

³¹ Recientemente se ha planteado una cuestión prejudicial por parte del Juzgado de Primera Instancia de Fuenlabrada mediante Auto de 17.07.2025 (ECLI:ES: JPI: 2025:10A) por la que se plantea si, en virtud del principio de efectividad, el art. 10.1 de la Directiva NPL debe interpretarse en el sentido de permitir al órgano nacional comprobar de oficio si se ha producido la prescripción de una deuda que el comprador o el administrador reclama judicialmente al prestatario consumidor. La cuestión ya ha sido admitida a trámite (Asunto C-476/25 - Seruel). Parecería que, siguiendo la doctrina jurisprudencial indicada en el texto, lo que tal vez podría admitirse es que el juez nacional informase al consumidor acerca de su derecho a alegar la prescripción de la pretensión crediticia, salvando formalmente con ello, la observancia de la norma civil con eficacia procesal que impide al juez apreciar de oficio la prescripción, norma expresamente recogida en ordenamientos como el catalán (art. 121-4 del Código civil de Cataluña) y asumida pacíficamente por la doctrina en ordenamientos como el español, en el que no se recoge de modo directo. Así, L. DÍEZ PICAZO y PONCE DE LEÓN, *La prescripción extintiva en el Código civil y en la jurisprudencia del Tribunal Supremo*, Madrid, Thomson Civitas, 2003, p. 96, señala que: «a través de la prescripción se tutela un interés individual muy concreto: el del sujeto pasivo. Se considera injusto y por ello inadmisibles que una persona quede expuesta a pretensiones tardías. Pues bien, si el interés directamente tutelado es este, su ejercicio tiene que corresponder únicamente a los interesados. De ello se deduce, a mi juicio, que la prescripción no podrá ser nunca puesta en marcha de oficio, sino que su aplicación tiene que ser provocada por quien tenga interés en ella». Y, es más, por aplicación de los principios procesales de audiencia, contradicción y preclusión procesal, se exige que la prescripción sea alegada de manera expresa, no solo que conste en autos o que se deduzca de los hechos alegados sin que pueda tenerse en cuenta si se alega en el recurso de apelación, de modo que el tribunal no podrá, pronunciarse

Desde nuestro punto de vista, es mucho mejor reforzar la protección sustantiva del deudor mediante normas civiles que permitan la apreciación de oficio de la prescripción cuando se trate de pretensiones contra consumidores o que determinen la inexigibilidad de la deuda prescrita contra un consumidor³².

2.3. La inalterabilidad de la posición deudora

La conexión entre el riesgo de debilitar la posición deudora y la cesión del crédito ya se ha manifestado en textos precedentes, como el Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre, por el que se establece un Código de Buenas Prácticas para aliviar la subida de los tipos de interés en préstamos hipotecarios sobre vivienda habitual, se modifica el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, y se adoptan otras medidas estructurales para la mejora del mercado de préstamos hipotecarios. La norma incluyó entre sus medidas, la obligación de las entidades adheridas al Código de garantizar la salvaguarda de los derechos de los deudores, que se tipifica como obligación de ordenación y disciplina de mercado, para evitar, se dice, la desprotección de las familias vulnerables en caso de venta de las carteras de créditos hipotecarios a terceros (EdM y art. 4 apartado 7).

A nivel europeo, además de en el considerando 40 y en el art. 10 de la Directiva NPL, la misma idea se plasma en la DCC 2023 (considerando 89 y art. 39.1).

Se trata de que, tras la cesión, «los derechos de los prestatarios sigan siendo los derivados del contrato de crédito inicial» (considerando 40 de la Directiva NPL) y de que los prestatarios puedan hacer valer «sus derechos en virtud del Derecho de la Unión» (considerando 41 de la Directiva NPL).

En cuanto al alcance con el que el deudor cedido puede defenderse de la reclamación del cesionario o del administrador del crédito, la Directiva incide en la inalterabilidad de la posición deudora tras la

sobre una prescripción no invocada oportunamente por la parte. Cfr. A. DOMÍNGUEZ LUELMO y F. TORIBIOS FUENTES, *La prescripción extintiva en Derecho de obligaciones. Aspectos sustantivos y procesales*, Madrid, La ley, p. 132.

³² Esa es la opción que han tomado reformas legislativas como la introducida en el § 54a Código civil de Eslovaquia modificado mediante la Ley 342/2018, de 5 de diciembre o más recientemente, el art. 2223 del Código civil belga, modificado por Ley de 15 de mayo de 2024, de medidas para combatir el sobreendeudamiento y proteger a las empresas con dificultades. Mientras que la primera norma establece la «inexigibilidad» de las pretensiones de consumo prescritas, exceptuando los créditos garantizados con un gravamen contemplados por el art. 151 letra j, apartado 2 del mismo Código civil, la segunda permite a los jueces y como excepción a la regla general, apreciar de oficio la prescripción en procedimientos iniciados por un empresario en los que se reclame una deuda pecuniaria a un consumidor.

cesión, estableciendo que el nivel de protección de los consumidores no puede verse afectado en caso de cesión a terceros de los derechos del acreedor (considerando 57). Lo hace aludiendo únicamente a los créditos garantizados con hipoteca —siendo, no obstante, predicable de cualquier crédito que caiga en el ámbito de aplicación de la Directiva— y por ello, introduce una modificación de la DCI consistente en la adición del art. 28 bis, por el que establece que el deudor cedido conservará frente al cesionario las mismas excepciones que tenía frente al cedente, con expresa alusión a la excepción de compensación en los términos reconocidos por el legislador nacional, en nuestro caso, por aplicación del art. 1198 CC³³, pero también a cualquier *defensa* oponible al prestamista original.

La alusión genérica a esas defensas en sentido amplio, permite argumentar que la existencia de un proceso de renegociación de la deuda con el cedente o cualquier otra manifestación de tolerancia en la reclamación de misma y la ejecución de las garantías o la adhesión a un Código de buenas prácticas —tal como se ha recogido expresamente en la Exposición de Motivos y en el art. 14.2 del Proyecto de ley NPL—, podrá ser opuesta al cesionario, teniendo en cuenta además, y según mencionaremos a continuación, el comportamiento flexible que la Directiva exige al comprador y al administrador del crédito dudoso, en especial, cuando el prestatario sea consumidor y el crédito esté garantizado con su vivienda habitual.

La afirmación acerca inalterabilidad de la posición deudora no añade nada, en realidad, al efecto general de la cesión de créditos³⁴ y ya se mencionaba en la DCC 2008 (art. 17.1), pero lo que la norma trata de preservar es que la alegación de los derechos del prestatario se pueda llevar a cabo de la forma menos gravosa para él (art. 14.2 *in fine* del Proyecto de Ley NPL), resultando ello de una previsión necesaria en el acuerdo entre la entidad de crédito cedente y el comprador de créditos.

³³ Como señala M. ANDERSON, «La ejecución de créditos hipotecarios y la “tolerancia razonable” del acreedor: las reformas del artículo 28 de la Directiva (UE) 2014/17, sobre créditos inmobiliarios», *Revista de Derecho civil*, vol. 11, núm. 1, 2024, p. 78, el art. 1198 Cc exigiría una concreción a raíz de la transposición de la Directiva NPL cuando el prestatario sea un consumidor. Lo cierto es que la opción legislativa del legislador estatal determinaría que esa concreción se emplazase, seguramente, en el Texto Refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios o en las respectivas normas contenidas en la LCI y la LCC. Recientemente el Tribunal Supremo ha dictado una relevante resolución (STS 1123/2025, de 15 de julio, JUR\2025\211426) en interpretación del art. 1198 Cc en un caso que no implicaba a consumidores, pero en el que se examinaba la relevancia del consentimiento del deudor a la cesión del crédito. En ella se dilucida si un deudor que ha consentido la cesión puede hacer valer excepciones objetivas derivadas del incumplimiento del contrato —en el supuesto por falta de entrega de la mercancía— y se concluye que la pérdida de excepciones exige la renuncia expresa del deudor, no su mero consentimiento a la cesión del crédito.

³⁴ Esa misma referencia a la inalterabilidad de la posición del deudor la hallamos en el art. 9.1.13 Principios UNIDROIT, en el art. 11:307 PECL o en el art. III.-5:116 DCFR.

Seguramente esa expresión indefinida pueda concretarse, también, en la provisión de medios efectivos de resolución del conflicto que no pasen por la necesaria judicialización de este.

2.4. El contrato de administración de créditos y el contrato de externalización de las actividades de administración de créditos

De acuerdo con el considerando 32 de la Directiva NPL: «Cuando un comprador de créditos confía a un administrador de créditos la gestión y ejecución de un contrato de crédito, el comprador de créditos delega sus derechos y obligaciones y también su contacto directo con el prestatario en el administrador de créditos, aunque sigue siendo responsable en última instancia». Ello da lugar a la relación contractual entre el comprador de créditos y el administrador de los mismos (art. 11 de la Directiva) y a la relación contractual que surge cuando el administrador externaliza su actividad de administración de créditos en un tercero (art. 12 de la Directiva). Esa delegación, que en el Proyecto de ley para la transposición de la Directiva se tipifica, en el art. 23, como «contrato de administración de créditos» puede categorizarse dentro del tipo contractual del mandato (art. 1709 Cc o 622-21 CCCat) —cuyo objeto puede ser no solo la reclamación de lo impagado, sino la novación de un contrato de préstamo tras la renegociación con el deudor— y dado que se llevará a cabo entre empresarios y mediante una actividad profesional, su regulación caerá dentro de la comisión mercantil (arts. 244 a 280 del Código de comercio); la relación de delegación entre el administrador y el proveedor de servicios de administración de créditos —*servicer*— da lugar a una actividad delegada, que necesariamente debe tener un alcance parcial (art. 12.1. letra *b* de la Directiva).

El art. 23 del Proyecto de ley NPL ha introducido la regulación del contrato de administración de créditos mediante una transposición literal del art. 11 de la Directiva NPL, modificando únicamente el plazo de conservación de la documentación relativa a las comunicaciones mantenidas con el prestatario y la correspondiente a la contratación.

Siendo que la Directiva impone normas de protección de los consumidores en la reclamación de deudas cedidas, ello impacta en el margen de autonomía de la gestión llevada a cabo por el administrador o el *servicer*. Así, el administrador del crédito cumple principalmente algunas o todas de las siguientes actividades: recaudar o recuperar los pagos vencidos relativos al derecho cedido, renegociar las condiciones del crédito de acuerdo con las instrucciones del comprador del crédito, gestionar las reclamaciones del deudor e informar al deudor de cualquier cambio en las condiciones del crédito (art. 3 apartado 9 de la Directiva NPL). El aspecto tal vez más relevante es el relativo a la

extralimitación en la actuación del administrador respecto las instrucciones del comprador si esa extralimitación resulta del cumplimiento de las normas legales imperativas aplicables para proteger al prestatario consumidor cedido, por ejemplo, para dar cumplimiento al obligado plan de pagos previsto en el nuevo art. 30 *bis* LCI como resultado de la renegociación de la deuda. Como en cualquier contrato de mandato, el elemento que identifica el contrato es el encargo que el mandante hace al mandatario³⁵ y que se define en virtud de las instrucciones que el primero facilita al segundo. Ahora bien, en el contexto que nos hallamos, esa actuación extralimitada del administrador de créditos tal vez pueda dar lugar a la responsabilidad por incumplimiento del contrato frente al comprador mandante, pero a diferencia de la previsión general en sede de contrato de mandato (art. 1727 Cc y art. 622-22 CCCat), sí vinculará al mandante frente al consumidor; además, dada la actuación profesional del administrador, el incumplimiento de la previsión legal, si resulta de la instrucción expresa del comitente, conllevará responsabilidad para ambos (art. 259 Cco).

Podría incluso argumentarse que ese eventual incumplimiento contractual no debiera acarrear responsabilidad, pues recordemos que la actividad del administrador de créditos es una actividad supervisada y esa supervisión recae sobre el cumplimiento de los requisitos impuestos por la Directiva (art. 14 de la Directiva NPL) y por las normas nacionales que la transpongan. Ello podrá ser así siempre que el administrador haya informado al comprador titular del crédito, previamente a la conclusión de cualquier acuerdo de renegociación de la deuda, de qué los términos de las instrucciones que le ha facilitado para el cobro de la deuda no son compatibles -no «razonables», siguiendo la terminología empleada por el art. 9.2 letra *c* de la Ley del contrato de agencia³⁶-con la previsión legal imperativa.

La Directiva NPL prescinde de la autorización del comprador del crédito al administrador para que este pueda externalizar las actividades de administración del crédito dudoso cedido o de si se ha prohibido dicha externalización (art. 12 de la Directiva NPL), pues en todo caso (con o sin autorización), el administrador sigue respondiendo frente al comprador de la gestión llevada a cabo por el proveedor de servicios de administración del crédito (apartado 1 letra *a* del mencionado art. 12) y además, responde frente al organismo supervisor del cumplimiento de las obligaciones legales aplicables (art. 12.1).

³⁵ P. DEL POZO CARRASCOSA, «El contrato de mandato en el Código civil de Cataluña: el desarrollo del encargo», A. SERRANO DE NICOLÁS (coord.), *Estudios sobre el Libro sexto del Código civil de Cataluña*, Madrid, Col·legi de Notaris de Catalunya, Marcial Pons, 2018, pp. 347 y ss.

³⁶ P. DEL POZO CARRASCOSA, *idem*, p. 350, toma esa expresión para resolver la situación en la cual el mandatario debe adaptar las instrucciones del mandante.

3. LA RELACIÓN EQUITATIVA CON EL PRESTATARIO CEDIDO

La Directiva NPL se refiere al riesgo reputacional que para las entidades de crédito puede conllevar la cesión del crédito dudoso para que lo reclame un tercero cesionario (considerando 41). La equidad con la que se trate al prestatario antes y después de la cesión es un factor determinante para evitar ese daño reputacional. Esa relación equitativa debe ser una manifestación de la ética contractual que debe concurrir en la concesión y gestión del crédito.

3.1. La actuación justa y profesional del prestamista y del administrador del crédito

El comportamiento que la norma exige en la concesión del crédito (honesta, imparcial, transparente y profesional) —art. 32.1 DCC 2023—, debe persistir durante la ejecución del contrato de préstamo y también en caso de que se ceda el crédito a un tercero y sea el cesionario o un mandatario contratado por este, el que reclame la deuda (art. 10.1 de la Directiva NPL).

Esa misma exigencia de trato justo o equitativo propia de la actuación de los intermediarios del mercado —la hallamos también en el art. 17.1 de la Directiva (UE) 2016/97, de 20 de enero, sobre la distribución de seguros en relación con los intermediarios— se impone con la misma orientación cuando la intervención ya no es la propia de la intermediación, sino que dimana de la titularidad del derecho o de la estricta representación³⁷. En particular, con relación a esta última actividad, la de la representación de quien actúa en nombre y por cuenta de otro, preocupa al legislador europeo la conducta observada por el administrador de la deuda, dejando a la autonomía de los Estados la regulación de los requisitos relacionados con la honorabilidad, los conocimientos y la experiencia adecuados para desempeñar la actividad (considerando 28 de la Directiva NPL).

El art. 6.2 apartado 1º del Proyecto de Ley transpone literalmente los requisitos de honorabilidad previstos en el art. 5 de la Directiva NPL que se relacionan con la ausencia de determinados antecedentes penales, la actuación previa de cooperación y transparencia mantenida con las autoridades de supervisión y de regulación y el no hallarse

³⁷ Sin que en el derecho europeo exista una construcción acerca de la institución de la representación a la que los textos aluden indiferenciadamente como «actuar en nombre o por cuenta de otro». Véase al respecto, L. ARNAU RAVENTÓS, «Intermediarios en el Derecho europeo: trazas de su responsabilidad por falta de cumplimiento del contrato intermediado», *Cuadernos de Derecho Transnacional* (marzo 2025), Vol. 17, núm. 1, pp. 229 y ss.

inmerso en un procedimiento concursal ni haber sido inhabilitado en concurso culpable salvo que ya haya tenido lugar la rehabilitación.

3.2. Los términos de la comunicación con el prestatario: ni acoso, ni coacción ni influencia indebida

Ante la ausencia de un marco legal para la actividad de recobro extrajudicial de impagados, dicha actividad privada se ha venido desarrollando al amparo de las normas generales del Código civil (art. 1096 Cc) y también considerando las normas penales, en especial, las que tipifican los delitos de acoso (art. 172.ter 1 CP), de coacciones (art. 172.1 CP) o de amenazas (art. 171 CP).

La Directiva NPL provee ese marco legal pero solo respecto de los créditos dudosos que hayan sido objeto de cesión, aunque cabe esperar que la imposición de obligaciones en ese contexto y la supervisión de su actividad de lugar a una estandarización de la actividad de recobro en general.

El art. 10 de la Directiva NPL recurre a las categorías usadas para tipificar las prácticas comerciales desleales agresivas con consumidores (arts. 8 y 9 de la Directiva 2005/29/CE) al tiempo de definir los términos prohibidos en la comunicación con los prestatarios por parte de los compradores y administradores de créditos dudosos. Y aunque tales prácticas sobre todo hallan su ámbito natural de aplicación en la fase de comercialización de bienes y servicios, también resultan aplicables en la ejecución del contrato y en particular a la relación con el prestatario, según destaca el Considerando 21 de la Directiva NPL³⁸. Se está planteando, por tanto, que la comunicación en los términos prohibidos agrava la asimetría de poder entre las partes y puede alterar de manera significativa el comportamiento racional del prestatario consumidor. Particularmente será de aplicación en este caso la previsión contenida en el art. 9 letras *b*, *c* y *e* de la Directiva 2005/29/CE. Ya en la previsión de esta norma, se atiende a circunstancias como la persistencia y el empleo de un lenguaje —entendido como la forma de transmitir la información— para apreciar la concurrencia de la práctica agresiva.

Mientras el acoso se relaciona con una forma de persecución o apremio hostil para conseguir una determinada respuesta contractual,

³⁸ «Por otra parte, la presente Directiva se entiende sin perjuicio de la protección de los consumidores garantizada por la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (12), por la que se prohíben las prácticas comerciales desleales, incluidas aquellas que tienen lugar durante la ejecución de un contrato, mediante las cuales se confunde al consumidor acerca de sus derechos y obligaciones o se lo somete a acoso, coerción o influencia indebida, incluso en términos del calendario, la localización, la naturaleza o la persistencia de las acciones de ejecución, mediante el empleo de un lenguaje o un comportamiento amenazador o insultante o la amenaza de ejercer cualquier acción que, legalmente, no pueda ejercerse.».

la coacción implica una presión psicológica intensa que sitúa al interlocutor ante la tesitura del mal menor y por tanto, siempre se aparea a una consecuencia negativa en caso de no conducirse según lo conminado; finalmente, la influencia indebida³⁹, muy cercana a la institución del ventajismo, que es la única de las tres nociones que la Directiva 2005/29/CE define (art. 2.j), se vincula a la utilización de una posición de poder⁴⁰, a menudo en el contexto de una relación previa de confianza⁴¹, con la que se pretende interferir en la toma de decisiones con el debido conocimiento de causa por parte del destinatario. La especial relación de confianza no suele estar presente en la relación entre cesionario y deudor cedido, pero sí una especial vulnerabilidad del deudor cedido frente a un acreedor profesional que reclama el pago de una deuda en situación de morosidad⁴².

El proyecto se refiere a los términos de la comunicación con el prestatario (art. 22.1 letra d); así por ejemplo, enviar una reclamación en un sobre que exhiba que se está reclamando una deuda⁴³, la realización de llamadas conminatorias o en horarios intempestivos o la amenaza de una inclusión indebida en un fichero de solvencia patrimonial, la personación física en el lugar en el que se halla el deudor o la información falsa acerca del ejercicio ya iniciado de acciones judiciales, serían ejemplos de una actuación contraria a la previsión legal. Es misma orientación se halla al regular los cargos por mora o vencimiento anticipado en el nuevo art. 30 *ter* LCC (según la redacción que incorpora el Proyecto), que se refiere al carácter respetuoso con la privacidad del cliente de las comunicaciones del prestamista y las gestiones de recuperación de la deuda y a su proporcionalidad y comedimiento.

³⁹ E. GONZÁLEZ PONS, *Prácticas agresivas y tutela del consumidor*, Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, Colección Derecho Privado, Madrid, 2019, pp. 87 y ss.

⁴⁰ Institución del derecho inglés relacionada habitualmente con la fase precontractual en situaciones de presión indebida. F. J. INFANTE RUIZ, *El “aprovechamiento injustificado” como vicio del consentimiento. Análisis desde la doctrina de la undue influence del Derecho inglés*, Valencia, Tirant lo Blanch, 2022, p. 41 y ss. En el contexto descrito por la Directiva NPL, la influencia indebida se relaciona con la *inequality of bargaining power* o desequilibrio en el poder de negociación y el fundamento de la influencia indebida que gana más relevancia es el de proteger a uno de los contratantes de ser victimizado.

⁴¹ R. BARCELÓ COMPTE, *Ventaja injusta y protección de la parte débil del contrato*, Marcial Pons-Col·legi Notarial de Catalunya, Madrid, Barcelona, Buenos Aires, São Paulo, 2019, pp. 111 y ss.

⁴² La influencia indebida que la Directiva relaciona con el comportamiento que no debe observar el cesionario frente al deudor cedido, ha sido vinculada por la doctrina a una situación bien distinta: la de la advertencia por parte del deudor a su acreedor de no estar en condiciones de cumplir la prestación y con un requerimiento que se considera coactivo, para renegociar las condiciones económicas. Así, F. YAÑEZ VIVERO, *Asimetrías contractuales por abuso de circunstancias*, Valencia, Tirant lo Blanch, 2019 o F.J. INFANTE RUIZ, «Preguntas y respuestas sobre la virtualidad de la *undue influence* como vicio del consentimiento», *Revista de Derecho Civil*, vol. VIII, núm. 2, 2021, pp. 16 y 17.

⁴³ Véase la STS 615/2004, de 1 de julio, RJ\2004\4287 o la STS 306/2001, de 2 de abril, RJ\2001\3991.

En sede de revisión de la Directiva NPL, la Comisión europea deberá valorar la conveniencia de introducir formatos comunes de información para las comunicaciones con los prestatarios y para la propuesta de medidas de reestructuración o refinanciación (art. 31 letra c de la propia Directiva).

3.3. La atención a la especial vulnerabilidad económica del deudor cedido

La especial vulnerabilidad del consumidor plantea una valoración multifactorial en el Texto refundido de la Ley general de consumidores y usuarios (art. 3.2). La debilidad contractual de la persona consumidora puede responder a múltiples variables, así a causas endógenas como la edad, la discapacidad⁴⁴ o el nivel de formación⁴⁵ o exógenas, como la situación económica/financiera⁴⁶ o geográfica, que, si confluyen,

⁴⁴ Así el Reglamento (CE) núm. 1107/2006, de 5 de julio, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo (DOUE-L-2006-81414).

⁴⁵ La Exposición de motivos de la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica (BOE-A-2022-3198), se refiere a la incidencia del nivel formativo y cultural del consumidor en las relaciones de consumo y que sitúa en posiciones de vulnerabilidad a aquellas personas que cuentan con menores niveles de estudios, refiriéndose la ley a las circunstancias educativas en el art. 3 al contemplar la consideración de personas consumidoras vulnerables respecto relaciones concretas de consumo.

⁴⁶ Así en la normativa que examinamos, en la regulación del Código de buenas prácticas para deudores en riesgo de vulnerabilidad establecido por el Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre, en la regulación de la suspensión del lanzamiento ordenado con ocasión de ejecución hipotecaria introducida por el art. 1.1 la ley 1/2013, de 14 de mayo, que se ha ido prorrogando mediante sucesivos Real-Decretos-ley —el último el 1/2024, de 14 de mayo, por el que se prorrogan las medidas de suspensión de lanzamientos sobre la vivienda habitual para la protección de los colectivos vulnerables que prorroga la medida hasta el 15 de mayo de 2028— o en la Ley 12/2023, de 24 de mayo, por el derecho a la vivienda (vgr. art. 14) que introduce medidas en el procedimiento de desahucio en situaciones de vulnerabilidad (art. 441 LEC) o de prórroga forzosa del contrato de arrendamiento (art. 10.2 LAU). También en iniciativas legislativas aún por aprobar que contemplan el derecho al error de colectivos económicamente vulnerables cuando percibes cantidades económicas de la Administración que no les correspondían sin que hayan incurrido en mala fe o fraude al percibirlas; el art. 22 *ter* que se pretende añadir al modificar la Ley catalana 26/2010, de 3 de agosto, en relación con el derecho a una atención adecuada y a una buena administración prevé: «*Dret de les persones a no ser perjudicades per un error administratiu en les prestacions destinades a garantir les necessitats essencials de subsistència 1. En cas que es detecti un pagament indegut derivat d'un error administratiu o d'una actuació administrativa indeguda, sense la deguda diligència, referida a prestacions destinades a garantir les necessitats essencials de subsistència, les persones físiques no estaran obligades a retornar l'import principal ni els interessos de la prestació percebuda indegudament, sempre que concorrin simultàniament les condicions següents: a) Que la persona beneficiària no hagi contribuït, per acció o omissió, a la producció de l'error administratiu. b) Que l'error administratiu sigui exclusivament imputables a l'administració. 2. En els casos previstos a l'apartat anterior, l'administració iniciarà el procediment de reintegrament de l'import principal de la prestació, però no podrà exigir cap quantitat en concepte d'interessos de demora o de qualsevol altre tipus de recàrrec, d'acord amb els principis de proporcionalitat, equitat i bona administració. 3.*

originan supuestos de vulnerabilidad agravada o interseccional⁴⁷. El carácter multifactorial o multidimensional y a su vez, sectorial⁴⁸, de esta nueva mirada sobre la debilidad contractual dificulta su identificación precisa⁴⁹ y, por tanto, su aplicación reequilibradora, sobre todo cuando la fragilidad se vincula a interacciones individuales con el mercado y no por razón de determinadas características del consumidor. Esta aproximación tan elástica y poliédrica de la vulnerabilidad contractual dificulta la aplicación de un concreto régimen de protección que se justifique en la misma.

En el contexto en el que nos hallamos, el de la cesión y administración de créditos dudosos, la vulnerabilidad a la que sobre todo atendemos es a la económica⁵⁰, pues las especiales medidas de protección se dispensan en consideración a ella⁵¹. Se trata, seguramente, de la

L'administració haurà de valorar amb la deguda diligència les circumstàncies específiques del cas, i fonamentar i motivar adequadament la decisió de no exigir els interessos corresponents, d'acord amb el principi de seguretat jurídica i la protecció de la confiança legítima».

⁴⁷ Se refiere a ello M.L. PALAZÓN GARRIDO, «¿Existe un Estatuto del consumidor vulnerable tras la reforma del Texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios?», en *Revista de Derecho Civil*, 2023, vol. X, núm. 4, p. 202.

⁴⁸ En el año 2016 un estudio publicado por la UE «Consumer vulnerability across key markets in the European Union» analizaba la vulnerabilidad a partir de abstraer cinco dimensiones de la misma (1ª.- Mayor riesgo de resultados negativos o impactos en el bienestar, 2ª.- Tener características que limitan la capacidad de maximizar el bienestar, 3ª.- Tener dificultad para obtener o asimilar información, 4ª.- Incapacidad o imposibilidad de comprar, elegir o acceder a productos adecuados y 5ª.- Mayor susceptibilidad a las prácticas de marketing, creando desequilibrios en el mercado) en tres sectores distintos: el financiero, el energético y el de la contratación online, señalando que en los dos primeros la incidencia de la vulnerabilidad es notablemente mayor que en el tercero. En cuanto al indicador AROPE (Riesgo de pobreza o exclusión social, objetivo Europa 2030), incluye en la medición de esta tasa a la población que se halla en, al menos, una de las tres situaciones siguientes establecidas por Eurostat: 1ª) Riesgo de pobreza, 2ª) Carencia material y social severa o 3ª) Baja intensidad en el empleo. La tasa se cifra en la UE en 2024 en un 21,0 por 100 de la población, siendo superior en Estados como España, en el que se sitúa en el 25,8 por 100.

⁴⁹ S. PAGLIANTINI, «In memoriam del consumatore medio», *Europa e diritto privato*, 1/2021, 2 y ss. o E. KAPROU, *The legal definition of vulnerable consumers in the UCPD: Benefits and limitations of a focus on personal*, RIEFA, C. Y SAINTIER, S. (ed.), *Vulnerable consumers and the law*, Routledge, Oxon, 2020, p. 54.

⁵⁰ Nos remitimos al estudio de A. MUT PIÑA en esta misma obra sobre las principales medidas para hacer frente a la vulnerabilidad económica a la que el legislador ha atendido empleando distintos términos aludiendo, a menudo, a la exclusión social.

⁵¹ El Anteproyecto de Ley utilizaba de forma alternativa el recurso a los presupuestos económicos para solicitar el ingreso mínimo vital y un factor multiplicador sobre el Indicador de Renta de Efectos Múltiples mensual, el IPREM, que hasta la fecha era el indicador habitualmente usado en los textos nacionales mencionados en la nota 46. En el texto finalmente presentado a tramitación parlamentaria se opta por referenciar la especial vulnerabilidad económica a la obtención previa de la condición de beneficiario del ingreso mínimo vital —prestación económica de periodicidad mensual que cubre la diferencia entre el conjunto de ingresos que ha recibido la persona o la unidad de convivencia durante el año anterior, también prorrateado mensualmente, y la renta mínima garantizada en cada supuesto—, de acuerdo con lo establecido en el art. 11 de la Ley 19/2021, de 20 de diciembre. La norma, en su art. 13.2 letra a, toma en consideración la cuantía de las pensiones no contributivas —cifrada para el año 2025 en 7.905,80 euros anuales

aproximación más objetiva a la especial vulnerabilidad⁵², sin que ello entrañe que las soluciones propuestas desde esa medición sean las más eficientes, pues los márgenes cuantitativos son demasiados estrictos.

Pero según hemos señalado, la vulnerabilidad del deudor cedido apunta a dos factores más. El primero, el relativo a los déficits informativos que puedan darse en las situaciones de morosidad en cuanto a los derechos que asisten a la parte deudora que no puede procurarse un asesoramiento jurídico eficaz⁵³ y que parece, según hemos visto, que en ocasiones pueden ser suplido por el juez, informando a la parte consumidora de sus derechos y, permitiendo, así, su alegación de parte. El segundo se refiere a la eventualidad de una reclamación en términos más apremiantes por parte de quien se ha hecho ceder el crédito o por quien administra su cobro profesionalmente, que por el acreedor originario. Esta segunda aproximación podemos referirla como contextual o propia del mercado en el que se realizan las cesiones globales de créditos dudosos.

Mientras que la especial vulnerabilidad económica del deudor sumada a la existencia de una cesión del crédito dudoso determinará un trato especial en cuanto a la renegociación de la deuda, según veremos en el siguiente apartado, la vulnerabilidad que hemos calificado de contextual afecta a todo deudor cedido, sea o no sea especialmente vulnerable, siempre que su crédito se califique como exposición de dudosa cobrabilidad⁵⁴. A dar respuesta a esa vulnerabilidad contextual es a lo que sirve el artículo 10 de la Directiva, mientras que las medidas de protección del deudor especialmente vulnerable se logran a través de la modificación de las Directivas de crédito inmobiliario y de crédito al consumo.

En los textos europeos y nacionales, la referencia a la vulnerabilidad se contrapone a la toma de decisiones con conocimiento de causa o en condiciones óptimas para sus intereses (EdM Real Decreto Ley

(art. 65.5 Real Decreto-ley 1/2025, de 28 de enero, por el que se aprueban medidas urgentes en materia económica, de transporte, de Seguridad Social, y para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad)—, dividiéndola por doce y aplicando, en su caso, incrementos en función de la composición de la unidad de convivencia por aplicación de escalas de rendimientos, por ejemplo, si se trata de un hogar monoparental o se trata de una persona con a discapacidad igual o superior al 65 por 100, en cuyo caso se incrementa un 22 por 100 la pensión mensual.

⁵² A. MUT PIÑA, «La parametrización de la vulnerabilidad en el derecho contractual de consumo. Un estudio empírico sobre el sector financiero» en *InDret*, 2023, núm. 1, p. 28), señala la inseguridad jurídica asociada a la consideración de un consumidor como vulnerable si ello se parametriza mediante la aplicación de criterios no objetivos.

⁵³ A. MUT PIÑA, *op.cit.loc.cit.*, pp. 4 y ss. en su análisis sobre el sector financiero, señala que las dos dimensiones relativas a la vulnerabilidad económica y a la vulnerabilidad informativa suelen confluir en las mismas personas.

⁵⁴ La Unión Europea ha señalado que el endeudamiento excesivo o el sobreendeudamiento constituye un supuesto de especial vulnerabilidad del consumidor que debe recibir atención prioritaria (apartado 21 de la Resolución del Parlamento Europeo, de 22 de mayo de 2012, sobre una estrategia de refuerzo de los derechos de los consumidores vulnerables y en el apartado 3.4 de la Nueva Agenda del Consumidor, Comunicación de la Comisión en el Parlamento europeo y en el Consejo de 30.11.2020, COM (2020) 696 final).

1/2021, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica y Directiva 2005/29/CE), pero esa no es una orientación aplicable al escenario de vulnerabilidad que analizamos o al menos, solo en cuanto a la valoración de las circunstancias que llevaron a la persona a endeudarse.

En nuestro contexto, la vulnerabilidad a la que se atiende se relaciona con determinadas variables económicas, más allá del nivel de ingresos actual del deudor; son relevantes ciertos elementos especiales del deudor o de la deuda⁵⁵ que lo hacen elegible para un trato más beneficioso en la renegociación de la deuda. Así, pueden ser de interés las circunstancias que le llevaron a la situación de impago, su capacidad económica de reembolsar la deuda pendiente o incluso aspectos tradicionalmente irrelevantes para el derecho de los contratos, como la finalidad o los móviles por los cuales contrató el préstamo⁵⁶. Incidiremos en ello en el apartado siguiente.

3.4. La renegociación de la deuda y la tolerancia razonable antes de ejecutar el crédito: una protección no homogénea del prestatario consumidor

Como hemos ido mencionado, la Directiva NPL, además de organizar el mercado de venta y administración de créditos dudosos, con el fin de fomentar su actividad y competitividad, ha introducido sendas modificaciones en la DCC (arts. 11 *bis* y 16 *bis*) —aunque posteriormente se ha aprobado la nueva Directiva 2023/2225, de 18 de octubre, que la deroga a partir del 20 de noviembre de 2026, y que incluye las medidas de reestructuración y refinanciación de deudas en situación de morosidad en el art. 35— y la DCI (arts. 28 y 28 *bis*), con el fin de imponer que los prestamistas dispongan de políticas de renegociación de la deuda que conduzcan a una tolerancia razonable en el ejercicio de la pretensión crediticia⁵⁷.

⁵⁵ Y es esa personalización del Derecho fundada en la atención a las circunstancias concretas de cada persona, las que justifican una teoría acerca de las vulnerabilidades en el marco del derecho privado que se aparta de la teoría liberal que hace abstracción de la persona de una forma homogénea. Véase C. MARTÍNEZ DE AGUIRRE, «La recepción de la idea de vulnerabilidad en el derecho civil español. Materiales para un debate», M.V. MAYOR DEL HOYO y S. DE SALAS MURILLO (dirs.), *Vulnerabilidad patrimonial: retos jurídicos*, Cizur Menor, Navarra, Aranzadi, 2022, p. 53

⁵⁶ Véase F. YÁÑEZ VIVERO, *La exoneración judicial de deudas del consumidor vulnerable perfiles jurídicos y avatares de un nuevo «derecho a no pagar las deudas»*, Madrid, Marcial Pons, 2024, pp. 72 y ss., que señala el riesgo de una consumerización del derecho de obligaciones en el sentido de lograr el rápido reingreso del deudor en el mercado para que de nuevo ejerza su condición de consumidor. Por otra parte, la autora señala.

⁵⁷ El considerando 56 de la Directiva NPL alude sin rigor a la «tolerancia razonable antes de iniciar un procedimiento de ejecución hipotecaria» referida a ambos textos legales, cuando en realidad ello no afectaría a los créditos al consumo, que no suelen estar garantizados mediante la constitución de la hipoteca y que son los que en mayor medida forman parte de las carteras de créditos dudosos objeto de operaciones de venta alzada.

Sin duda, la exigibilidad del derecho de crédito se debilita pues la norma, ante el incumplimiento de sus obligaciones de pago por el prestatario, impone una actividad de renegociación previa a la exigencia total de lo debido o al recurso a los tribunales (nuevos arts. 30 *bis* apartado 1 de la LCC y 25 *bis* apartado 1 de la LCI). Pero esa debilidad, como es sabido, también resulta para prácticamente cualquier derecho exigible o ejercitable tras la aprobación de la Ley Orgánica 1/2025, de eficiencia del sistema público de justicia.

La norma europea deja margen a los legisladores nacionales para concretar el alcance de las medidas de renegociación de las deudas vencidas, orientado a esa expresión acuñada de la «tolerancia razonable antes de iniciar un procedimiento de ejecución» (art. 16 *bis* DCC 2008 y art. 35 DCC 2023, que alude a las «medidas razonables de reestructuración o refinanciación antes de iniciar procedimientos de ejecución» y art. 28 DCI)⁵⁸, desplazando cada más a las entidades financieras la responsabilidad por la calificación temprana del riesgo de crédito emergente.

La renegociación directa de la deuda, pese a aludir al medio no procedimental de resolución de conflictos, no presupone que no pueda acudir a uno u otro medio adecuado para dicha resolución —la negociación mediante la intervención de profesionales, la mediación, la conciliación, la propia negociación, el derecho colaborativo, la oferta vinculante o la opinión de persona experta independiente⁵⁹— lo que permitirá, además, cumplir con el requisito de procedibilidad en la reclamación judicial de la deuda de acuerdo con el art. 5 de la LO 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia. No obstante, la iniciativa negociadora es una carga de quien reclama la deuda y como veremos, la carga apareja, además, el deber de informar acerca de si se tiene derecho a un plan de pagos. Estimamos que determinados MASC resultan particularmente idóneos para proteger al prestatario consumidor, así en concreto, la mediación. Su implementación en el ámbito de la gestión de impago de préstamos ya tiene precedentes⁶⁰; además, durante el proceso de mediación puede

⁵⁸ En sendas normas se mencionan, sin ánimo de exhaustividad, las siguientes medidas de reestructuración o refinanciación: «a) una refinanciación total o parcial de un contrato de crédito; b) una modificación de las condiciones existentes de un contrato de crédito, que podrá incluir, entre otros elementos: i) la prórroga del período de vigencia del contrato de crédito, ii) la modificación del tipo de contrato de crédito, iii) el aplazamiento del pago de la totalidad o de parte de las cuotas de amortización durante un período, iv) el cambio del tipo de interés, v) la posibilidad de una suspensión del pago, vi) reembolsos parciales, vii) conversiones de moneda, viii) la condonación parcial y la consolidación de la deuda».

⁵⁹ Sobre la categorización de los distintos medios, nos remitimos al capítulo de I. VIOLA DEMESTRE en esta misma obra.

⁶⁰ I. VIOLA DEMESTRE, «La mediación en la gestión del impago de los préstamos y créditos hipotecarios en Cataluña: una institucionalización singular», *Oñati Socio-legal Series*, vol. 9, núm. 4, p. 458 y ss. describe las particularidades de la mediación obligatoria que se introdujo

aflorar la particular situación de vulnerabilidad del consumidor⁶¹ y a su vez, el mediador puede recomendar a las partes, siendo el consumidor el natural destinatario de esa recomendación, que se procuren asesoramiento jurídico para evitar situaciones como la descrita en el Auto de Fuenlabrada de 17.07.2025 (ECLI:ES: JPI: 2025:10A) en la que se reclaman deudas manifiestamente prescritas.

Por otra parte, veremos a continuación, que el legislador español ha puesto el énfasis en la protección asociada a las cesiones de créditos al consumo, que bien es cierto que son los que generalmente integran las carteras de créditos cedidos, y ha obviado la indicación de la norma europea por la que se pretendía proteger especialmente a los créditos garantizados por un bien que constituya la vivienda habitual del consumidor (considerando 56 de la Directiva NPL)⁶². No existe referencia alguna expresa en el Proyecto de ley NPL a la vivienda habitual del deudor y la única alusión indirecta se infiere de la remisión a los Códigos de buenas prácticas a los que estuviese adherido la entidad financiera cedente, así el regulado por el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, que seguirán siendo de aplicación tras la cesión (art. 14 del Proyecto y arts. 30 *bis* LCC y 25 *bis* y 25 *ter* LCI).

en el Código de Consumo de Cataluña mediante la modificación del art. 132-4.3 introducida por el art. 8 de la Ley 20/2014 que, no obstante, fue declarado inconstitucional por la STC 54/2018, de 24 de mayo.

⁶¹ I. VIOLA DEMESTRE, «Los medios adecuados de solución de controversias (MASC) en la transición energética de los edificios privados: una senda para el consenso», C. MOLL DE ALBA (coord.), V. PÉREZ DAUDÍ (dir.), I. VIOLA DEMESTRE (dir.), *La transición a la vivienda sostenible y la resolución de conflictos*, Barcelona, Atelier, p. 240.

⁶² También en el tratamiento de las situaciones de insolvencia, el art. 23 de la Directiva (UE) 2019/1023 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, sobre marcos de reestructuración preventiva, exoneración de deudas e inhabilitaciones, incide en la tutela de la vivienda familiar del empresario insolvente. Es bien cierto que la aproximación del legislador español a la problemática del sobreendeudamiento se ha realizado, principalmente, desde una perspectiva concursal con un planteamiento, por tanto, que contempla, sobre todo, el interés de la posición crediticia. La doctrina (F. YÁÑEZ VIVERO, «La exclusión de la vivienda habitual hipotecada en el plan de liquidación. Una creación judicial al margen de la ley y la necesidad de reactivar un derecho paraconcursal», *Revista de Derecho Civil*, vol. VIII, núm. 1 (enero-marzo, 2021), Estudios, p. 17) ya señaló antes de las últimas reformas legales, que resultaba imprescindible arbitrar medios para la conservación de la vivienda familiar en el concurso, con el fin de lograr una verdadera segunda oportunidad y porque en la mayor parte de casos, ejecutar la vivienda no beneficia los intereses del concurso. A raíz de la reforma de la Ley concursal llevada a cabo mediante la Ley 16/2022, de 5 de septiembre, para la transposición de la mencionada Directiva, se amplió la relación de deudas exonerables para la conservación de la vivienda habitual y los activos empresariales.

3.4.1. *De las medidas de renegociación de la deuda a la condonación parcial impuesta al acreedor*

Las medidas de renegociación o reestructuración de la deuda forman parte de una «política» de la que deben disponer los prestamistas y por extensión, los compradores y administradores de crédito. Las medidas consisten en determinadas concesiones a favor del prestatario que tengan en cuenta «las circunstancias individuales» del deudor. Así, la previsión de la Directiva NPL relativa a la modificación de los arts. 16 *bis* DCC 2008 y 28 DCI, mejora el nivel de protección de los consumidores de las redacciones precedentes, pues parte de la exigibilidad de esas «políticas y procedimientos adecuados» y se ha introducido la referencia a las «circunstancias del consumidor» como uno de los aspectos que debe tenerse en cuenta al tiempo de renegociar. Esa fórmula abierta e inconcreta parece permitir a los Estados realizar una clasificación objetiva de circunstancias que hagan a los consumidores merecedores de una mayor tolerancia en la ejecución de la deuda. Ahora bien, el considerando 56 se refiere en particular a los intereses y derechos de los consumidores, a su capacidad de reembolsar la deuda y al hecho de que la deuda esté garantizada con su vivienda habitual. Asimismo, el acreedor debe desarrollar los contactos necesarios para averiguar cuáles son esos intereses del consumidor con el fin de ofrecer la mejor solución posible en cada situación concreta⁶³ y como parte de su labor profesional. Las medidas de renegociación de la deuda que plantea la Directiva NPL no se enfocan al supuesto de deudas cedidas, sino que se plantean en términos generales, y se deja a la acción de las normas nacionales la imposición de requisitos adicionales de renegociación en caso de cesión del crédito (considerando 16).

A partir de ese mandato normativo, la transposición de la Directiva NPL ha dado lugar a sendos regímenes de renegociación de la deuda vencida en el Proyecto de Ley en tramitación:

— El primero, el general, aplicable a todo deudor que se halle en situación de incumplimiento, orientado a lograr un acuerdo de refinanciación o reestructuración de la deuda previo al ejercicio judicial de la pretensión (nuevo art. 30 *bis* 1 y 2 LCC y nuevo 25 *bis* LCI), que resulta de la transposición de las modificaciones de las DCC y DCI, refiriendo la relación de elementos en qué pueden consistir esas medidas que facultativamente podrán ofrecer los prestamistas (prórroga de la fecha de vencimiento del contrato, modificación del tipo de interés, aplazamiento del pago de la totalidad o de parte de las cuotas pendientes, la condonación parcial de la deuda, etcétera) —«podrán consistir, entre otras»- y que, en su caso, se añadirán a las previstas en los

⁶³ M. ANDERSON, *op.cit.loc.cit.*, pp. 88 y ss.

Códigos de buenas prácticas a los que esté adherido el prestamista. Según se prevé en la nueva DCC 2023, aún pendiente de transposición (art. 35.1 apartado segundo), cuando se apliquen medidas razonables de reestructuración o refinanciación de la deuda no se exigirá el cumplimiento de la obligación de evaluación de la solvencia exigida en la concesión del crédito, salvo que el total de lo adeudado por el consumidor no se incremente significativamente al novar el contrato, lo cual favorece la implementación de las medidas.

— El segundo, que da lugar a una renegociación en términos más concretos y podemos considerar que en abstracto más beneficiosos, solo aplicable si concurren cuatro presupuestos: que la deuda vencida vaya a ser objeto de cesión o haya sido cedida, que el prestatario se halle en situación de vulnerabilidad económica —que deberá acreditar en el plazo de quince días desde la comunicación sobre la cesión de su crédito—, que se trate de una deuda originada en un contrato de crédito al consumo y que el consumidor no haya rechazado anteriormente medidas equivalentes a las que deben ofrecerse al cumplir los tres primeros requisitos (art. 30 *bis* apartado 4 LCC según la redacción dada por el Proyecto de Ley). Si se dan tales presupuestos, además de la congelación del devengo de nuevos intereses y gastos y del reembolso de la deuda mediante cuotas mensuales que no superen el 5 por 100 del ingreso mensual del deudor en el momento del ofrecimiento, se prevé la aplicación necesaria de un plan de pagos mediante un esquema progresivo de quitas sobre los intereses y sobre el capital, condicionado su exigibilidad al cumplimiento riguroso del plan de pagos por el prestatario.

Es en este contexto en el que, finalmente, puede tener impacto el precio de cesión del crédito, pero no para proteger la posición deudora, sino, como ya hemos señalado, para proteger al acreedor cesionario. En efecto, la norma, con una redacción muy mejorable, se refiere al «valor de eventual precio en caso de venta o cesión del préstamo» que acredite la entidad prestamista mediante la valoración de tercero independiente, para minorar el alcance de la condonación de la deuda si esta condonación excede de ese «valor». En todo caso, la acumulación de variables que deben concurrir para que el deudor pueda hacer valer esa renegociación privilegiada la convierte en un supuesto ciertamente residual.

Se concluye, pues, y como hemos señalado ya, que, sin la debida justificación, el legislador español se ha apartado de la indicación europea y en lugar de privilegiar el tratamiento de la renegociación de las deudas garantizadas con la vivienda habitual del prestatario consumidor, ha privilegiado las deudas originadas en la contratación de créditos al consumo. Ciertamente es que son este tipo de créditos los que mayormente integran las carteras cedidas de créditos dudosos. Pero también lo es que la transposición incumple el mandato del legislador europeo.

3.4.2. *La carga de informar sobre el derecho al plan de pagos*

Como se ha dicho, uno de los aspectos que afectan a las personas en situación de vulnerabilidad económica severa es el déficit informativo sobre los derechos que las amparan, de manera que dicha vulnerabilidad económica se ve agravada por la asimetría informativa⁶⁴, también intensificada, que impide hacer uso de las herramientas que el ordenamiento dispone para mitigar esta vulnerabilidad.

Es por ello por lo que la norma obliga a los prestamistas —y asumimos que necesariamente a quienes administren el crédito— a informar de las consecuencias de persistir en la situación de impago y del derecho a renegociar la deuda, tanto en los supuestos generales de renegociación (art. 30 *bis* apartado 3 LCC y art. 25 *bis* 3 LCI, ambos según la redacción dada por el Proyecto) como en los de renegociación privilegiada (art. 30 *bis* apartado 5 LCC según la redacción dada por el Proyecto).

Esa carga informativa, como la propia obligación de renegociar, cede cuando previamente se han ofrecido medidas de refinanciación o reestructuración y han sido rechazadas por el deudor (art. 30 *bis* apartado 4 LCC según la redacción prevista por el Proyecto), cuando habiéndose acogido a ellas, haya incumplido los términos de lo renegociado (art. 30 *bis* apartado 5, párrafo 4 LCC según la redacción prevista por el Proyecto) o cuando, salvo casos justificados, se haya acogido repetidamente a ese tipo de medidas (art. 35 DCC 2025).

4. LA RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS Y LA APLICACIÓN DE LA DIRECTIVA (UE) 2021/2167: LA FUTURA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA INDEPENDIENTE DE DEFENSA DEL CLIENTE FINANCIERO

El Proyecto de ley NPL, en su Título V, se ocupa de la efectividad de las disposiciones que se contienen en él y, por tanto, de las eventuales reclamaciones que se puedan plantear por el incumplimiento de la norma. La norma (art. 31 del Proyecto de Ley) impone un servicio de atención eficaz, transparente y gratuito, con la carga por los administradores de créditos, las entidades de crédito y los establecimientos financieros de crédito que ejerzan de administradores de créditos de registrar las reclamaciones recibidas y las medidas adoptadas para resolverlas. La norma parece pensar, sobre todo, en reclamaciones relativas a la administración del crédito dudoso; no obstante, hay que

⁶⁴ Razón de ser con carácter general de la normativa de consumo. Véase A. CARRASCO PERERA, *op.cit.loc.cit.*, p. 41.

entender que también es obligatorio disponer del servicio de atención, con idénticos requisitos y obligaciones, para las reclamaciones que surjan a raíz de la cesión del crédito dudoso —«reclamaciones que los prestatarios y garantes les presentan relacionadas con sus intereses y derechos reconocidos esta Ley» (art. 31.1)—.

En paralelo a la tramitación del Proyecto de Ley NPL, el Congreso se ocupa también, desde hace más de un año, del Proyecto de Ley por el cual se crea la Autoridad administrativa independiente de defensa del cliente financiero para la resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y los clientes (121/000018); a diferencia del medio de resolución de conflictos interno al cual se refiere el art. 31 del Proyecto de ley NPL, la autoridad administrativa de defensa del cliente financiero tiene carácter independiente. El Proyecto de ley NPL ha aclarado de forma expresa (art. 32) —previsión que no estaba en el texto del anteproyecto— que la autoridad administrativa independiente de defensa del cliente financiero es competente para conocer las reclamaciones que puedan surgir en relación con los intereses y derechos reconocidos por la norma en caso de incumplimiento de sus previsiones normativas⁶⁵.

La regulación de la autoridad administrativa independiente de defensa del cliente financiero resulta del mandato legislativo contenido en la Disposición Adicional Primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. De acuerdo con este mandato, la decisión del organismo creado podía ser vinculante o no; la opción legislativa en el caso español ha sido la de hacerla vinculante⁶⁶ para reclamaciones de hasta 20.000 euros, incluidas, también, las que tengan relación con la

⁶⁵ Esa duplicidad de medios alternativos de resolución de conflictos que incluyen un sistema interno de gestión de reclamaciones y un verdadero medio externo e imparcial de resolución de controversias se halla en otras normativas como el Reglamento (UE) del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de octubre de 2022 relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (arts. 20 y 21 respectivamente) y es alentado por la Directiva 2013/11/UE (considerandos 17 y 47) de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo como un medio eficaz de resolución temprana de litigios.

⁶⁶ Se distancia así, la nueva institución de la tarea desarrollada hasta ahora por los organismos integrantes de la red FIN-NET que en España son el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Pensiones cuyas resoluciones son meras recomendaciones, dando lugar, eso sí, al cumplimiento del obligado requisito de procedibilidad *ex* art. 5 y 10 de LO 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia y art. 264.4º LEC. Véase C. JÉREZ DELGADO, «Los MASC, tras la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia», *Revista Crítica de Derecho Inmobiliario*, núm. 807, 2025, pp. 210 y 211, al referirse a la elección de los MASC más convenientes en los conflictos de consumo según los sectores en los que estos se planteen.

declaración de abusividad de una cláusula (art. 42 del Proyecto de Ley de creación de la Autoridad) y preservando la posibilidad de cualquiera de las partes de acudir a la vía judicial contra la resolución dictada, que pondrá fin a la vía administrativa; será la jurisdicción civil —en el anteproyecto se preveía que fuese la jurisdicción contencioso administrativa la que conociese de tales recursos y con acierto, se modificó la asignación de jurisdicción— la competente, mediante el juicio verbal, para conocer de los recursos que tanto el cliente como la entidad puedan interponer ante las resoluciones vinculantes (arts. 5.2 y 45 del Proyecto de Ley de creación de la Autoridad). Para ello es necesario adaptar la LEC mediante la adición de un apartado 4 al art. 250 y del art. 447 *ter* para regular las especialidades en la tramitación de las demandas contra las resoluciones vinculantes dictadas por la Autoridad Administrativa Independiente.

Se trata de una ADR de carácter administrativo de obligado sometimiento para las entidades financieras y voluntario para los usuarios (art. 5.2 del Proyecto de Ley de creación de la Autoridad), cuya creación se justifica por el hecho que el sector financiero presenta un marco regulatorio y de supervisión específico y tiene un evidente carácter estratégico. Se plantea no solo como un medio desjudicializado de resolución de controversias, sino también, en general, carente de excesiva formalidad —se facilitará un modelo de reclamación— y tendente a la actuación sin asistencia letrada, si bien proveyendo la propia institución la asistencia personalizada necesaria para la presentación de las reclamaciones (art. 34 del Proyecto de creación de la Autoridad). Los principios que se seguirán durante el procedimiento son los de igualdad, equidad, imparcialidad, independencia, transparencia, contradicción, legalidad, libertad de prueba, eficacia y celeridad, recurriendo a las normas procesales civiles para determinar la carga de la prueba, teniendo la resolución el contenido previsto en el art. 88 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento administrativo común.

En países en los que ya funcionan organismos similares desde hace tiempo, el éxito de su tarea reside, fundamentalmente, en la reputación que el sistema añade a la actividad de las entidades financieras y en la predictibilidad de las decisiones, que podrían llegar a automatizarse mediante el uso supervisado de la IA⁶⁷. Se señala que la institución

⁶⁷ Así el Árbitro Bancario Finanziario (ABF) introducido en el art. 128 *bis* del *Testo unico bancario*, que opera en Italia desde enero de 2010; durante el procedimiento no pueden intervenir testigos y la resolución se base en el examen de la documentación aportada. Véase acerca la experiencia práctica de la figura I.A. CAGGIANO, «L'arbitro bancario finanziario. Esempio virtuoso di degiurisdizionalizzazione», *La nuova giurisprudenza civile commentata*, núm. 7-8, julio-agosto 2015 pp. 448 y ss. La autora se refiere a un segundo aspecto determinante del éxito de la institución y que guarda relación con la función de advertencia que se contiene en las disposiciones del Banco de Italia sobre la evaluación de los resultados de las apelaciones en el ejercicio de su actividad supervisora, en cuanto a la transparencia y a la equidad en las relaciones con los clientes. A su vez, las decisiones anteriores del ABF impactan en la resolución de las

debe servir para reequilibrar la posición asimétrica entre entidad financiera y consumidor en la vertiente procedimental⁶⁸, es decir, no solo en la fase de contratación, sino también al tiempo de plantear una reclamación en relación con la ejecución de lo contratado, si bien la institución también abordará conflictos planteados por potenciales clientes que no hayan llegado a serlo, por ejemplo, por habérseles denegado la financiación solicitada.

5. CONCLUSIONES

Parece claro que la cesión de un crédito dudoso coloca a un deudor en situación de insolvencia en un escenario que puede precarizar todavía más su posición, ya debilitada, en la relación contractual que originó la deuda. Si bien la Directiva 2167/2021 (Directiva NPL), que los Estados debían incorporar como máximo, el 29 de diciembre de 2023, no tiene por objeto principal la protección del deudor cedido, sino la creación de un mercado competitivo de venta de créditos dudosos que contribuya a la estabilidad del sistema financiero y a la profesionalización y supervisión de la actividad de administración de ese tipo de créditos, sí que apareja, a partir, sobre todo, de su art. 10 y de sus Considerandos 52 a 57 así como a raíz de las modificaciones que introduce en las Directivas DCC y DCI, la oportunidad de proteger a los deudores en situación de morosidad de prácticas agresivas que den lugar a supuestos de acoso financiero favorecidas, precisamente, la profesionalización de quien reclama la deuda. Se pretende garantizar la equidad en la relación con el prestatario, además de promover una tolerancia razonable en la ejecución del crédito. A su vez, la Directiva de prácticas comerciales desleales sigue facilitando un cordón de seguridad que funciona en cualquier sector o mercado, también en el de la venta de créditos dudosos.

La Directiva NPL está siendo objeto de una muy tardía transposición por parte del legislador español —el último estado en completar la transposición—, mediante la Ley de administradores y compradores de créditos y por la cual se modifican la Ley de medidas de reforma del

reclamaciones que los clientes plantean en los canales internos de las entidades, desempeñando un papel más amplio en la estandarización y orientación de la resolución de las controversias bancarias, dando lugar a la construcción de directrices interpretativas de la legislación vigente.

⁶⁸ Como señala J.M. FERNÁNDEZ SEIJÓ, «Sobre la oportunidad de crear una autoridad administrativa que atienda las reclamaciones de los clientes financieros: a propósito del Proyecto de Ley el que se crea la autoridad administrativa independiente de defensa del cliente financiero para la resolución extrajudicial de conflictos entre entidades financieras y sus clientes», *Actualidad civil*, 2023, núm. 5 (mayo), p. 6, la eficiencia de la nueva institución, que pueda adoptar resoluciones con celeridad a partir de reclamaciones que de modo preferente se presenten por medios electrónicos, en el marco de una nueva cultura en la resolución de controversias, será un aspecto clave para su éxito de su implantación en España.

sistema financiero, la Ley de contratos de crédito al consumo, la Ley de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades de créditos, la Ley reguladora de los contratos de crédito inmobiliario y el Texto refundido de la Ley concursal, actualmente en tramitación parlamentaria. Ni el texto europeo ni su transposición nacional optan por propagar a la posición deudora ningún derecho asociado al sacrificio económico que asume el acreedor al ceder el crédito por un precio muy inferior al saldo vivo de la deuda. De hecho, puesto que los créditos de cuya cesión se ocupa la norma se venden en carteras, su precio no siempre se pacta con carácter individualizado —aunque sí se realiza una estimación en la fase previa a la venta de la cartera— y en todo caso, el dato relativo a ese precio —ni el global ni el individual, si existe— no forma parte del contenido de lo que obligatoriamente se debe informar al deudor. Esa carga informativa relativa a otros aspectos de la cesión constituye una de las previsiones con las que se quiere proteger al deudor, imponiendo, además, una relación equitativa entre el cesionario y el administrador del crédito y el prestatario e impulsando la renegociación de la deuda mediante la aplicación de una tolerancia razonable en la ejecución del derecho. Esa tolerancia dará lugar a medidas de reestructuración y refinanciación de la deuda en situación de impago según la previsión de las Directivas DCC y DCI en sus nuevas redacciones, que se incorporan a la legislación española mediante la modificación de la LCC y la LCI contenida en el Proyecto de Ley NPL.

Ciertamente, el aspecto más delicado y el más valioso desde la perspectiva de la protección de los consumidores, es el relativo a las opciones de renegociación de la deuda introducidas con la transposición de la Directiva NPL, que se refieren con carácter general a todo crédito vencido y que se intensifican y se concretan en caso de cesión del crédito para los prestatarios que se encuentren en una situación de especial vulnerabilidad económica. Ahora bien, contraviniendo el mandato de la norma europea, el legislador nacional solo ha planteado una renegociación en términos más ventajosos para el deudor consumidor cuando los créditos cedidos sean créditos al consumo, sin ningún tratamiento especial en esta sede para los créditos garantizados con la vivienda habitual del consumidor que puedan ser objeto de cesión. Los condicionamientos de esa renegociación privilegiada hacen de la misma una solución más bien residual. Se ha perdido, además, la ocasión de adaptar normas civiles como el art. 1535 Cc, en materia de retracto de créditos litigiosos, el art. 1198 Cc en materia de excepciones oponibles tras la cesión de créditos o el art. 149 LH en lo relativo a la preceptiva notificación de la cesión del crédito o de introducir nuevas previsiones como la relativa a la inexigibilidad a los consumidores de deudas prescritas o a la posibilidad de apreciar de oficio esa prescripción.

En cuanto a los eventuales incumplimientos de las previsiones tuitivas contenidas en la nueva normativa, más allá de las sanciones

impuestas por los organismos supervisores, pueden dar lugar a las correspondientes reclamaciones por parte de los consumidores. La vía jurisdiccional no es seguramente la más adecuada para encauzarlas. La futura creación y puesta en marcha de la autoridad administrativa independiente de defensa del cliente financiero, si finalmente se aprueba su norma reguladora, también actualmente en trámite parlamentario, tiene que servir, entre otros, para lograr una mayor efectividad en la realización de los derechos reconocidos por la Ley de administradores y compradores de créditos.

6. BIBLIOGRAFÍA

- ALBIEZ DOHRMANN, Klaus Jochen, «El derecho de información del consumidor a conocer la cesión o titulización del crédito», *Revista Crítica de Derecho Inmobiliario*, núm. 764, 2017, pp. 2843-2870.
- ANDERSON, M. « La ejecución de créditos hipotecarios y la «tolerancia razonable» del acreedor: las reformas del artículo 28 de la Directiva (UE) 2014/17, sobre créditos inmobiliarios», *Revista de Derecho civil*, vol. 11, núm. 1, 2024, pp. 75-116.
- ARNAU RAVENTÓS, L., «La conformitat del Dret català al Dret europeu en matèria de contractació amb consumidors», *Revista Catalana de Dret privat*, vol 22 (2020), p. 107-146.
- «Intermediarios en el Derecho europeo: trazas de su responsabilidad por falta de cumplimiento del contrato intermediado», *Cuadernos de Derecho Transnacional* (marzo 2025), Vol. 17, núm. 1, pp. 223-248.
- BARCELÓ COMPTE, *Ventaja injusta y protección de la parte débil del contrato*, Marcial Pons-Col·legi Notarial de Catalunya, Madrid, Barcelona, Buenos Aires, São Paulo, 2019.
- CABALLOL ÀNGELATS, L., «La tutela judicial civil dels drets dels consumidors i usuaris, ARNAU RAVENTÓS, L. (coord.), *Dret català de consum*, Barcelona, Atelier, 2024, pp. 255-278.
- CAGGIANO, I.A. «L'arbitro bancario finanziario. Esempio virtuoso di degiurisdizionalizzazione», *La nuova giurisprudenza civile commentata*, núm. 7-8, julio-agosto 2015, pp. 439-454.
- CARRASCO PERERA, A. «Relación jurídica y contrato de Derecho de Consumo» en CARRASCO PERERA (dir.), *Derecho de consumo. Materiales, fundamentos, aplicaciones*, Cizur Menor, Navarra, Aranzadi, 2023, pp. 39-57.
- CARTWRIGHT, P. «Understanding and Protecting Vulnerable Financial Consumers», *Journal of Consumer Policy*, 38 (2), 2015, pp. 119-138.
- CAZORLA GONZÁLEZ-SERRANO, L., «El mercado “secundario” de créditos de dudoso cobro o *non-performing loans* (NPLs) y su régimen jurídico actual», *LA LEY mercantil*, núm. 97, diciembre 2022, pp. 1-12.
- CEDENO HERNÁN, M., *Protección de los consumidores, cláusulas abusivas y poderes de dirección del juez en el proceso civil*, Valencia, Tirant lo Blanch, 2023.
- «¿Exige el Derecho de la Unión Europea otorgar tutelas de oficio en el Derecho de consumo al margen de las cláusulas abusivas?», *Diario La Ley*, núm. 10474, de 26 de marzo de 2024.

- DEL POZO CARRASCOSA, P., «El contrato de mandato en el Código civil de Cataluña: el desarrollo del encargo», A. SERRANO DE NICOLÁS (coord.), *Estudios sobre el Libro sexto del Código civil de Cataluña*, Madrid, Col·legi de Notaris de Catalunya, Marcial Pons, 2018, pp. 345-364.
- DÍEZ PICAZO y PONCE DE LEÓN, L., *La prescripción extintiva en el Código civil y en la jurisprudencia del Tribunal Supremo*, Madrid, Thomson Civitas, 2003.
- DOMÍNGUEZ LUELMO, A. y TORIBIOS FUENTES, F., *La prescripción extintiva en Derecho de obligaciones. Aspectos sustantivos y procesales*, Madrid, La Ley, p. 132.
- FERNÁNDEZ SEIJÓ, J.M., «Sobre la oportunidad de crear una autoridad administrativa que atienda las reclamaciones de los clientes financieros: a propósito del Proyecto de Ley el que se crea la autoridad administrativa independiente de defensa del cliente financiero para la resolución extrajudicial de conflictos entre entidades financieras y sus clientes», *Actualidad civil*, 2023, n. 5 (mayo), pp. 1-7.
- GINEBRA MOLINS, M.E., «Comentario al artículo 149 LH», en A. DOMÍNGUEZ LUELMO (dir.), *Comentarios a la Ley Hipotecaria*, Aranzadi Thomson Reuters, Cizur Menor, Navarra, 2019, pp. 1489-1498.
- GONZÁLEZ PONS, Elisabet, *Prácticas agresivas y tutela del consumidor*, Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, Colección Derecho Privado, Madrid, 2019.
- INFANTE RUIZ, F.J., «Preguntas y respuestas sobre la virtualidad de la *undue influence* como vicio del consentimiento», *Revista de Derecho Civil*, vol. VIII, núm. 2, 2021, 1-37.
- , *El “aprovechamiento injustificado” como vicio del consentimiento. Análisis desde la doctrina de la undue influence del Derecho inglés*, Valencia, Tirant lo Blanch, 2022.
- JÉREZ DELGADO, C., «Los MASC, tras la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia», *Revista Crítica de Derecho Inmobiliario*, núm. 807, 2025, pp. 191-226.
- KAPROU, E., «The legal definition of vulnerable consumers in the UCPD: Benefits and limitations of a focus on personal», RIEFA, C. Y SAINTIER, S. (ed.), *Vulnerable consumers and the law*, Routledge, Oxon, 2020.
- MARTÍNEZ DE AGUIRRE, C., «La recepción de la idea de vulnerabilidad en el derecho civil español. Materiales para un debate», M.V. MAYOR DEL HOYO y S. DE SALAS MURILLO (dirs.), *Vulnerabilidad patrimonial: retos jurídicos*, Cizur Menor, Navarra, Aranzadi, 2022, pp. 33-54.
- MUT PIÑA, *La parametrización de la vulnerabilidad en el derecho contractual de consumo. Un estudio empírico sobre el sector financiero*, en *InDret*, 2023, núm. 1.
- PAGLIANTINI, S., «In memoriam del consumatore medio», *Europa e diritto privato*, 1/2021, pp. 2-30.
- PALAZÓN GARRIDO, M.P., «¿Existe un Estatuto del consumidor vulnerable tras la reforma del Texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios?», en *Revista de Derecho Civil*, 2023, vol. X, núm. 4, pp. 199-223.
- RUBIO GIMENO, G., «La contratación entre cónyuges o convivientes en los pactos sobre ruptura de pareja: ¿un contexto negocial naturalmente asimétrico?», en A. SERRANO DE NICOLÁS (coord.): *Nuevas perspectivas iusprivatistas a los 40 años de la Constitución Española*, Madrid, Colegio

- Notarial de Cataluña - Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales, 2021, pp. 147-182.
- «Retracto de créditos litigiosos: ¿Su conveniente superación con ocasión de la transposición de la Directiva (UE) 2021/2167 sobre administradores y compradores de créditos?», *Revista de Derecho civil*, vol. IX, núm. 3 (julio-septiembre, 2022), pp. 315-350.
- VIOLA DEMESTRE, I., «La mediación en la gestión del impago de los préstamos y créditos hipotecarios en Cataluña: una institucionalización singular», *Oñati Socio-legal Series*, vol. 9, núm. 4.
- «Los medios adecuados de solución de controversias (MASC) en la transición energética de los edificios privados: una senda para el consenso», C. MOLL DE ALBA (coord.), V. PÉREZ DAUDÍ (dir.), I. VIOLA DEMESTRE (dir.), *La transición a la vivienda sostenible y la resolución de conflictos*, Barcelona, Atelier, pp. 445-476.
- YÁÑEZ VIVERO, «La exclusión de la vivienda habitual hipotecada en el plan de liquidación. Una creación judicial al margen de la ley y la necesidad de reactivar un derecho paraconcursal» *Revista de Derecho Civil*, vol. VIII, núm. 1 (enero-marzo, 2021), Estudios, pp. 1-49.
- *La exoneración judicial de deudas del consumidor vulnerable perfiles jurídicos y avatares de un nuevo «derecho a no pagar las deudas»*, Madrid, Marcial Pons, 2024.

