

INCUMPLIMIENTOS DE DEBERES DE INFORMACIÓN EN LA CONTRATACIÓN TELEFÓNICA DE SEGUROS DE PROTECCIÓN DE PAGOS¹

**(SAP de Las Palmas (Sección 5ª) Sentencia núm. 112/2014 de 14 marzo;
JUR\2014\146879)**

Alicia Agüero Ortiz
*Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha*

Fecha de publicación: 24 de julio de 2014

El consumidor recibió la financiación precisada para la adquisición de unos muebles a través de la entidad financiera colaboradora del establecimiento de venta de dichos productos. En particular, suscribió con la financiera un contrato de préstamo y una tarjeta de crédito asociada. Posteriormente, contrató una refinanciación del préstamo y otra tarjeta de crédito.

Al realizarse el cobro de las primeras cuotas de las tarjetas de crédito, el consumidor se percató de que la entidad estaba cargando en su cuenta unos pagos correspondientes a una prima de un seguro que no había contratado. Ante esta situación el consumidor contactó con el establecimiento de mobiliario de hogar, que procedió a trasladar la consulta a la entidad financiera. Tras ello, un comercial de la entidad financiera se puso en contacto con el cliente para explicarle que la prima correspondía a un seguro de protección de pagos opcional, y le convenció para contratar el citado seguro.

Posteriormente, el consumidor dejó de atender sus obligaciones de pago. El cliente, comunicó a la entidad que debía existir un error pues, hallándose en situación de desempleo, no debían cargarle las cuotas ya que debía hacerse cargo de ellos la entidad aseguradora, puesto que el comercial le indicó que se haría cargo desde la primera cuota.

¹ Trabajo realizado dentro del Proyecto de Investigación “Impacto regional de la reciente regulación sobre Derecho de Consumo: el régimen del arbitraje y mediación de consumo, el TR de la LGDCU y la Directiva 29/2005, de prácticas comerciales abusivas”, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Los contratos de las tarjetas de crédito contenían las condiciones de este préstamo, en el que se establecía un período de carencia de 60 días, sin embargo, en estos contratos no aparecía seleccionada la contratación del seguro. Por lo tanto, la AP declara que el seguro se contrató telefónicamente, estando sujeta dicha contratación a la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores. De conformidad con ello, la financiera no satisfizo la carga de la prueba que le correspondía en virtud del art. 17 Ley 22/2007, pues no aportó la grabación en la que se informa al cliente de la cobertura del seguro.

Finalmente, la AP considera que la entidad financiera incumplió sus obligaciones de información previstas en la Ley 22/2007 ya que nunca le proporcionó el contrato de seguro ni la grabación respecto a la prestación de su consentimiento, ni transmitió la comunicación de desempleo del consumidor a la entidad aseguradora. Por tanto, ante la ausencia de prueba por parte de la demandante de la inoperancia del seguro, condenó a la entidad financiera a descontar las cuotas que debieron estar cubiertas por el seguro de protección de pagos de las cantidades reclamadas (de acuerdo con las condiciones generales contenidas en el contrato de las tarjetas de crédito).