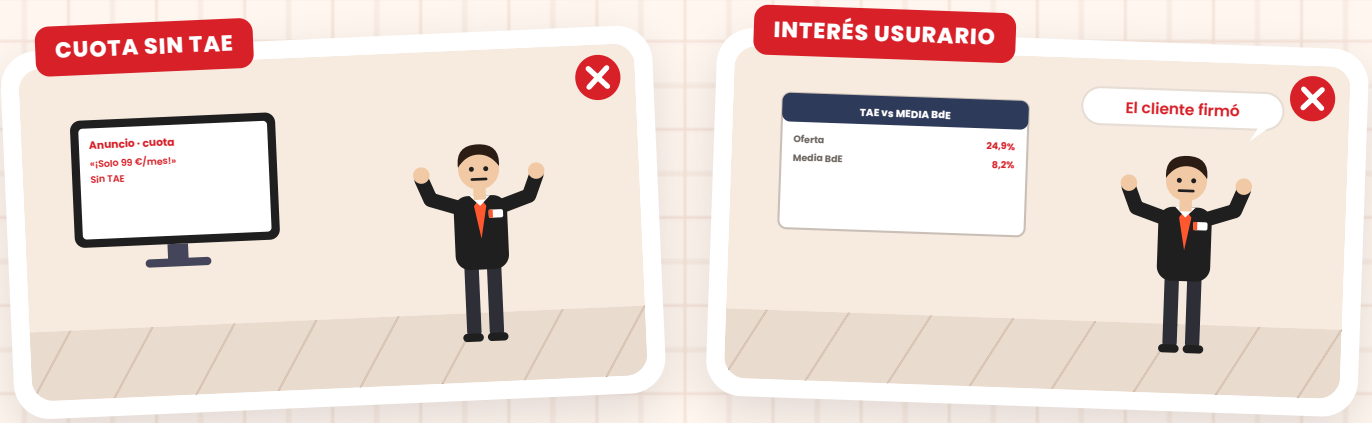
autosmart

Edición 1 · España · 2026

• NULIDAD + MULTA Financiación, publicidad, seguros

Crédito al consumo
Guía de cumplimiento para empresas de automoción

Información previa, TAE, seguros, usura y la nueva directiva: lo que revisan Consumo y los tribunales **y por qué un error puede dejar al cliente pagando solo el capital.**



26,82%
TAE declarada **usuraria** por el Supremo.

14 días
para desistir del crédito.

20.11.2026
fecha límite de la nueva directiva.

5 estándares · 12 puntos de control · Ley 16/2011 · Ley de Usura · Bien / mal · Plazos de corrección

1908 Ley de Usura → **2020** STS 149/2020 → **2026** Nueva directiva UE → **La financiación puede anularse.**

Documento de referencia para gerentes de concesionario, jefes de taller, técnicos de PRL y auditores · No constituye asesoramiento jurídico

Con la tecnología de **AutoSmart Audit**

POR QUÉ EXISTE ESTA GUÍA

La financiación vende coches y crea riesgo.

El Tribunal Supremo declaró usuraria una TAE del **26,82%**: el cliente solo devuelve el capital. Además, sin información previa correcta el contrato puede impugnarse, y Consumo puede imponer multas de hasta **1 M€**.

Esta guía cubre 5 estándares para concesionarios que intermedian financiación.

DÓNDE NACE EL RIESGO

Información
INE previa
CRE-01

Publicidad
TAE visible
CRE-02

Extras
Voluntarios
CRE-03

Intereses
No usurarios
CRE-04

Futuro
CCD2
CRE-05

Contrato
14 días
CRE-01

QUIÉN LO HACE CUMPLIR

Consumo · CCAA
Inspección
Multas de consumo

Banco de España
Supervisión
Financieras y bancos

Juzgados
Civiles
Nulidad y usura

Financieras
Contratos
Reclaman al concesionario

A QUIÉN VA DIRIGIDA

Dirección
Entiende el riesgo de nulidad.

Responsables F&I
Saben qué entregar y cuándo.

Auditores
Revisan expedientes y anuncios.

CUANDO LA FINANCIACIÓN SE ANULA

Un interés excesivo. Solo se devuelve el capital.

Con usura, el contrato es **nulo**. El cliente devuelve lo prestado y nada más, y la financiera buscará quién lo vendió.

LA ESCALERA DE SANCIONES

NIVEL 1
Devolución
Primas de seguros impuestos.

NIVEL 2
1 M€
Multa de consumo.

NIVEL 3
Nulidad
Intereses o contrato.

NIVEL 4
Masivo
Demandas colectivas.

CASOS Y DATOS REALES

QUIÉN	RESULTADO	QUÉ PASÓ
Revolving 26,82% STS 149/2020	**Nulo**	El cliente solo devuelve el capital.
Desistimiento art. 28 Ley 16/2011	**14 días**	El cliente puede renunciar al crédito.
Directiva 2023/2225 UE	**2026**	Nuevas obligaciones para la financiación.

CRÉDITO 20.000 €
0 €
de intereses si hay usura.

SEGURO IMPUESTO
Devolución
De toda la prima.

DESPUÉS
Demandas
Los despachos **buscan casos**.

CÓMO USAR ESTA GUÍA

Una página por estándar. Financiación transparente.

1. **Cabecera**: código, área, responsable y sanción máxima
2. **La norma**: qué organismo y qué normativa
3. **El coste**: multa, otras consecuencias y un caso real
4. **Bien / mal**: ilustraciones y cómo auditar

LOS 5 ESTÁNDARES

CRE-01	Información precontractual	art. 10	CRÍTICO	Nulidad + multa	72 horas	5
CRE-02	Publicidad con TAE	art. 9	CRÍTICO	Nulidad + multa	72 horas	6
CRE-03	Seguros y extras voluntarios	art. 10 · 29	CRÍTICO	Nulidad + multa	72 horas	7
CRE-04	Intereses no usurarios	Ley de Usura	CRÍTICO	Nulidad + multa	7 días	8
CRE-05	Preparación CCD2	Directiva 2023/2225	MODERADO	Pendiente	30 días	9

PLAZO IDEAL DE CORRECCIÓN · DESDE EL ENVÍO DE LA AUDITORÍA

72 horas	Corregir en 3 días laborables	3 est.
7 días	Corregir en una semana · registros, avisos, formación	1 est.
30 días	Planificar y cerrar en un mes · procedimientos y sistemas	1 est.

CÓMO PUNTUAR CADA PUNTO DE CONTROL

CUMPLE

Todos los criterios se cumplen en el momento de la auditoría, con evidencias.

NO CUMPLE

Algún criterio no se cumple en el momento de la auditoría. Anota lo que viste y quién es responsable de corregirlo.

N/A

Solo si «Aplica cuando» lo excluye. Anota el motivo.

Nota. El concesionario que actúa como intermediario debe seguir también las instrucciones de la financiera. La nueva directiva cambia las reglas desde 2026.

CRE-01 CRÉDITO AL CONSUMO · ESTÁNDAR 01 DE 05

Información precontractual

Área **Financiación** | Responsable **Responsable F&I** | Organismo **Consumo · BdE**

SANCIÓN MÁXIMA

Nulidad

del contrato o de los intereses

Usura: el cliente devuelve **solo el capital**

• CRÍTICO

LA NORMA

LCCC

Ley 16/2011, de contratos de crédito al consumo · art. 10 Ley 16/2011 – Información Normalizada Europea (INE)

QUÉ COMPROBAMOS

Antes de firmar, el cliente recibe la Información Normalizada Europea con la TAE, el coste total y el importe de cada cuota, y tiene tiempo para leerla.

PUNTOS DE CONTROL DE LA AUDITORÍA

- P1 ¿Se entrega la INE antes de la firma?
- P2 ¿Se guarda copia firmada con fecha?
- P3 ¿La TAE de la INE coincide con el contrato?

LO QUE CUESTA INCUMPLIR

LA MULTA

Si el interés es usurario o falta la información obligatoria, el contrato o sus intereses pueden ser **nulos**: el cliente devuelve solo el capital.

MÁS ALLÁ DE LA MULTA

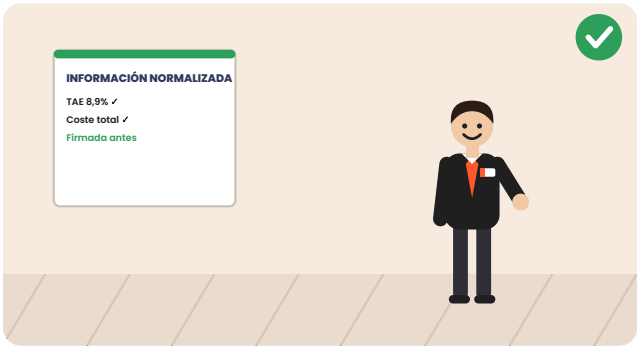
Consumo puede multar las infracciones como **infracciones de consumo (hasta 1 M€)**. El Banco de España supervisa a las financieras, que revisarán y reclamarán al concesionario.

CASOS REALES

14 días

para desistir del crédito sin motivo (art. 28 Ley 16/2011).

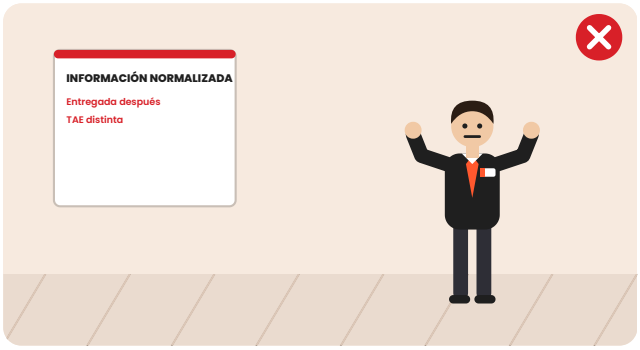
✔ ASÍ SÍ



INE entregada antes de firmar.

✖ ASÍ NO

NULIDAD



INE entregada después.

OBJETIVO

Sin información previa el contrato puede impugnarse.

CORREGIR EN

◷ 72 horas

CRITERIOS · CUMPLE CUANDO

- INE previa
- Copia firmada
- TAE coincidente

CÓMO AUDITARLO

1. Revisa 10 expedientes de financiación

Evidencias: Expedientes.

EL PEOR ESCENARIO Nulidad parcial y **multa de consumo**.

CRE-02 CRÉDITO AL CONSUMO · ESTÁNDAR 02 DE 05

Publicidad con TAE

Área **Marketing** | Responsable **Jefe de marketing** | Organismo **Consumo · BdE**

SANCIÓN MÁXIMA

Nulidad

del contrato o de los intereses

Usura: el cliente devuelve **solo el capital**

• CRÍTICO

LA NORMA

LCCC

Ley 16/2011, de contratos de crédito al consumo · art. 9 Ley 16/2011 – publicidad con ejemplo representativo

QUÉ COMPROBAMOS

Todo anuncio con cuota o tipo de interés indica la TAE, el coste total y un ejemplo representativo, con el mismo protagonismo que la cuota.

PUNTOS DE CONTROL DE LA AUDITORÍA

P1 ¿Los anuncios con cuota incluyen la TAE?

P2 ¿Hay ejemplo representativo?

LO QUE CUESTA INCUMPLIR

LA MULTA

Si el interés es usurario o falta la información obligatoria, el contrato o sus intereses pueden ser **nulos**: el cliente devuelve solo el capital.

MÁS ALLÁ DE LA MULTA

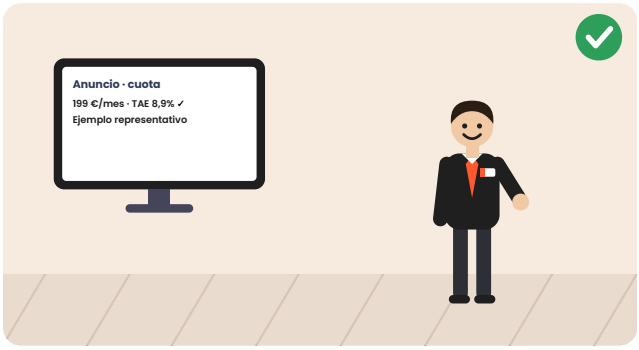
Consumo puede multar las infracciones como **infracciones de consumo (hasta 1 M€)**. El Banco de España supervisa a las financieras, que revisarán y reclamarán al concesionario.

CASOS REALES

14 días

para desistir del crédito sin motivo (art. 28 Ley 16/2011).

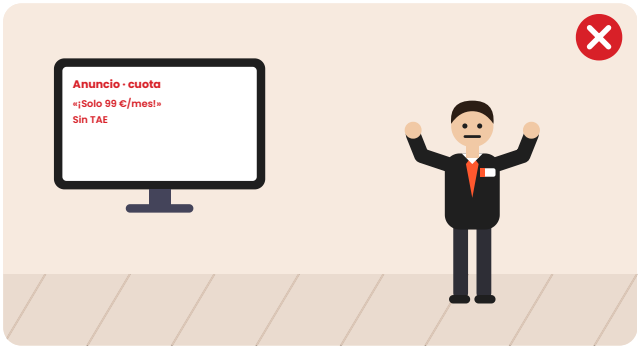
✔ ASÍ SÍ



Cuota con TAE y ejemplo.

✖ ASÍ NO

NULIDAD



Cuota gancho sin TAE.

OBJETIVO

La cuota sin TAE es publicidad engañosa.

CORREGIR EN

72 horas

CRITERIOS · CUMPLE CUANDO

- TAE visible
- Ejemplo representativo

CÓMO AUDITARLO

1 Revisa 10 anuncios

Evidencias: Capturas.

EL PEOR ESCENARIO Multa de consumo de **hasta 1 M€**.

CRE-03 CRÉDITO AL CONSUMO · ESTÁNDAR 03 DE 05

Seguros y extras voluntarios

Área **Financiación** | Responsable **Responsable F&I** | Organismo **Consumo · BdE**

SANCIÓN MÁXIMA

Nulidad

del contrato o de los intereses

Usura: el cliente devuelve **solo el capital**

• CRÍTICO

LA NORMA

LCCC

Ley 16/2011, de contratos de crédito al consumo · **Ley 16/2011** – contratos vinculados · **TRLGDCU** – consentimiento expreso

QUÉ COMPROBAMOS

Seguros de protección de pagos, GAP y mantenimiento son voluntarios, se muestran con su coste y el cliente los elige expresamente.

PUNTOS DE CONTROL DE LA AUDITORÍA

- P1 ¿Son voluntarios los seguros y extras?
- P2 ¿Se muestra su coste por separado?
- P3 ¿Firma el cliente su elección?

LO QUE CUESTA INCUMPLIR

LA MULTA

Si el interés es usurario o falta la información obligatoria, el contrato o sus intereses pueden ser **nulos**: el cliente devuelve solo el capital.

MÁS ALLÁ DE LA MULTA

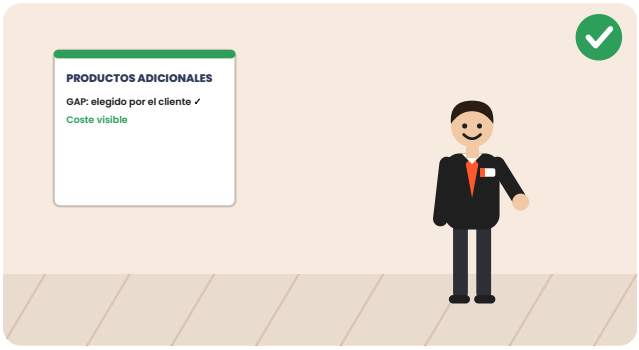
Consumo puede multar las infracciones como **infracciones de consumo (hasta 1 M€)**. El Banco de España supervisa a las financieras, que revisarán y reclamarán al concesionario.

CASOS REALES

14 días

para desistir del crédito sin motivo (art. 28 Ley 16/2011).

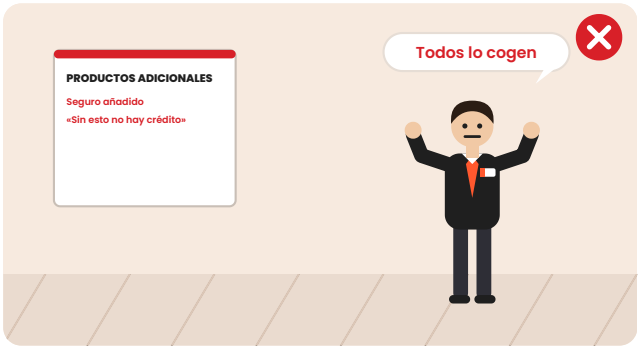
✔ ASÍ SÍ



El cliente elige.

✖ ASÍ NO

NULIDAD



Seguro impuesto.

OBJETIVO

Imponer productos es una práctica abusiva.

CORREGIR EN

72 horas

CRITERIOS · CUMPLE CUANDO

- Voluntarios
- Coste separado
- Firma

CÓMO AUDITARLO

1. Revisa 10 contratos con extras

Evidencias: Contratos.

EL PEOR ESCENARIO Devolución de primas y **multa de consumo**.

CRE-04 CRÉDITO AL CONSUMO · ESTÁNDAR 04 DE 05

Intereses no usurarios

Área **Financiación** | Responsable **Responsable F&I** | Organismo **Consumo · BdE**

SANCIÓN MÁXIMA

Nulidad

del contrato o de los intereses

Usura: el cliente devuelve **solo el capital**

• CRÍTICO

LA NORMA

LCCC

Ley 16/2011, de contratos de crédito al consumo · **Ley de Represión de la Usura de 1908** · **STS 149/2020** – interés notablemente superior al normal

QUÉ COMPROBAMOS

Los tipos que ofrece el concesionario (y sus financieras) se comparan con el tipo medio del Banco de España. Ninguno es notablemente superior.

PUNTOS DE CONTROL DE LA AUDITORÍA

P1 ¿Se compara la TAE con el tipo medio del Banco de España?

P2 ¿Se revisan las ofertas con TAE muy alta?

LO QUE CUESTA INCUMPLIR

LA MULTA

Si el interés es usurario o falta la información obligatoria, el contrato o sus intereses pueden ser **nulos**: el cliente devuelve solo el capital.

MÁS ALLÁ DE LA MULTA

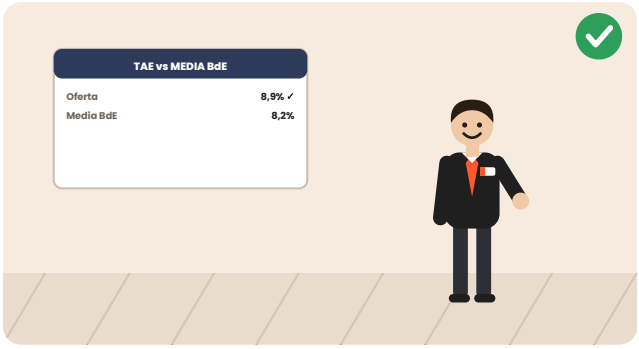
Consumo puede multar las infracciones como **infracciones de consumo (hasta 1 M€)**. El Banco de España supervisa a las financieras, que revisarán y reclamarán al concesionario.

CASOS REALES

26,82%

TAE de una tarjeta revolving que el **Tribunal Supremo** declaró usuraria (STS 149/2020): el cliente solo devuelve el capital.

✔ ASÍ SÍ



TAE cercana a la media.

✖ ASÍ NO

NULIDAD



TAE tres veces la media.

OBJETIVO

Con usura, el contrato es nulo y solo se devuelve el capital.

CORREGIR EN

◷ 7 días

CRITERIOS · CUMPLE CUANDO

- Comparación con BdE
- Revisión de TAE altas

CÓMO AUDITARLO

1 Revisa las 10 TAE más altas

Evidencias: Tabla de ofertas.

EL PEOR ESCENARIO Contrato **nulo**: el cliente devuelve solo el capital.

CRE-05 CRÉDITO AL CONSUMO · ESTÁNDAR 05 DE 05

Preparación CCD2

Área **Financiación** | Responsable **Responsable F&I** | Organismo **Consumo · BdE**

SANCIÓN MÁXIMA

Nueva

directiva UE de crédito al consumo

Sanciones según la **transposición española**

• MODERADO

LA NORMA

LCCC

Ley 16/2011, de contratos de crédito al consumo · Directiva (UE) 2023/2225 – nuevo crédito al consumo (fecha límite 20.11.2026)

QUÉ COMPROBAMOS

El concesionario sigue la transposición española de la nueva directiva, forma al personal de financiación y actualiza documentos y procesos.

PUNTOS DE CONTROL DE LA AUDITORÍA

- P1 ¿Hay un plan de adaptación a la nueva directiva?
- P2 ¿Se ha formado al personal de financiación?

LO QUE CUESTA INCUMPLIR

LA MULTA

Si el interés es usurario o falta la información obligatoria, el contrato o sus intereses pueden ser **nulos**: el cliente devuelve solo el capital.

MÁS ALLÁ DE LA MULTA

Consumo puede multar las infracciones como **infracciones de consumo (hasta 1 M€)**. El Banco de España supervisa a las financieras, que revisarán y reclamarán al concesionario.

CASOS REALES

20.11.2026

fecha límite de la nueva Directiva de crédito al consumo (UE) 2023/2225.

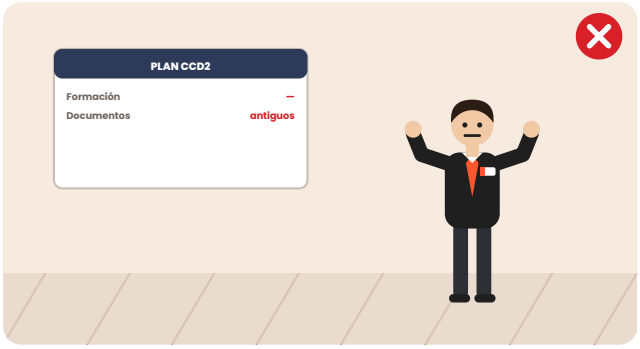
✔ ASÍ SÍ



Plan de adaptación.

✖ ASÍ NO

CCD2



Sin plan.

OBJETIVO

La directiva amplía la protección y las obligaciones de información.

CORREGIR EN

◷ 30 días

CRITERIOS · CUMPLE CUANDO

- Plan
- Formación

CÓMO AUDITARLO

1. Revisa el plan

Evidencias: Plan + formación.

EL PEOR ESCENARIO Sanciones **según la ley española de transposición**.

REVISA LA FINANCIACIÓN ANTES DE QUE LO HAGA UN JUEZ

Tu plan de acción de 30 días: crédito.

Hoy

Repite la auditoría en 30 días.

Esta semana

- [ ] **CRE-01** Información precontractual — 72 horas
- [ ] **CRE-02** Publicidad con TAE — 72 horas
- [ ] **CRE-03** Seguros y extras voluntarios — 72 horas
- [ ] **CRE-04** Intereses no usurarios — 7 días

Este mes

- [ ] **CRE-05** Preparación CCD2 — 30 días

?/5 Cuenta los puntos que cumplen. Un interés usurario anula **todos los intereses**.

FUENTES

- Ley 16/2011, de contratos de crédito al consumo · boe.es
- Tribunal Supremo: STS 149/2020 (tarjeta revolving, usura) · poderjudicial.es
- Directiva (UE) 2023/2225 de crédito al consumo · eur-lex.europa.eu

Aviso legal. Material de apoyo para auditorías; no constituye asesoramiento jurídico.

FIRMA DE LA AUDITORÍA

CONCESIONARIO / CENTRO	AUDITOR	FECHA	NOTA __ / 5

FIRMA DEL GERENTE / DIRECTOR	FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO