

**MEMORIA DEL SERVICIO
DE RECLAMACIONES**

2012

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema



MEMORIA DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES 2012

**El Banco de España difunde todos sus informes
y publicaciones periódicas a través de la red Internet
en la dirección <http://www.bde.es>.**

Se permite la reproducción para fines docentes
o sin ánimo de lucro, siempre que se cite la fuente.

© Banco de España, Madrid, 2013

ISSN: 1695-4343 (edición electrónica)

ÍNDICE

1	PRESENTACIÓN	13	1.1	Actividad desarrollada	17
			1.2	Tipología de los reclamantes	17
			1.3	Impacto geográfico	17
			1.4	Entidades reclamadas	18
			1.5	Cuestiones reclamadas	18
			1.6	Respuesta de las entidades	18
			1.7	Reclamaciones presentadas contra entidades no sometidas a la supervisión del Banco de España	19
2	INTRODUCCIÓN	21			
3	RESUMEN DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL SERVICIO DE RECLAMACIONES	27	3.1	Nuevas reclamaciones recibidas	32
			3.1.1	¿Quién reclamó?	33
			3.1.2	¿Dónde se presentaron las reclamaciones?	33
			3.1.3	¿Dónde surgieron más reclamaciones?	35
			3.1.4	¿Contra qué entidades se presentó reclamación?	35
			3.1.5	¿Contra qué entidades se tramitaron reclamaciones?	36
			3.2	Reclamaciones resueltas	37
			3.2.1	¿Por qué se reclamó?	37
			3.2.2	¿Cuál fue la decisión del Servicio de Reclamaciones?	40
			3.2.3	¿Cuál fue la respuesta de las entidades a los informes del Servicio?	43
			3.3	Consultas atendidas	45
			3.4	Anejo estadístico	46
4	PANORAMA NORMATIVO EN MATERIA DE TRANSPARENCIA. COMISIONES	53	4.1	Panorama normativo en materia de transparencia	57
			4.1.1	Normativa sectorial de transparencia bancaria	57
			4.2	Comisiones	63
			4.2.1	Normativa de aplicación y criterios generales	63
			4.2.2	Información sobre comisiones establecida en la nueva normativa	66
			4.2.3	Conclusión	71
5	CRITERIOS DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES	73	5.1	Activo	85
			5.1.1	Préstamos hipotecarios	85
			5.1.2	Préstamos con garantía personal	157
			5.1.3	Préstamo responsable	166
			5.1.4	Anejos	169
			5.2	Pasivo	175
			5.2.1	Introducción general sobre los depósitos bancarios	175
			5.2.2	Aspectos comunes	176

5.2.3	Depósitos a la vista	187
5.2.4	Depósitos a plazo con garantía de principal	232
5.2.5	Embargo del saldo de depósitos en entidades	247
5.2.6	Incidencias derivadas del fallecimiento del titular de un depósito	255
5.3	Servicios de pago	258
5.3.1	Introducción y régimen aplicable	258
5.3.2	Aspectos comunes	261
5.3.3	Tarjetas	273
5.3.4	Transferencias y órdenes de traspaso de efectivo	284
5.3.5	Adeudos domiciliados	293
5.3.6	Ingresos, retiradas de efectivo y otras cuestiones relacionadas con el servicio de caja	295
5.4	Efectos	304
5.4.1	Cheques	304
5.4.2	Letras de cambio	315
5.4.3	Pagarés	316

6 SELECCIÓN DE INFORMES Y CONSULTAS 323

6.1	Informes	327
6.1.1	Desaparición de determinados tipos de interés oficiales de referencia de los préstamos hipotecarios	327
6.1.2	Compensación de cuentas	328
6.1.3	Herencia de cuentas de titularidad conjunta. Cuestiones varias	329
6.1.4	Aplicación de los fondos procedentes de una transferencia	330
6.1.5	Cobro de comisión en la recepción de transferencia transfronteriza	331
6.1.6	Discrepancia respecto al índice de referencia de aplicación a préstamo hipotecario (míbor hipotecario frente a míbor no oficial)	332
6.1.7	Devolución de recibo correspondiente a un seguro	332
6.1.8	Cálculo de la liquidación definitiva de préstamo para su cancelación	333
6.1.9	Retención de saldos. TPV y remesa de recibos cedida al cobro	334
6.1.10	Transferencias con el exterior. Tipo de cambio no informado previamente ni recogido en contrato marco	335
6.1.11	Préstamos multdivisa. Cuestiones varias	336
6.1.12	Transferencia transfronteriza por Internet. Comisiones	338
6.1.13	Comunidad de vecinos. Falta de firma del presidente saliente en el acta de la reunión de renovación de cargos	339
6.1.14	Hipoteca inversa. Información previa	341
6.1.15	Devolución de recibos cargados en cuenta. Posible domiciliación tácita	343
6.1.16	Fraude en envío de dinero al exterior, a través de entidad de pago	344
6.1.17	Disconformidad con los importes cobrados por el registrador	346
6.1.18	Información y disposición de fondos por representante legal en cuenta indistinta	346
6.1.19	Cargo en cuenta por devolución de ingreso, en descubierto	346
6.1.20	Saldo inembargables. Embargo en descubierto	346
6.2	Consultas	347
6.2.1	Subrogación de préstamo a promotor	347
6.2.2	Cancelación anticipada de imposiciones a plazo fijo	349
6.2.3	Conservación de documentación	350
6.2.4	Comisión por cancelación registral de hipoteca	351

	6.2.5	Modificación de comisiones previamente pactadas en el contrato de cuenta	352
	6.2.6	Adeudo de comisiones en cuentas vinculadas a préstamos hipotecarios. Sustitución de la cuenta vinculada	353
	6.2.7	Régimen transitorio de índices o de tipos de referencia. Desaparición del IRPH	355
	6.2.8	Incidencias con las tarjetas <i>revolving</i>	355
	6.2.9	Solicitud de documentación de carácter personal (NIF, nóminas...)	356
	6.2.10	Solicitud de cancelación de seguros de hogar vinculados a préstamos hipotecarios	357
	6.2.11	Libertad de tipo de cambio	358
	6.2.12	Cláusula «suelo»	359
7		MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE DEUDORES HIPOTECARIOS SIN RECURSOS	363
	7.1	Introducción	367
	7.2	Antecedentes: política comercial	367
	7.3	Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos	369
	7.3.1	Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual	371
	7.3.2	Otras medidas contempladas en el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo	374
	7.4	Real Decreto Ley 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección a los deudores hipotecarios	375
	7.5	Reclamaciones planteadas ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España (Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, y Código de Buenas Prácticas)	377
	7.5.1	Informes favorables a las entidades reclamadas	378
	7.5.2	Informes favorables a los reclamantes	385
	7.6	Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección de los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social	394
	7.6.1	Suspensión de los lanzamientos	395
	7.6.2	Modificaciones introducidas por la Ley 1/2013, de 14 de mayo, en el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo	396
	7.6.3	Modificaciones introducidas por la Ley 1/2013, de 14 de mayo, en el Código de Buenas Prácticas	399
	7.6.4	Aplicación del Código de Buenas Prácticas	400
	7.6.5	Adhesión al Código de Buenas Prácticas	400
8		RELACIONES EXTERNAS	401
	8.1	Relación del Servicio de Reclamaciones con las entidades incluidas en su ámbito de actuación	405
	8.1.1	A través de los servicios de atención al cliente/defensores del cliente	405
	8.1.2	A través de las asociaciones profesionales	407
	8.2	Actuaciones del Servicio de Reclamaciones en el ámbito internacional	408
	8.2.1	FIN-NET	408

	8.2.2	Comité de Protección de Consumidores de la Autoridad Bancaria Europea	410
	8.2.3	FinCoNet	410
	8.2.4	Info Network	410
	8.2.5	ECC NET	410
	8.3	Seminarios, jornadas y colaboración con otros organismos	411
	8.4	El Plan de Educación Financiera del Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores	412
9		APÉNDICE RELATIVO AL FUNCIONAMIENTO Y A LA NORMATIVA APLICABLE AL SERVICIO DE RECLAMACIONES	415
	9.1	Servicio de Reclamaciones. Información general	419
	9.1.1	¿Qué es una reclamación?	419
	9.1.2	¿Qué es una queja?	419
	9.1.3	¿Qué es una consulta?	419
	9.1.4	¿Quién puede reclamar?	419
	9.1.5	¿Qué debe hacer el usuario de servicios financieros ante una incidencia con su entidad?	420
	9.1.6	¿Dónde se puede presentar la reclamación?	420
	9.1.7	¿Qué datos debe contener la reclamación?	421
	9.1.8	¿Por qué causas no se admite una reclamación o una queja?	421
	9.1.9	¿Qué fases tiene el procedimiento?	422
	9.1.10	¿Qué efectos tiene el informe con el que finaliza el procedimiento?	422
	9.1.11	Consultas	423
	9.1.12	Reclamaciones contra una entidad financiera de otro Estado de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo	423
	9.2	Web del Banco de España. Servicio de Reclamaciones	423

ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS

GRÁFICO 3.1	Reclamaciones presentadas en los últimos diez años	32
GRÁFICO 3.2	Número de reclamaciones presentadas por comunidad autónoma	34
GRÁFICO 3.3	Número y ratio de reclamaciones resueltas mediante informe o allanamiento. Entidades con mayor número de informes emitidos	37
GRÁFICO 3.4	Resoluciones emitidas	38
GRÁFICO 3.5	Informes favorables e informes desfavorables al reclamante. Materias	42
GRÁFICO 3.6	Informes favorables al reclamante y rectificaciones. Entidades que recibieron más informes favorables al reclamante	45
GRÁFICO 3.7	Consultas por escrito y telefónicas	45
CUADRO 3.1	Reclamaciones, quejas y consultas presentadas	32
CUADRO 3.2	Reclamaciones presentadas en la red de sucursales del Banco de España	33
CUADRO 3.3	Reclamaciones presentadas en cada comunidad autónoma por cada mil millones de euros de créditos y depósitos	34
CUADRO 3.4	Reclamaciones presentadas en cada comunidad autónoma por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años	36
CUADRO 3.5	Materias de reclamación. Valores absolutos	38
CUADRO 3.6	Resoluciones emitidas. Materias	39
CUADRO 3.7	Informes emitidos	41
CUADRO 3.8	Resoluciones emitidas. Tramitación de expedientes	41
CUADRO 3.9	Entidades con quince o más informes favorables al reclamante	44
CUADRO A.1.1	Allanamientos e informes emitidos durante el año 2012. Bancos	46
CUADRO A.1.2	Allanamientos e informes emitidos durante el año 2012. Cajas de ahorros	47
CUADRO A.1.3	Allanamientos e informes emitidos durante el año 2012. Cooperativas de crédito	48
CUADRO A.1.4	Allanamientos e informes emitidos durante el año 2012. Establecimientos financieros de crédito	49
CUADRO A.1.5	Allanamientos e informes emitidos durante el año 2012. Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras	50
CUADRO A.1.6	Allanamientos e informes emitidos durante el año 2012. Resto de entidades	51

1 PRESENTACIÓN

ÍNDICE

- 1.1 ACTIVIDAD
DESARROLLADA 17

- 1.2 TIPOLOGÍA DE LOS
RECLAMANTES 17

- 1.3 IMPACTO
GEOGRÁFICO 17

- 1.4 ENTIDADES
RECLAMADAS 18

- 1.5 CUESTIONES
RECLAMADAS 18

- 1.6 RESPUESTA
DE LAS ENTIDADES 18

- 1.7 RECLAMACIONES
PRESENTADAS
CONTRA ENTIDADES
NO SOMETIDAS
A LA SUPERVISIÓN
DEL BANCO DE ESPAÑA 19

1 PRESENTACIÓN

En las siguientes páginas se presenta la *Memoria del Servicio de Reclamaciones* del Banco de España correspondiente al ejercicio 2012, vigésima sexta desde la creación en 1987 de este Servicio, con el objeto de proteger los intereses y derechos de los usuarios de servicios bancarios a través del reforzamiento de la transparencia y de las buenas prácticas y usos bancarios.

Como se verá más adelante, en el presente ejercicio se ha producido un incremento del volumen de las reclamaciones recibidas, que representa un 20,7 % respecto al volumen de reclamaciones de 2011. De esta forma, se recupera la tendencia alcista existente desde 2008, con la única excepción del ejercicio precedente, y se vuelve a los niveles de reclamaciones de 2010. Este incremento en el número de reclamaciones hubiera sido más acusado si no se hubiera modificado el criterio tradicionalmente utilizado por este Servicio respecto a las reaperturas de expedientes, como se explica en el capítulo 2.

A la fecha de cierre de la presente publicación, el Servicio ha concluido la tramitación de la totalidad de los expedientes presentados durante el ejercicio 2012. Conforme a la metodología de presentación de la Memoria estrenada ya en 2010, la presente edición compila y analiza los datos referentes a las reclamaciones presentadas en 2012, en el bien entendido de que algunas de ellas han sido resueltas y archivadas en los primeros meses del ejercicio 2013. En lógica consonancia, se han omitido las reclamaciones correspondientes a 2011 que fueron tratadas en los primeros meses de 2012 y que ya fueron objeto de inclusión en la Memoria precedente. Este criterio uniforme permite que la comparación entre las memorias correspondientes a ambos años sea homogénea y no requiera de matización alguna.

1.1 Actividad desarrollada

A lo largo de 2012 se han atendido en el Servicio de Reclamaciones 43.647 nuevos casos, de los que 14.313 fueron escritos de reclamación, 2.768 fueron consultas escritas y 26.566 fueron consultas telefónicas.

Como se ha indicado más arriba, la cifra de reclamaciones recibidas ha aumentado en un 20,7 % respecto al ejercicio anterior, recuperando los niveles existentes en 2010, que suponen los máximos históricos.

1.2 Tipología de los reclamantes

Se mantiene la tradicional prevalencia de las personas físicas sobre las sociedades mercantiles: las primeras vienen a protagonizar, aproximadamente, nueve de cada diez expedientes del Servicio de Reclamaciones. Es evidente que los ciudadanos particulares están, en general, más necesitados de protección en sus relaciones con las entidades bancarias que las empresas, ya que estas, por una simple razón de dimensión, tienen más fácil el acceso no solo a servicios profesionales de intermediación con las entidades bancarias, sino también, en algunos casos, a la negociación mayorista con estas propias entidades.

1.3 Impacto geográfico

El incremento de reclamaciones recibidas ha tenido su reflejo en la media nacional, que se sitúa en 10,5 reclamaciones por cada mil millones de euros de actividad financiera. Este crecimiento se ha observado, a su vez, en casi todas las Comunidades Autónomas.

Si se analiza la distribución del número absoluto de reclamaciones en función de la comunidad autónoma en la que se produjo la incidencia reclamada, Madrid sigue siendo la que lidera de modo destacado la lista. Y otro tanto ocurre si la cifra se pondera por el número de habitantes mayores de 16 años. Sin embargo, si el ejercicio de ponderación se hace tomando la actividad financiera de cada comunidad, Madrid pasa a estar por debajo de la media, dejando de nuevo a Canarias a la cabeza de las regiones con más reclamaciones.

1.4 Entidades reclamadas

Del total de reclamaciones presentadas en 2012, el 94,7 % es atribuible a las entidades de depósito —bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito y sucursales y oficinas de representación en España de entidades de crédito extranjeras comunitarias—, mientras que las restantes entidades, entre las que se incluyen las entidades de pago, solo representan el 5,3 %, distribución que refleja el peso relativo de unas y de otras en el sistema financiero español.

Las entidades contra las que se presentó un mayor número de reclamaciones son Citibank, Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, SA, y Banco Popular, que figuran como las entidades con una mayor ratio de reclamaciones. El caso de Citibank requiere una aclaración, ya que, por su tipología de negocio, centrado principalmente en la comercialización de tarjetas, hace que su volumen medio de actividad en créditos y depósitos sea muy reducido.

1.5 Cuestiones reclamadas

Los principales motivos de reclamación se siguen concentrando en las operaciones de activo, préstamos y créditos, que absorben un 33,2 % del total de reclamaciones, habiendo, no obstante, disminuido su volumen respecto al ejercicio anterior. El volumen de las de pasivo ha aumentado respecto al ejercicio anterior. Asimismo, es destacable el notable aumento de las reclamaciones relativas a valores y seguros, pasando de 1.284 reclamaciones en el ejercicio anterior a 2.967 en 2012.

En el caso de los servicios de pago se consolida el aumento de reclamaciones ocurrido a lo largo del año pasado, manteniéndose una gran incidencia atribuible a los expedientes relacionados con las tarjetas de crédito y de débito, principalmente.

Es destacable, asimismo, la caída en las reclamaciones que se refieren a letras de cambio, continuando así la tendencia de varios años que demuestra el menor uso que se viene haciendo de este instrumento de giro mercantil. Sin embargo, sí se ha producido un moderado aumento —frente a la tendencia a su disminución en ejercicios anteriores— en el número de reclamaciones referidas a pagarés.

1.6 Respuesta de las entidades

En un 22 % de los casos tramitados ante el Servicio, las entidades llegaron a un acuerdo con su cliente antes de la emisión de informe por este. En un 18 % de los casos se llegó a un acuerdo a consecuencia de la emisión del informe motivado del Servicio. Del total de informes emitidos, el 51,25 % de los informes emitidos por el Servicio de Reclamaciones en 2012 lo fueron a favor de los intereses de los reclamantes, el 42,8 % a favor de la entidad financiera, y en el 5,9 % restante se emitió informe sin poder entrar sobre el fondo de la cuestión planteada por falta de pruebas concluyentes en las que basar la opinión del Servicio o por exceder la materia objeto de reclamación la competencia del Servicio de Reclamaciones.

Finalmente, este Servicio ha tenido constancia documental de la devolución de 1.285.356,96 euros por las entidades a sus clientes como consecuencia de su intervención.

1.7 Reclamaciones presentadas contra entidades no sometidas a la supervisión del Banco de España

El Servicio de Reclamaciones suele recibir reclamaciones sobre entidades no sometidas a la supervisión del Banco de España. En algunos casos estas entidades realizan actividades relacionadas con la comercialización y distribución de productos financieros, como ocurre con las entidades dedicadas a la reunificación de deudas, las que actúan como intermediarias en la obtención de préstamos hipotecarios o personales concedidos por entidades financieras no operantes en España, o las sociedades prestamistas que conceden créditos a un tipo de interés elevado, previa firma de un contrato civil. También se reciben reclamaciones contra entidades mercantiles prestadoras de servicios, cuya actividad comercial es sensiblemente diferente a la de las entidades de crédito.

En todos los casos anteriores, las entidades reclamadas no son objeto de supervisión del Banco de España. En consecuencia, el Servicio de Reclamaciones carece de competencias para la tramitación y resolución de tales reclamaciones.

2 INTRODUCCIÓN

2 INTRODUCCIÓN

Desde su fecha de creación, el 26 de mayo de 1987, el Servicio de Reclamaciones publica, por mandato legal, una memoria anual en la que da cuenta de la gestión realizada, y en la que se incluye un resumen estadístico de los expedientes tramitados y de las consultas atendidas, con información del número, origen de la incidencia, tipo de decisión, tipo de reclamación y, en su caso, cuantía de esta.

Al margen de las cuestiones generales y de estructura de la publicación que se abordan en este mismo capítulo y en el anterior, los principales contenidos incluidos en cada capítulo de esta Memoria son los siguientes:

Capítulo 3 — «Resumen de la actividad desarrollada por el Servicio de Reclamaciones»

Este capítulo recoge los resultados más relevantes extraídos de la labor de estudio y análisis de todos los casos presentados y resueltos ante el Servicio de Reclamaciones a lo largo del ejercicio, ilustrados con aquellos cuadros y gráficos más representativos que faciliten una rápida comprensión e interpretación de los datos ofrecidos. En esta Memoria de 2012 se ha mantenido la metodología implementada por primera vez en la Memoria de 2010, de modo que refleja la actividad del Servicio referida a todos los expedientes presentados a lo largo de 2012 (algunos de los cuales han sido resueltos durante los primeros meses de 2013, teniendo en cuenta el plazo legal de cuatro meses para la resolución de las últimas reclamaciones que tuvieron entrada en 2012).

En la lectura de este capítulo ha de tenerse presente que, a partir del 1 de enero de 2012, fue modificado el criterio aplicable a la reapertura de expedientes. Hasta ese momento, la reapertura de un expediente no se trataba como tal, sino que se sustanciaba en una nueva reclamación, mientras que ahora se recupera la reclamación original. *Ceteris paribus*, la aplicación del criterio anterior suponía un mayor número de reclamaciones que el actual.

Capítulo 4 — «Panorama normativo en materia de transparencia. Comisiones»

Teniendo en cuenta la diversa y prolija normativa que, en materia de transparencia, se ha venido aprobando en estos últimos años, se ha considerado oportuno dedicar un capítulo de la presente Memoria a analizar el panorama normativo existente en materia de transparencia en la actualidad. Así, la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios (dictada en desarrollo de las habilitaciones contenidas en la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible), y la Circular del Banco de España 5/2012, de 27 de junio, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, que la desarrolla, conforman el nuevo código general de transparencia que, dotado de una estructura sistemática y claramente orientado a la protección de los clientes de los servicios bancarios, regirá en lo sucesivo las relaciones entre estos y las entidades de crédito. Junto a esta normativa de carácter general, existen normas específicas de transparencia, cuya entrada en vigor también es reciente —aunque anterior a la de la normativa de carácter general—, como la reguladora de los servicios de pago (Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, y Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los

servicios de pago) y la de aplicación a los créditos al consumo (Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo), que también son analizadas.

En este mismo capítulo se aborda de manera específica el régimen jurídico que resulta de aplicación a las comisiones y gastos cobrados por las entidades, según el tipo de producto o servicio de que se trate.

Capítulo 5 — «Criterios del Servicio de Reclamaciones»

En este capítulo se exponen los criterios de buenas prácticas bancarias del Servicio de Reclamaciones utilizados en la resolución de las reclamaciones recibidas durante el ejercicio analizado. Junto a estos criterios, se han ido incorporando las novedades normativas ya en vigor que, aunque no hayan sido aplicadas a las reclamaciones analizadas —por razón de las fechas en que ocurrieron los hechos reclamados—, sin embargo, se deberán tener en cuenta para la resolución de futuras reclamaciones.

Este capítulo se divide, a su vez, en cuatro apartados: el primero de ellos recoge los criterios de buenas prácticas y opinión del Servicio sobre aquellas reclamaciones que versaron sobre operaciones de activo; el segundo recoge los criterios y opiniones del Servicio aplicados durante este ejercicio respecto a reclamaciones que se referían a operaciones de pasivo; el tercero, los criterios y opiniones sobre operaciones en las que resultó de aplicación la nueva normativa en materia de servicios de pago; y el cuarto recoge los criterios y opiniones aplicados en reclamaciones que tenían que ver con efectos.

Se ha pretendido diseñar un documento de consulta para el público en el que se puedan encontrar, en cada uno de esos apartados, tanto los criterios generales como los específicos que fueran de aplicación a la materia consultada.

Cabe destacar que en el primer apartado de este capítulo, referido a las operaciones de activo, además de recoger los criterios mantenidos por este Servicio sobre dichas operaciones, entre los que se incluyen los referidos a los límites a la variación de tipos de interés en los préstamos hipotecarios (comúnmente denominados «suelos» y «techos»), se ha incorporado una sección específica en la que se valora el eventual impacto que la reciente sentencia n.º 241/2013 de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo, de fecha 9 de mayo de 2013, sobre el posible carácter abusivo de determinadas cláusulas suelo, pudiera tener en los criterios del Servicio.

Capítulo 6 — «Selección de informes y consultas»

Este capítulo incluye información sobre aquellas reclamaciones y consultas significativas que han supuesto alguna novedad en los criterios del Servicio o resultan de especial interés para el conocimiento de los usuarios de servicios bancarios.

Capítulo 7 — «Medidas de protección de deudores hipotecarios sin recursos»

En este capítulo se expone la reciente normativa dictada sobre las medidas de protección de aquellos deudores hipotecarios que, como consecuencia de especiales circunstancias, tienen serias dificultades para hacer frente a sus compromisos de pago (principalmente, recogida en el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos; en el Real Decreto Ley 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección a los deudores hipoteca-

rios, y en la recientemente aprobada Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social), exponiéndose, asimismo, los criterios que el Servicio ha aplicado para la resolución de las reclamaciones presentadas sobre esta materia.

Capítulo 8 — «Relaciones externas»

En este capítulo se analiza, en primer lugar, la actividad que el Servicio ha desarrollado respecto a las entidades sometidas a su ámbito de actuación, con el objeto de lograr una comunicación fluida entre aquellas y el propio Servicio de Reclamaciones que redunde en beneficio de los reclamantes. En segundo lugar, se exponen las actividades del Servicio en los ámbitos comunitario e internacional en los que participa activamente, tanto como miembro de la Red FIN-NET y de la International Network of Financial Services Ombudsman Schemes, como en dos ámbitos novedosos, el Standing Committee of Consumer Protection, una de las subestructuras de la Autoridad Bancaria Europea, y el FinCoNet, foro de nueva creación que nace por mandato del G-20.

Capítulo 9 — «Apéndice relativo al funcionamiento y a la normativa aplicable al Servicio de Reclamaciones»

Este apéndice recoge información general relativa al Servicio de Reclamaciones, así como una guía de actuación ante este para los usuarios de servicios financieros. El apéndice resulta de especial interés habida cuenta de las novedades que ha introducido la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, cuya entrada en vigor se ha producido hace tan solo unas semanas.

3 RESUMEN DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA
POR EL SERVICIO DE RECLAMACIONES

ÍNDICE

3.1 NUEVAS RECLAMACIONES RECIBIDAS	32	3.1.1 ¿Quién reclamó?	33
		3.1.2 ¿Dónde se presentaron las reclamaciones?	33
		3.1.3 ¿Dónde surgieron más reclamaciones?	35
		3.1.4 ¿Contra qué entidades se presentó reclamación?	35
		3.1.5 ¿Contra qué entidades se tramitaron reclamaciones?	36
3.2 RECLAMACIONES RESUELTAS	37	3.2.1 ¿Por qué se reclamó?	37
		3.2.2 ¿Cuál fue la decisión del Servicio de Reclamaciones?	40
		a. Expedientes archivados, por tipo de resolución	41
		b. Informes emitidos, por materias	42
		3.2.3 ¿Cuál fue la respuesta de las entidades a los informes del Servicio?	43
3.3 CONSULTAS ATENDIDAS	45		
3.4 ANEJO ESTADÍSTICO	46		

3 RESUMEN DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL SERVICIO DE RECLAMACIONES

Durante el año 2012 se han atendido en el Servicio de Reclamaciones 43.647 nuevos casos presentados por los usuarios de servicios financieros, de los que 14.313 fueron escritos de reclamación que dieron lugar a la apertura de expediente, 2.768 fueron consultas escritas, la mayor parte planteadas a través de la Oficina Virtual, y 26.566 fueron consultas atendidas por el Servicio de Atención Telefónica del Servicio de Reclamaciones.

Asimismo, a lo largo del año 2012 la página del Servicio de Reclamaciones dentro del sitio web del Banco de España (www.bde.es) ha tenido 315.322 visualizaciones.

Tras seis años consecutivos en los que se registraron aumentos en el volumen de reclamaciones y quejas recibidas —muy notables en 2008 (30 %) y 2009 (93 %)—, durante el ejercicio 2011 se rompió dicha tendencia, suponiendo un descenso del 19,64 % con respecto al precedente. Sin embargo, en el ejercicio 2012 de nuevo se registra un aumento del número de reclamaciones, que representa un 20,7 %, más acusado todavía si se tiene en cuenta el criterio de reapertura de expedientes utilizado durante este ejercicio —ya referido en el capítulo 2 de la presente Memoria y que será detallado en el apartado siguiente—.

En el cuadro 3.1 se muestran la evolución mensual de las reclamaciones, quejas y consultas recibidas a lo largo del año y su comparación con el ejercicio anterior.

El citado cuadro refleja cómo el acusado incremento de las reclamaciones referido más arriba se ha concentrado, principalmente, en el segundo semestre del ejercicio. Ello ha supuesto, por lo demás, que el patrón estacional de las entradas de reclamaciones ha variado este año, no apreciándose el descenso tradicional de las reclamaciones durante los meses de verano.

En este punto, resulta de interés constatar que la tendencia al aumento de las reclamaciones se ha incrementado en los primeros meses de 2013. En efecto, el máximo mensual histórico de reclamaciones alcanzado en octubre de 2012 ha resultado batido sucesivamente en febrero, marzo, abril y mayo de 2013, de modo que en los cinco primeros meses de este año el número de reclamaciones recibidas supera ya las 11.000.

Respecto a las consultas recibidas, tanto telefónicas como escritas, el cuadro 3.1 permite apreciar que, mientras que el número de consultas escritas ha disminuido en un 7,2 %, sin embargo, el volumen de las telefónicas se ha incrementado, en términos comparativos con el ejercicio precedente, un 7,4 %. La distribución entre consultas telemáticas y telefónicas sigue siendo similar a la del ejercicio precedente.

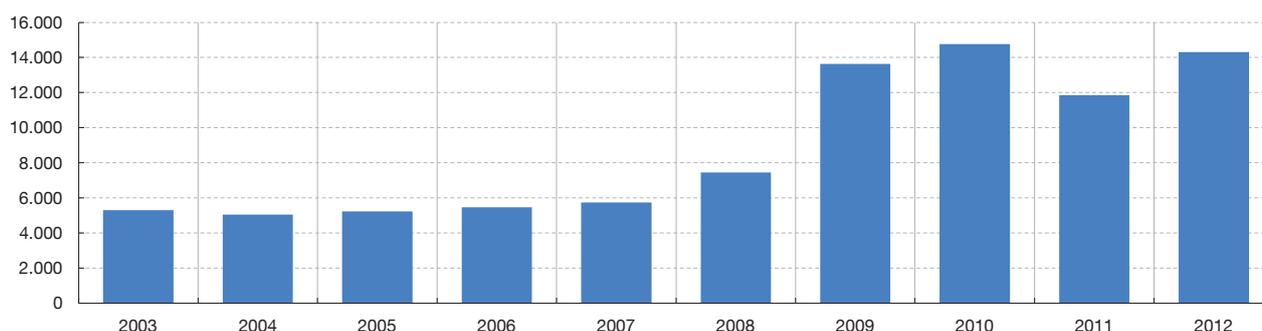
El gráfico 3.1 muestra, por su parte, la evolución del número de reclamaciones recibidas a lo largo de los últimos diez años. Puede apreciarse que, tras el descenso registrado en 2011, las cifras anuales de reclamaciones y quejas vuelven a estar, aproximadamente, en unos niveles similares a los del ejercicio 2010 (superiores si se tiene en cuenta el cambio de metodología de apertura de expedientes), que representan el doble de los correspondientes al período 2003-2007, lo que da idea del fuerte aumento registrado en los últimos años, dejando patente el carácter estructural de dicho aumento. La creciente complejidad de los productos financieros, una mayor sensibilidad de los consumidores hacia los servi-

	Reclamaciones y quejas			Consultas escritas			Consultas telefónicas			Total nuevos casos presentados		
	2012	2011	%	2012	2011	%	2012	2011	%	2012	2011	%
Enero	966	893	8,2	311	245	26,9	2.620	2.230	17,5	3.897	3.368	15,7
Febrero	1.174	1.234	-4,9	238	282	-15,6	2.652	2.296	15,5	4.064	3.812	6,6
Marzo	1.059	1.216	-12,9	271	311	-12,9	2.405	2.525	-4,8	3.735	4.052	-7,8
Abril	989	985	0,4	221	178	24,2	2.030	1.916	5,9	3.240	3.079	5,2
Mayo	1.236	1.081	14,3	297	310	-4,2	2.461	1.965	25,2	3.994	3.356	19,0
Junio	1.077	1.029	4,7	263	282	-6,7	2.285	1.895	20,6	3.625	3.206	13,1
Julio	1.492	828	80,2	225	236	-4,7	2.422	1.736	39,5	4.139	2.800	47,8
Agosto	1.164	842	38,2	162	223	-27,4	1.819	1.626	11,9	3.145	2.691	16,9
Septiembre	1.124	882	27,4	151	236	-36,0	1.800	1.834	-1,9	3.075	2.952	4,2
Octubre	1.513	930	62,7	195	209	-6,7	2.149	2.214	-2,9	3.857	3.353	15,0
Noviembre	1.458	1.030	41,6	249	258	-3,5	2.180	2.345	-7,0	3.887	3.633	7,0
Diciembre	1.061	911	16,5	185	213	-13,1	1.743	2.165	-19,5	2.989	3.289	-9,1
TOTAL	14.313	11.861	20,7	2.768	2.983	-7,2	26.566	24.747	7,4	43.647	39.591	10,2

FUENTE: Banco de España.

RECLAMACIONES PRESENTADAS EN LOS ÚLTIMOS DIEZ AÑOS

GRÁFICO 3.1



FUENTE: Banco de España.

cios ofrecidos por los bancos y la incidencia de la actual situación económica son factores que, probablemente, estén detrás de este cambio estructural.

3.1 Nuevas reclamaciones recibidas

Como ha quedado expuesto, durante 2012 se han abierto 14.313 expedientes de reclamación o de queja ante el Servicio de Reclamaciones. Ha de tenerse presente que, en 2012, fue modificado el criterio aplicable a la reapertura de expedientes archivados porque el reclamante no atiende los requerimientos de información enviados desde el Servicio. Hasta entonces, la reapertura de un expediente se instrumentaba en una nueva reclamación, a la que se le asignaba el ordinal correspondiente. Sin embargo, en la actualidad la reapertura recupera la reclamación y el ordinal original. En el caso concreto de 2012, el efecto neto de este cambio de criterio es de 3.448 expedientes de reclamación, de manera que hubiera arrojado un incremento real de prácticamente un 50 % más.

Es sabido que el Servicio dispone de un plazo reglamentario de cuatro meses para resolver los expedientes, de modo que los abiertos en 2012 deberían haberse terminado, a más tardar, el 30 de abril de 2013. Pues bien, la totalidad de los expedientes abiertos en 2012 ha sido resuelta a la fecha de redacción de la presente Memoria.

	2012	%	2011	%
Madrid	11.241	78,5	9.404	79,3
Barcelona	414	2,9	281	2,4
Valencia	396	2,8	279	2,4
Sevilla	330	2,3	256	2,2
Alicante	234	1,6	190	1,6
Murcia	218	1,5	182	1,5
Las Palmas	216	1,5	169	1,4
La Coruña	202	1,4	150	1,3
Zaragoza	197	1,4	175	1,5
Bilbao	170	1,2	118	1,0
Málaga	158	1,1	133	1,1
Valladolid	151	1,1	122	1,0
Oviedo	133	0,9	99	0,8
Santa Cruz de Tenerife	112	0,8	100	0,8
Palma de Mallorca	75	0,5	51	0,4
Badajoz	60	0,4	46	0,4
Toledo	2	0,0	12	0,1
Logroño	1	0,0	35	0,3
San Sebastián	1	0,0	21	0,2
Santander	1	0,0	17	0,1
Pamplona	1	0,0	13	0,1
Ceuta	0	0,0	5	0,0
Melilla	0	0,0	3	0,0
TOTAL	14.313	100,0	11.861	100,0

FUENTE: Banco de España.

En los siguientes apartados se ofrece información pormenorizada de las reclamaciones recibidas en función del tipo de reclamante, sucursal del Banco de España donde se presentaron los escritos, comunidades autónomas en las que surgieron las incidencias y entidades contra las que se dirigieron.

3.1.1 ¿QUIÉN RECLAMÓ?

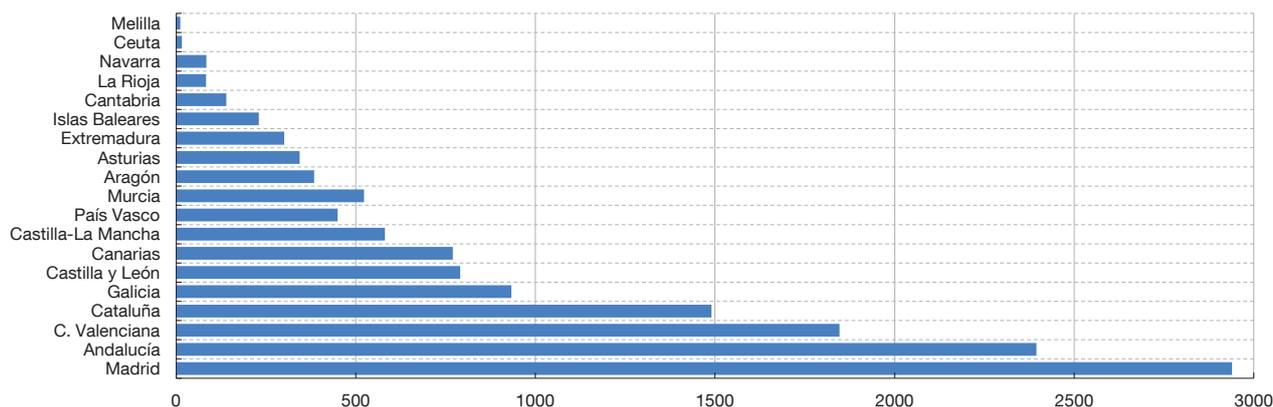
Durante el año 2012, el 92,01 % de los reclamantes fueron personas físicas; el 7,9 % de reclamaciones restante fueron presentadas por comunidades de propietarios y/o comunidades de bienes, asociaciones y organismos públicos y sociedades mercantiles, suponiendo estas últimas, a su vez, el 91,70 % de dicho grupo. Este año se aprecia en la distribución un aumento del 4 % del volumen de reclamaciones presentadas por personas físicas, ratificando de esta forma que el principal usuario del Servicio de Reclamaciones es el ciudadano.

3.1.2 ¿DÓNDE SE PRESENTARON LAS RECLAMACIONES?

Al igual que ocurrió en los dos ejercicios anteriores, prácticamente el 80 % de los escritos de reclamación tuvieron entrada en la sede central del Banco de España en Madrid, porcentaje que incluye las presentadas a través de la Oficina Virtual del Banco de España, siendo el 21,5 % restante recibido a través de la red de sucursales presentes en el territorio nacional. El cuadro 3.2 nos muestra su distribución, siendo las que recibieron un mayor número de reclamaciones, como ya viene siendo habitual, las de Barcelona, Valencia y Sevilla, con 414, 396 y 330 cada una, respectivamente.

NÚMERO DE RECLAMACIONES PRESENTADAS POR COMUNIDAD AUTÓNOMA

GRÁFICO 3.2



FUENTE: Banco de España.

RECLAMACIONES PRESENTADAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA POR CADA MIL MILLONES DE EUROS DE CRÉDITOS Y DEPÓSITOS

CUADRO 3.3

	2012				2011			
	Número	%	Actividad financiera (millones de euros) (a)	Reclamac./mil millones de euros de actividad financiera	Número	%	Actividad financiera (millones de euros) (a)	Reclamac./mil millones de euros de actividad financiera
Madrid	2.939	20,5	398.373	7,6	2.670	22,5	407.040	6,6
Andalucía	2.395	16,7	153.598	16,0	2.035	17,2	165.698	12,3
C. Valenciana	1.847	12,9	129.474	14,7	1.415	11,9	141.361	10,0
Cataluña	1.490	10,4	255.899	6,0	1.129	9,5	270.939	4,2
Galicia	933	6,5	54.163	17,7	696	5,9	58.825	11,8
Castilla y León	791	5,5	64.196	12,7	692	5,8	69.006	10,0
Canarias	770	5,4	34.982	22,6	661	5,6	38.650	17,1
Castilla-La Mancha	581	4,1	40.757	14,7	474	4,0	45.067	10,5
Murcia	523	3,7	35.141	15,3	376	3,2	36.144	10,4
País Vasco	450	3,1	75.785	6,1	387	3,3	80.456	4,8
Aragón	384	2,7	38.755	10,2	346	2,9	41.075	8,4
Asturias	344	2,4	24.820	14,3	285	2,4	25.651	11,1
Extremadura	301	2,1	18.863	16,4	223	1,9	20.162	11,1
Islas Baleares	230	1,6	29.885	7,9	159	1,3	32.059	5,0
Cantabria	140	1,0	13.287	10,8	104	0,9	14.160	7,3
Navarra	84	0,6	18.326	4,7	88	0,7	20.560	4,3
La Rioja	83	0,6	9.134	9,4	99	0,8	10.212	9,7
Ceuta	16	0,1	1.167	14,1	12	0,1	1.210	9,9
Melilla	12	0,1	945	13,1	10	0,1	965	10,4
TOTAL	14.313	100,0	1.397.550	10,5	11.861	100,0	1.479.238	8,0

FUENTE: Banco de España.

a Se toma como aproximación de la actividad financiera, para cada comunidad autónoma, el promedio entre el importe de la inversión crediticia y el importe de los depósitos existentes a 31 de diciembre del año de referencia. Además, en 2012 se ha descontado el efecto de la inflación sobre el importe de créditos y depósitos, tomando al efecto el índice de precios al consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística (2,9 %).

3.1.3 ¿DÓNDE SURGIERON MÁS RECLAMACIONES?

En el gráfico 3.2 se ofrece la distribución del número de reclamaciones en función de la comunidad autónoma en la que se produjo la incidencia reclamada. Resulta preciso matizar aquí que esta distribución regional de las reclamaciones en absoluto se corresponde con la reflejada en el apartado anterior, en el que simplemente se pone de relieve el lugar de presentación, que no tiene por qué coincidir con el de acaecimiento de la incidencia.

Madrid, Andalucía, Comunidad Valenciana, Cataluña, Galicia y Castilla y León son las regiones que absorben un mayor número de reclamaciones, sumando entre ellas 10.395 reclamaciones, lo que representa el 72,6 % del total nacional, un porcentaje casi idéntico al que el conjunto de estas seis comunidades autónomas supuso en 2011 (72,8 %).

Adicionalmente, en el cuadro 3.3 se desglosa el número de reclamaciones presentadas en cada región en los años 2012 y 2011, ponderando los datos con un indicador del volumen medio de negocio de aquella. Este indicador se ha construido tomando para cada comunidad autónoma el promedio entre el importe de la inversión crediticia y el importe de los depósitos existentes a 31 de diciembre de cada uno de esos años.

De la observación conjunta del gráfico 3.2 y del cuadro 3.3 se concluye que Madrid continúa siendo el territorio donde tiene su origen el mayor número de reclamaciones en términos absolutos, con 2.939 (un 20,5 % del total), si bien este hecho hay que ponderarlo con la circunstancia de que sea Madrid la comunidad autónoma que presenta un mayor volumen de actividad financiera. De hecho, si el análisis se centra solo en la incidencia relativa, Madrid se encontraría entre las comunidades con menor ratio de reclamaciones. Desde esta perspectiva, Canarias continúa siendo la región en la que más se reclama, seguida de Galicia, que este año se coloca en segundo lugar. Navarra es la comunidad en la que menos se ha reclamado (4,7), desplazando así a Cataluña, que este año tiene un ratio de seis reclamaciones por cada mil millones de euros de actividad financiera.

En promedio, a escala nacional se recibieron 10,5 reclamaciones por cada mil millones de euros de actividad financiera, frente a las 8 de 2011 o las 9,7 de 2010, poniéndose así de manifiesto el incremento del número de reclamaciones respecto al volumen de actividad bancaria.

Nuevas reclamaciones recibidas en cada comunidad autónoma, por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años

En el cuadro 3.4 se presenta una medida alternativa para analizar la distribución regional de las reclamaciones recibidas en el año 2012 y su comparación con la de 2011. Para ello se ha ponderado el número de reclamaciones atribuidas a cada comunidad autónoma con el número de habitantes mayores de 16 años residentes en ella.

Se observa que, en términos medios, se presentaron 36,9 nuevas reclamaciones por cada 100.000 habitantes residentes en España. La comunidad con un mayor número de reclamaciones por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años resulta ser la que también es la primera cuando se toma el número absoluto de reclamaciones, esto es, Madrid. En el extremo opuesto, y sensiblemente por debajo de la media, aparece Navarra, en la que los indicadores previamente presentados en el gráfico 3.2 y el cuadro 3.3 ya permitían observar una incidencia menor de las reclamaciones.

3.1.4 ¿CONTRA QUÉ ENTIDADES SE PRESENTÓ RECLAMACIÓN?

Al igual que ya ocurrió en la Memoria correspondiente a 2011, si bien en menor medida, la descomposición de las cifras de reclamaciones por grupos de entidades y por entidades individuales se está viendo afectada por los cambios que ha sufrido el mapa de entidades financieras en España. Las fusiones y transformaciones societarias en las que han participado muchas de las entidades financieras españolas han tenido un efecto innegable no

	2012		2011		Habitantes mayores de 16 años	Año 2011	Año 2010
	Número	%	Número	%		Reclamaciones / 100.000 habitantes mayores de 16 años	Reclamaciones / 100.000 habitantes mayores de 16 años
Madrid	2.939	20,5	2.670	22,5	5.297.969	55,5	50,4
Andalucía	2.395	16,7	2.035	17,2	6.805.430	35,2	29,9
C. Valenciana	1.847	12,9	1.415	11,9	4.190.409	44,1	33,8
Cataluña	1.490	10,4	1.129	9,5	6.114.875	24,4	18,5
Galicia	933	6,5	696	5,9	2.395.866	38,9	29,1
Castilla y León	791	5,5	692	5,8	2.173.332	36,4	31,8
Canarias	770	5,4	661	5,6	1.757.914	43,8	37,6
Castilla-La Mancha	581	4,1	474	4,0	1.716.987	33,8	27,6
Murcia	523	3,7	376	3,2	1.193.616	43,8	31,5
País Vasco	450	3,1	387	3,3	1.837.858	24,5	21,1
Aragón	384	2,7	346	2,9	1.123.364	34,2	30,8
Asturias	344	2,4	285	2,4	935.181	36,8	30,5
Extremadura	301	2,1	223	1,9	914.934	32,9	24,4
Islas Baleares	230	1,6	159	1,3	903.884	25,4	17,6
Cantabria	140	1,0	104	0,9	498.412	28,1	20,9
Navarra	84	0,6	88	0,7	521.180	16,1	16,9
La Rioja	83	0,6	99	0,8	265.149	31,3	37,3
Ceuta	16	0,1	12	0,1	59.913	26,7	20,0
Melilla	12	0,1	10	0,1	56.864	21,1	17,6
TOTAL	14.313	100,0	11.861	100,0	38.763.137	36,9	30,6

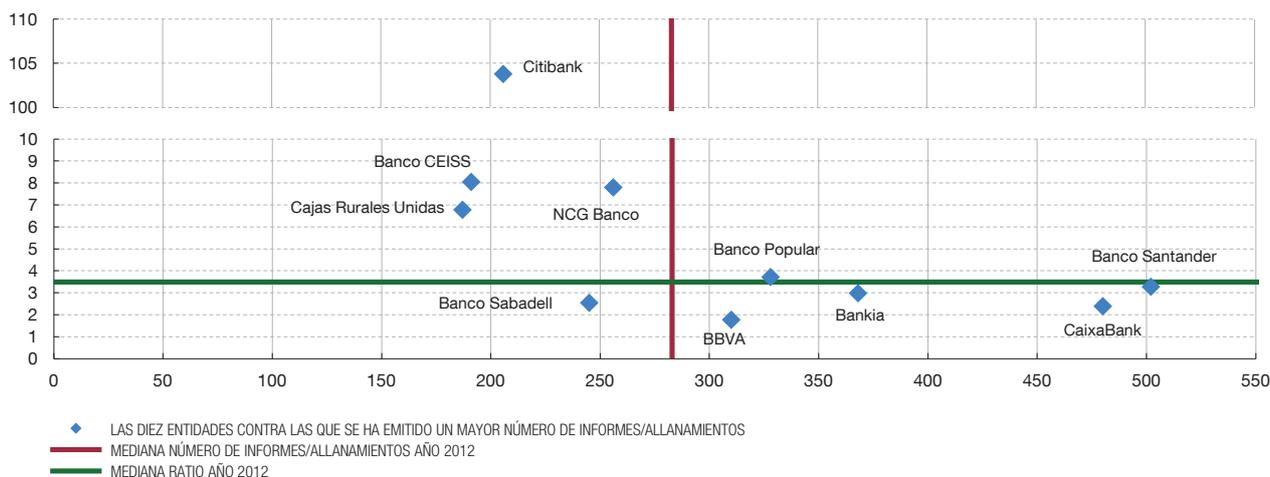
FUENTES: Instituto Nacional de Estadística (estimación de la población a 1 de enero de 2011) y Banco de España.

solo sobre la agrupación institucional (especialmente, sobre la tradicional separación entre bancos y cajas de ahorros), sino también sobre las cifras de reclamaciones atribuibles a cada razón o nombre social individualmente considerada, puesto que durante el año 2012 se han tramitado reclamaciones contra entidades que, posteriormente y a lo largo de este mismo año, se han agrupado con otras. Para la Memoria que nos ocupa, se han tenido en cuenta los datos societarios de las distintas entidades a fecha 31 de mayo de 2013.

En todo caso, sí interesa señalar que, del total de reclamaciones presentadas en 2012, el 94,7 % es atribuible a las entidades de depósito —bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito y sucursales y oficinas de representación en España de entidades de crédito extranjeras comunitarias—, mientras que las restantes entidades, entre las que se incluyen las entidades de pago, solo representan el 5,3 %. Esta distribución no hace sino reflejar el peso relativo de unas y de otras en el sistema financiero español.

3.1.5 ¿CONTRA QUÉ ENTIDADES SE TRAMITARON RECLAMACIONES?

En el gráfico 3.3 se presenta la información individualizada correspondiente a las diez entidades que han sido objeto de mayor número de informes y allanamientos, conjuntamente considerados, comparándose esta cifra con la ratio que representa sobre el volumen medio de actividad de cada entidad. A estos efectos, se entiende por volumen medio de actividad la media de créditos/depositos en miles de millones.



FUENTE: Banco de España.

NOTA: Citibank España figura como la entidad con una mayor ratio de reclamaciones, si bien esta no es estrictamente comparable con la del resto de entidades, debido al hecho de que su volumen de actividad se centra en la comercialización de tarjetas, por lo que su volumen medio de actividad en créditos y depósitos es muy reducido.

Para la correcta lectura de este gráfico es importante tener presente que no se refiere al número absoluto de expedientes tramitados por el Servicio de Reclamaciones, sino que se basa en las reclamaciones que han sido informadas o sobre las que ha habido un allanamiento. Ha de tenerse presente que el número de expedientes tramitados incluye reclamaciones que, por ejemplo, resultan no ser de la competencia del Banco de España, o que el reclamante no completa cuando es requerido para ello. Por esta razón, se considera más riguroso centrar el análisis en las reclamaciones que pasan a la fase de informe del Servicio, con independencia de que tal informe llegue a emitirse o, por el contrario, quede sin finalizar por allanamiento de la entidad reclamada.

Citibank, Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, SA, y NCG Banco figuran como las entidades con una mayor ratio de reclamaciones. El caso de Citibank, cuya escala presenta una ruptura con respecto a las otras nueve entidades incluidas en el gráfico, requiere una matización adicional y es que su tipología de negocio, centrado principalmente en la comercialización de tarjetas, hace que su volumen medio de actividad en créditos y depósitos sea muy reducido.

3.2 Reclamaciones resueltas

Como ya se ha señalado, la totalidad de los 14.313 expedientes abiertos en el ejercicio 2012 han sido archivados a la fecha de cierre de esta Memoria. El cuadro 3.5 y el gráfico 3.4 desgranar las materias sobre las que versaron las reclamaciones resueltas.

3.2.1 ¿POR QUÉ SE RECLAMÓ?

Los principales motivos de reclamación se siguen concentrando en las operaciones de activo, préstamos y créditos, que absorben un 33,2 % del total de reclamaciones, habiendo disminuido, sin embargo, su volumen respecto al ejercicio anterior. No obstante esta conclusión, en los últimos meses de 2012 se registró un importante incremento en las reclamaciones relacionadas con los créditos hipotecarios, tendencia que parece mantenerse en los meses transcurridos de 2013.

En consonancia con la pérdida de peso relativo de las reclamaciones sobre operaciones de activo, el volumen de las de pasivo ha aumentado respecto al ejercicio anterior. Cabe destacar, asimismo, el notable aumento de las reclamaciones relativas a valores y seguros

RESOLUCIONES EMITIDAS

GRÁFICO 3.4



FUENTE: Banco de España.

MATERIAS DE RECLAMACIÓN
Valores absolutos

CUADRO 3.5

	2012		2011		% variación
	Número	% s/total	Número	% s/total	
Activo	4.754	33,2	4.568	38,5	4,1
Pasivo	3.297	23,0	2.851	24,0	15,6
Valores y seguros	2.967	20,7	1.284	10,8	131,1
Servicios de pago	2.766	19,3	2.622	22,1	5,5
Cuestiones varias	318	2,2	326	2,7	-2,5
Efectos	211	1,5	210	1,8	0,5
TOTAL	14.313	100,0	11.861	100,0	20,7

FUENTE: Banco de España.

—que, generalmente, se trasladan a los correspondientes supervisores—, pasando de 1.284 reclamaciones en el ejercicio anterior a 2.967 en 2012.

En el cuadro 3.6 se muestran un detalle más pormenorizado de las cuestiones reclamadas y su comparación con el ejercicio anterior.

La conclusión más relevante que se puede extraer del análisis de este cuadro es la ya señalada disminución registrada en el número de reclamaciones recibidas referidas a operaciones de activo. Especial significación ha seguido teniendo la reducción experimentada por las reclamaciones relacionadas con las coberturas de riesgos (un 59,3%), disminución que ya se había iniciado en el ejercicio 2011 y que contrasta con el aumento significativo que registraron estas reclamaciones en 2010 con respecto al ejercicio anterior.

En el caso de las operaciones pasivas se ha producido un aumento del 15,6% respecto al ejercicio anterior, siendo dicho aumento relativamente proporcional en las distintas categorías de reclamaciones.

En el caso de los servicios de pago se ha consolidado el aumento de reclamaciones ocurrido a lo largo del año anterior, manteniéndose una gran incidencia atribuible a los expedientes relacionados con las tarjetas de crédito y de débito. Continúa produciéndose una dismi-

	2012		2011	
	Número	% total	Número	% total
OPERACIONES ACTIVAS	4.754	33,2	4.568	38,5
Liquidación	1.256	8,8	1.273	10,7
Limitaciones a la variación del interés	950	6,6	529	4,5
Otras cuestiones	545	3,8	168	1,4
Cobertura de riesgos	426	3,0	1.047	8,8
Concesión	346	2,4	408	3,4
Formalización	336	2,3	305	2,6
Cancelación	222	1,6	238	2,0
Dación en pago	198	1,4	0	0,0
Avales y garantías	177	1,2	203	1,7
Subrogación	65	0,5	108	0,9
Novación	65	0,5	80	0,7
Préstamos subvencionados	56	0,4	59	0,5
<i>Leasing/renting</i>	41	0,3	50	0,4
Préstamo a promotor	33	0,2	47	0,4
Discrepancia sobre apuntes	20	0,1	38	0,3
<i>Factoring/confirming</i>	18	0,1	15	0,1
OPERACIONES PASIVAS	3.297	23,0	2.851	24,0
Liquidación	1.483	10,4	1.110	9,4
Discrepancia sobre apuntes	401	2,8	580	4,9
Cancelación	334	2,3	316	2,7
Cuestiones hereditarias	331	2,3	291	2,5
Formalización	315	2,2	311	2,6
Otras cuestiones	231	1,6	44	0,4
Bloqueo de cuenta	80	0,6	65	0,5
Uso fraudulento	46	0,3	54	0,5
Embargos	35	0,2	37	0,3
Secreto bancario	17	0,1	22	0,2
Divisas	14	0,1	9	0,1
Incidencias sobre titularidad	10	0,1	12	0,1
SERVICIOS DE PAGO	2.766	19,3	2.622	22,1
Tarjetas de crédito/débito	1.905	13,3	1.831	15,4
Comisiones	428	3,0	317	2,7
Formalización	322	2,2	285	2,4
Uso fraudulento	316	2,2	328	2,8
Otras cuestiones	262	1,8	321	2,7
Intereses	221	1,5	138	1,2
Discrepancia sobre apuntes	206	1,4	289	2,4
Cajeros automáticos	114	0,8	110	0,9
Terminal punto de venta	36	0,3	43	0,4
Transferencias	358	2,5	402	3,4
Nacionales: otras cuestiones	95	0,7	71	0,6
Internacionales: comisiones	72	0,5	34	0,3
Nacionales: comisiones	49	0,3	30	0,3
Nacionales: discrepancia sobre apuntes	48	0,3	85	0,7
Internet: uso fraudulento	37	0,3	102	0,9
Internacionales: otras cuestiones	27	0,2	47	0,4
Internacionales: discrepancia sobre apuntes	13	0,1	14	0,1

	2012		2011	
	Número	% total	Número	% total
Internet: comisiones	9	0,1	8	0,1
Internet: discrepancia sobre apuntes	5	0,0	7	0,1
Internet: otras cuestiones	3	0,0	4	0,0
Recibos	331	2,3	243	2,0
Servicio de caja	172	1,2	146	1,2
EFECTOS	211	1,5	210	1,8
Cheques	125	0,9	141	1,2
Pagarés	80	0,6	56	0,5
Letras	5	0,0	11	0,1
Otras cuestiones	1	0,0	2	0,0
CUESTIONES SOBRE VALORES Y SEGUROS	2.967	20,7	1.284	10,8
CUESTIONES VARIAS	318	2,2	326	2,7
Otras cuestiones	94	0,7	77	0,6
Registro solvencia	74	0,5	71	0,6
Trato recibido	53	0,4	65	0,5
Tributos	46	0,3	48	0,4
Deuda pública	17	0,1	19	0,2
Divisas	15	0,1	26	0,2
Tasación	10	0,1	17	0,1
Cajas de seguridad	9	0,1	3	0,0
TOTAL	14.313	100,0	11.861	100,0

FUENTE: Banco de España.

nación en las reclamaciones por transferencias en general, y en concreto por las realizadas a través de Internet, que, tras un incremento muy notable en 2010, año en el que se alcanzó la cifra de 268, en 2011 fue de 102 reclamaciones, disminuyendo hasta las 37 en este año.

Por lo demás, también es destacable la caída en las reclamaciones que se refieren a letras de cambio, habiendo pasado de 11 en 2011 a las 5 reclamaciones recibidas en este ejercicio, siguiendo una tendencia de varios años a la que no es ajeno el menor uso que se viene haciendo de este instrumento de giro mercantil. Sin embargo, sí se ha producido un moderado aumento —frente a la tendencia a su disminución en ejercicios anteriores— en el número de reclamaciones referidas a pagarés, pasando de 56 reclamaciones el pasado ejercicio a 80 en el presente.

3.2.2 ¿CUÁL FUE LA DECISIÓN DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES?

De acuerdo con la normativa vigente y con los procedimientos de funcionamiento del Servicio de Reclamaciones, todo escrito recibido da lugar, bien a la apertura de un expediente, bien a su incorporación a alguno preexistente, y, en todo caso, al inicio del correspondiente procedimiento de tramitación, que, una vez finalizado, concluirá con su archivo. El archivo del expediente puede tener lugar en un momento inicial (entre otras razones, por incumplimiento de requisitos formales), en fases intermedias del procedimiento (por allanamiento de la entidad o desistimiento del reclamante, durante el proceso de tramitación) o en su fase terminal (por emisión de informe motivado, que podrá ser favorable a los intereses del reclamante o a la actuación de la entidad). Los informes favorables al reclamante se mantienen pendientes de archivo durante el plazo de un mes, a fin de verificar si la entidad ha rectificado su actuación.

	2012		2011		% variación
	Número	% s/total	Número	% s/total	
Informes de reclamaciones	5.538	77,8	3.951	75,1	40,2
Informes favorables al reclamante	2.838	39,8	1.769	33,6	60,4
Informes favorables a la entidad	2.372	33,3	1.807	34,4	31,3
Sin pronunciamiento	328	4,6	375	7,1	-12,5
Allanamientos	1.525	21,4	1.266	24,1	20,5
Desistimientos	59	0,8	41	0,8	43,9
TOTAL	7.122	100,0	5.258	100,0	35,5

FUENTE: Banco de España.

RESOLUCIONES EMITIDAS
Tramitación de expedientes

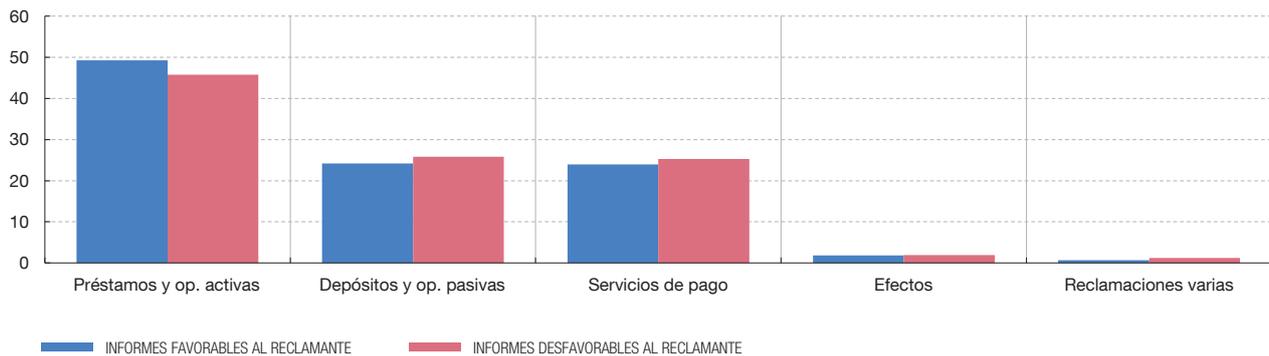
	2012		2011		% variación
	Número	% s/total	Número	% s/total	
Documentación incompleta	1.236	16,9	1.425	21,6	-13,3
Cliente/defensor del cliente	2.439	33,4	2.347	35,5	3,9
Competencia de otras instancias	506	6,9	1.370	20,7	-63,1
Asuntos de Derecho privado	70	1,0	67	1,0	4,5
Asuntos subjúdice	134	1,8	178	2,7	-24,7
Asuntos que no suponen infracción normativa	4	0,1	15	0,2	-73,3
Política comercial	88	1,2	109	1,7	-19,3
Asuntos ya resueltos	30	0,4	43	0,7	-30,2
Entidades no supervisadas por el Banco de España	51	0,7	46	0,7	10,9
Otros	129	1,8	912	13,8	-85,9
Traslados a otros organismos supervisores	3.123	42,8	1.461	22,1	113,8
Comisión Nacional del Mercado de Valores	2.674	36,6	996	15,1	168,5
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	411	5,6	430	6,5	-4,4
Agencia Española de Protección de Datos	38	0,5	35	0,5	8,6
TOTAL	7.304	100,0	6.603	100,0	10,6

FUENTE: Banco de España.

a. Expedientes archivados, por tipo de resolución

Se han archivado los 14.313 expedientes de reclamación presentados. En los cuadros 3.7 y 3.8 siguientes se muestra el detalle de los archivos realizados por tipo de resolución y su comparación con el año anterior. Es necesario destacar aquí que estos cuadros están elaborados por entidad, de modo que un mismo expediente puede dar lugar a dos o más pronunciamientos —incluso de sentido distinto— para cada entidad implicada en él. Esta circunstancia explica que la suma del total de ambos cuadros no se corresponde con el total de expedientes tramitados, sino con el total de entidades contra las que se reclamó o que resultaron implicadas en una reclamación (14.426).

Materias



FUENTE: Banco de España.

El cuadro 3.7 desglosa los 7.122 expedientes que fueron merecedores de un informe del Servicio o que, iniciada la fase de informe, resultaron archivados durante esta por haberse producido un allanamiento de la entidad reclamada o un desistimiento del reclamante. Adicionalmente, en el anejo estadístico que figura al final de este capítulo, los cuadros A.1.1 a A.1.6 desagregan la información contenida en este cuadro 3.7 por entidades y por agrupaciones institucionales. El cuadro 3.8 se detiene, por su parte, en los 7.304 expedientes restantes, cuya tramitación terminó sin haber llegado a la referida fase de informe.

El primer dato que cabe destacar es el significativo aumento de informes emitidos, que ha pasado de 5.258 en 2011 a 7.122 en el ejercicio analizado. De estos informes, un 39,8 % finalizó con un informe favorable al reclamante —un porcentaje superior al de 2011—, frente al 33,3 % en el que el Servicio no consideró que la entidad contra la que se reclamaba se hubiera apartado de la normativa de transparencia o de las buenas prácticas bancarias. Durante este ejercicio hubo un 21,4 % de allanamientos de las entidades, frente al 0,8 % de desistimientos de los reclamados (siguiendo así una tendencia que ya comenzó en 2011).

Respecto a los expedientes archivados antes de la fase de informe, cabe destacar el significativo aumento de los expedientes trasladados a otros organismos (alcanzando un 42,8 %, frente al 22,1 % del ejercicio anterior), de los cuales el 85,62 % fue competencia de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. En este punto es necesario señalar que dicho aumento obedece al incremento de reclamaciones sobre la comercialización de instrumentos híbridos de capital —principalmente, participaciones preferentes y obligaciones subordinadas—, cuestión que es competencia de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

b. Informes emitidos, por materias

El gráfico 3.5 muestra, por materias, el porcentaje de expedientes para los que el Servicio de Reclamaciones emitió un informe favorable al reclamante o desfavorable a este.

Informes emitidos¹

Durante 2012, respecto a la proporción entre informes favorables al reclamante e informes favorables a la entidad, se ha de destacar el aumento de informes favorables a los reclamantes en las reclamaciones que versaron sobre operaciones de activo. Ahora bien, se continúa mostrando una distribución por grupos de operaciones bastante uniforme.

¹ Téngase en cuenta que la suma de informes favorables y desfavorables (para cada categoría) no alcanza el 100 %, puesto que en el gráfico han sido excluidos otros supuestos que ponen fin a la reclamación, como pueden ser los allanamientos/desistimientos o los informes en los que este Servicio de Reclamaciones no puede emitir pronunciamiento.

3.2.3 ¿CUÁL FUE LA
RESPUESTA
DE LAS ENTIDADES
A LOS INFORMES
DEL SERVICIO?

Si el informe emitido por el Servicio de Reclamaciones es favorable al reclamante, la entidad cuenta con un plazo de un mes para rectificar su actuación y ponerlo en conocimiento del Servicio de Reclamaciones, junto con la oportuna justificación documental. Una vez transcurrido dicho plazo, se procede al archivo de la reclamación, dejando constancia de si la entidad ha optado o no por rectificar. Para considerar que la entidad ha rectificado su actuación respecto a su cliente, se requiere de esta algún tipo de actuación concreta en la que el Servicio pueda basarse para dictaminar la existencia o no de rectificación.

El informe emitido por el Servicio de Reclamaciones no tiene carácter vinculante, por lo que las entidades, en el caso de resolución favorable al reclamante, no están obligadas a rectificar o corregir su actuación.

Para analizar el grado de respuesta de las entidades, en el cuadro 3.9 se relacionan las entidades que, tras la tramitación del expediente, se han encontrado con quince o más dictámenes favorables al reclamante, desglosando en cada caso el número de allanamientos, rectificaciones, informes favorables y contrarios al reclamante, y calculando los porcentajes de rectificaciones sobre informes favorables al reclamante y de allanamientos sobre el total de informes. Estos dos indicadores reflejan la medida en que las entidades dan la razón al reclamante tras la intervención del Servicio y permiten discernir los casos en que esto se hace antes de la emisión del informe —allanamiento— o con posterioridad a esta —rectificación—.

Como puede apreciarse, la media de rectificaciones se sitúa, para este grupo de entidades, en el 18,3 % de los informes favorables al reclamante, aunque la distribución de esta media es bastante dispar. Hay un subgrupo de entidades que rectifican en porcentajes superiores al doble de la media, liderando dicho grupo Deutsche Bank, con un 61,1 % de rectificaciones, seguido por Banco Sabadell (51,1 %), Servicios Financieros Carrefour (35,3 %), Banco de Valencia, SA (34,8 %), y Banco Mare Nostrum, SA (34 %). Otro subgrupo de entidades presentan ratios de rectificación significativamente bajas, como Citibank España, SA (1,3 %), o Cajasur Banco, SA, (2,3 %), debiendo no obstante destacar los casos llamativos de Barclays Bank, SA y Barclays Bank, Sucursal en España, que no han rectificado ni en uno solo de los expedientes en los que el Servicio emitió informe favorable al reclamante.

El índice de rectificación se mantiene así en niveles claramente insuficientes, por lo que las entidades deberían en este punto realizar un esfuerzo tendente a rectificar su actuación contraria a la normativa de transparencia y/o a las buenas prácticas bancarias. El Servicio de Reclamaciones considera que el cumplimiento de sus resoluciones por parte de las entidades constituye una pieza esencial para que el funcionamiento del sistema resulte eficaz a la hora de garantizar la aplicación efectiva de la normativa de protección del usuario de servicios financieros y de las buenas prácticas en el sector, contribuyendo, de ese modo, a aumentar el nivel de seguridad jurídica entre entidades y clientes. Por ello, este aspecto será objeto de especial atención en los informes periódicos que se han de rendir a la Dirección General de Supervisión sobre aquellos expedientes en los que se aprecien indicios de incumplimientos graves o reiterados de la citada normativa.

En la distribución de los allanamientos, que, en media, equivalen al 21,4 % de los informes emitidos, destacan por la parte alta Bankia y Banco Sabadell, SA, mientras que por la parte baja lo hacen Avant Tarjeta, EFC, Banco de Castilla-La Mancha, SA, y Unicaja Banco, SA.

ENTIDADES CON QUINCE O MÁS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

CUADRO 3.9

Entidad	Total informes favorables al reclamante	Rectificaciones	Total informes y allanamientos	% rectificaciones sobre informes favorables al reclamante	Total informes emitidos	Allanamientos	% allanamientos sobre total informes y allanamientos
CAIXABANK, SA	273	66	641	24,2	529	112	17,5
BANCO SANTANDER, SA	257	61	772	23,7	555	217	28,1
BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA	193	13	389	6,7	346	43	11,1
NCG BANCO, SA	156	11	385	7,1	265	120	31,2
BANKIA, SA	154	32	613	20,8	393	220	35,9
BANCO SABADELL, SA	131	67	411	51,1	267	144	35,0
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA SA	129	23	466	17,8	326	140	30,0
CAJAS RURALES UNIDAS, SCC	120	8	215	6,7	191	24	11,2
IBERCAJA BANCO, SA	108	17	202	15,7	178	24	11,9
BANCO DE CAJA ESPAÑA DE INV., SALAMANCA Y SORIA, SA	107	26	215	24,3	199	16	7,4
BANCO MARE NOSTRUM, SA	97	33	233	34,0	174	59	25,3
CATALUNYA BANC, SA	80	21	214	26,3	164	50	23,4
CITIBANK ESPAÑA, SA	76	1	225	1,3	212	13	5,8
BANKINTER, SA	74	9	176	12,2	147	29	16,5
BARCLAYS BANK, SA	73	0	201	0,0	145	56	27,9
UNICAJA BANCO, SA	70	15	120	21,4	114	6	5,0
KUTXABANK, SA	68	11	124	16,2	104	20	16,1
BANCO CETELEM, SA	65	4	107	6,2	98	9	8,4
LIBERBANK, SA	56	7	118	12,5	95	23	19,5
CAJASUR BANCO, SA	43	1	78	2,3	64	14	17,9
ACCORDFIN ESPAÑA, EFC, SA	43	5	73	11,6	49	24	32,9
BANCO DE CASTILLA-LA MANCHA, SA	36	7	76	19,4	74	2	2,6
BANCO GRUPO CAJATRES, SA	32	6	70	18,8	64	6	8,6
UNNIM BANC, SA	32	1	48	3,1	43	5	10,4
BANCO DE VALENCIA, SA	23	8	33	34,8	29	4	12,1
DEUTSCHE BANK, SA ESPAÑOLA	18	11	56	61,1	42	14	25,0
SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC, SA	17	6	45	35,3	37	8	17,8
BARCLAYS BANK PLC, SUCURSAL EN ESPAÑA	17	0	31	0,0	27	4	12,9
AVANT TARJETA, EFC, SA	16	2	49	12,5	49	0	0,0
CAJA RURAL DEL SUR, SCC	16	1	35	6,3	28	7	20,0
TOTAL	2.580	473	6.421	18,3	5.008	1.413	22,0

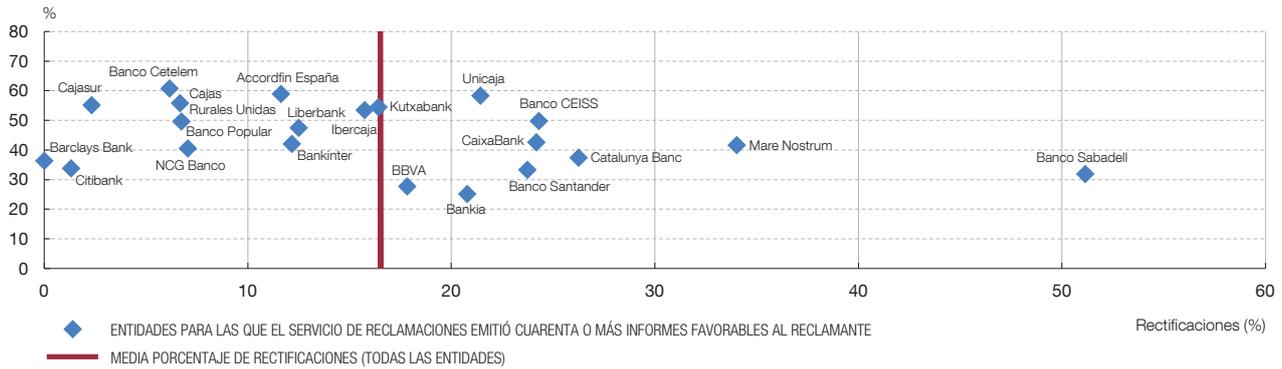
FUENTE: Banco de España.

En el gráfico 3.6 se presentan las entidades con más informes favorables al reclamante y su porcentaje de rectificaciones.

Por último, debemos indicar que el Servicio de Reclamaciones ha tenido conocimiento de la devolución de 1.285.356,96 euros de las entidades a sus clientes con motivo de allanamientos y rectificaciones.

INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE Y RECTIFICACIONES
Entidades que recibieron más informes favorables al reclamante

GRÁFICO 3.6

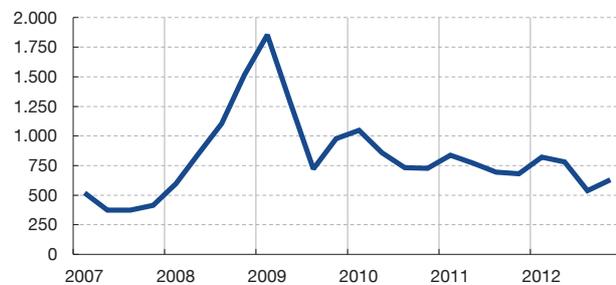


FUENTE: Banco de España.

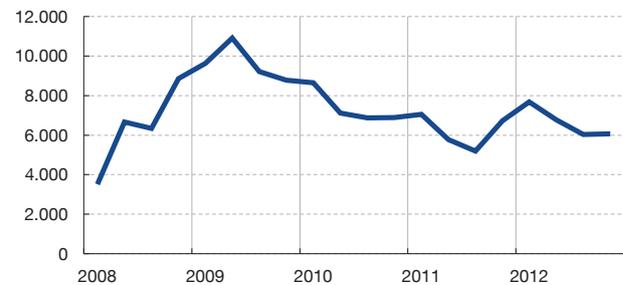
CONSULTAS POR ESCRITO Y TELEFÓNICAS

GRÁFICO 3.7

EVOLUCIÓN TRIMESTRAL DE LAS CONSULTAS ESCRITAS RECIBIDAS



EVOLUCIÓN TRIMESTRAL DE LAS CONSULTAS TELEFÓNICAS RECIBIDAS



FUENTE: Banco de España.

3.3 Consultas atendidas

El gráfico 3.7 detalla la evolución trimestral de los dos tipos de consultas (telefónicas y telemáticas).

Durante el año 2012 se han recibido 2.768 consultas escritas (la mayor parte, a través de vía telemática) en el Servicio y 26.566 llamadas telefónicas de consulta, lo que en ambos casos supone un moderado descenso de las escritas y un aumento del 7,4 % de las telefónicas respecto a los datos del ejercicio anterior.

La opción de presentar consultas por vía telemática supone un medio ágil y dinámico de resolver las dudas más frecuentes que se les plantean a los usuarios de servicios financieros. En este sentido, el Servicio de Atención Telefónica de Consultas viene siendo un instrumento de gran utilidad para los usuarios de servicios financieros, que a través de este servicio obtienen información acerca de las cuestiones que les interesan, evitando en muchas ocasiones la presentación de una reclamación posterior.

Las cuestiones sobre las que los consultantes mostraron mayor interés se encuentran muy interrelacionadas con la problemática financiera del momento, e, incluso, con las noticias económicas, siendo un rápido reflejo de las dudas e inquietudes más frecuentes de los ciudadanos en esta materia.

3.4 Anejo estadístico

ANEJO 1

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2012 Bancos

CUADRO A.1.1

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		TOTAL
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	
BANCO SANTANDER, SA	217	28,1	257	33,3	245	31,7	53	6,9	772
CAIXABANK, SA	112	17,5	273	42,6	207	32,3	49	7,6	641
BANKIA, SA	220	35,9	154	25,1	214	34,9	25	4,1	613
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA	140	30,0	129	27,7	181	38,8	16	3,4	466
BANCO SABADELL, SA	144	35,0	131	31,9	114	27,7	22	5,4	411
BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA	43	11,1	193	49,6	135	34,7	18	4,6	389
NCG BANCO, SA	120	31,2	156	40,5	100	26,0	9	2,3	385
BANCO MARE NOSTRUM, SA	59	25,3	97	41,6	66	28,3	11	4,7	233
CITIBANK ESPAÑA, SA	13	5,8	76	33,8	130	57,8	6	2,7	225
BANCO DE CAJA ESPAÑA DE INV., SALAMANCA Y SORIA, SA	16	7,4	107	49,8	84	39,1	8	3,7	215
CATALUNYA BANC, SA	50	23,4	80	37,4	69	32,2	15	7,0	214
IBERCAJA BANCO, SA	24	11,9	108	53,5	61	30,2	9	4,5	202
BARCLAYS BANK, SA	56	27,9	73	36,3	59	29,4	13	6,5	201
BANKINTER, SA	29	16,5	74	42,0	62	35,2	11	6,3	176
KUTXABANK, SA	20	16,1	68	54,8	34	27,4	2	1,6	124
UNICAJA BANCO, SA	6	5,0	70	58,3	34	28,3	10	8,3	120
LIBERBANK, SA	23	19,5	56	47,5	37	31,4	2	1,7	118
BANCO CETELEM, SA	9	8,4	65	60,7	31	29,0	2	1,9	107
CAJASUR BANCO, SA	14	17,9	43	55,1	21	26,9	0	0,0	78
BANCO DE CASTILLA-LA MANCHA, SA	2	2,6	36	47,4	35	46,1	3	3,9	76
BANCO GRUPO CAJATRES, SA	6	8,6	32	45,7	28	40,0	4	5,7	70
DEUTSCHE BANK, SA ESPAÑOLA	14	25,0	18	32,1	22	39,3	2	3,6	56
UNOE BANK, SA	28	53,8	11	21,2	13	25,0	0	0,0	52
UNNIM BANC, SA	5	10,4	32	66,7	10	20,8	1	2,1	48
BANCO DE VALENCIA, SA	4	12,1	23	69,7	6	18,2	0	0,0	33
SANTANDER CONSUMER FINANCE, SA	6	27,3	6	27,3	9	40,9	1	4,5	22
BANCO CAIXA GERAL, SA	3	14,3	9	42,9	6	28,6	3	14,3	21
BANCO GALLEGO, SA	1	5,3	14	73,7	3	15,8	1	5,3	19
BANCA MARCH, SA	1	7,1	9	64,3	4	28,6	0	0,0	14
OPEN BANK, SA	4	33,3	7	58,3	1	8,3	0	0,0	12
BANCOPOPULAR-E, SA	0	0,0	3	37,5	5	62,5	0	0,0	8
TARJOBANK, SA	0	0,0	3	50,0	3	50,0	0	0,0	6
LLOYDS BANK INTERNATIONAL, SA	0	0,0	3	60,0	2	40,0	0	0,0	5
BANCA PUEYO, SA	0	0,0	4	100,0	0	0,0	0	0,0	4
BANCO BANIF, SA	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2012 (cont.)

CUADRO A.1.1

Bancos

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		TOTAL
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	
BANCO CAMINOS, SA	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
BANCO FINANTIA SOFINLOC, SA	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
BANCO INVERDIS, SA	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	2
BANCO MEDIOLANUM, SA	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
BANKOIA, SA	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
GENERAL ELECTRIC CAPITAL BANK, SA	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
BANCO COOPERATIVO ESPAÑOL, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
BANCO PICHINCHA ESPAÑA, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
BANKIA BANCA PRIVADA, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
POPULAR BANCA PRIVADA, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
UBS ESPAÑA, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
TOTAL	1.391	22,6	2.427	39,4	2.039	33,1	297	4,8	6.154

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2012

CUADRO A.1.2

Cajas de ahorros

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
CAJA DE AHORROS Y MP. DE ONTINYENT	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3
TOTAL	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2012
Cooperativas de crédito

CUADRO A.1.3

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
CAJAS RURALES UNIDAS, SCC	24	11,2	120	55,8	67	31,2	4	1,9	215
CAJA RURAL DEL SUR, SCC	7	20,0	16	45,7	12	34,3	0	0,0	35
CAJA LABORAL POPULAR, COOP. DE CRÉDITO	7	24,1	10	34,5	12	41,4	0	0,0	29
CAJA RURAL DE GRANADA, SCC	1	4,3	14	60,9	8	34,8	0	0,0	23
CAJA RURAL DE NAVARRA, SCC	6	42,9	4	28,6	4	28,6	0	0,0	14
CAJA RURAL DE ASTURIAS, SCC	4	40,0	4	40,0	2	20,0	0	0,0	10
CAJA RURAL DE CASTILLA-LA MANCHA, SCC	2	22,2	4	44,4	3	33,3	0	0,0	9
CAJASIETE, CAJA RURAL, SCC	1	12,5	5	62,5	1	12,5	1	12,5	8
CAJA RURAL CENTRAL, SCC	0	0,0	5	71,4	2	28,6	0	0,0	7
CAJA RURAL DE CANARIAS, SCC	0	0,0	4	57,1	2	28,6	1	14,3	7
NUEVA CAJA RURAL DE ARAGÓN, SCC	0	0,0	2	28,6	5	71,4	0	0,0	7
CAJA RURAL DE EXTREMADURA, SCC	2	33,3	3	50,0	0	0,0	1	16,7	6
CAIXA DE CRÈDIT DELS ENGINYERS, SCC	0	0,0	2	50,0	2	50,0	0	0,0	4
CAJA RURAL DE JAÉN, SCC	0	0,0	1	25,0	3	75,0	0	0,0	4
CAJA RURAL DE SORIA, SCC	0	0,0	3	75,0	1	25,0	0	0,0	4
CAJA RURAL DE ZAMORA, CC	0	0,0	3	75,0	1	25,0	0	0,0	4
CAJA RURAL DE ALBACETE, CIUDAD REAL y CUENCA, SCC	0	0,0	1	33,3	2	66,7	0	0,0	3
CAJA RURAL DE CÓRDOBA, SCC	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3
CAIXA RURAL ALTEA, CCV	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
CAJA DE ARQUITECTOS, SCC	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
CAJA RURAL DE BURGOS, FUENTEPelayo, SEGOVIA, Y CASTELLDANS, SCC	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
CAJA RURAL DE SALAMANCA, SCC	0	0,0	1	50,0	0	0,0	1	50,0	2
CAJA RURAL DE TORRENT, CCV	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
CAIXA POPULAR-CAIXA RURAL, SCCV	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
CAIXA RURAL ALBALAT DELS SORELLS, CCV	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
CAIXA RURAL DE CALLOSA D'EN SARRIÀ, CCV	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
CAIXA RURAL DE TURIS, CCV	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
CAIXA RURAL SAN VICENTE FERRER DE VALL DE UXÓ, SCCV	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
CAJA CAMPO, CAJA RURAL, SCC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
CAJA RURAL CASTELLÓN-S. ISIDRO, SCCV	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
CAJA RURAL DE GIJÓN, CC	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
CAJA RURAL DE TERUEL, SCC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
CAJA RURAL SAN JOSÉ DE BURRIANA, SCCV	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
CRÈDIT VALENCIA, CAJA RURAL, CCV	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
TOTAL	56	13,6	214	51,8	133	32,2	10	2,4	413

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2012
Establecimientos financieros de crédito

CUADRO A.1.4

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
ACCORDFIN ESPAÑA, EFC, SA	24	32,9	43	58,9	6	8,2	0	0,0	73
AVANT TARJETA, EFC, SA	0	0,0	16	32,7	30	61,2	3	6,1	49
SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC, SA	8	17,8	17	37,8	18	40,0	2	4,4	45
BANKINTER CONSUMER FINANCE, EFC, SA	6	27,3	13	59,1	3	13,6	0	0,0	22
CREDIFIMO, EFC, SA	0	0,0	4	23,5	12	70,6	1	5,9	17
CELERIS SERVICIOS FINANCIEROS, SA, EFC	0	0,0	7	43,8	7	43,8	2	12,5	16
FINANMADRID, SA, EFC	2	15,4	4	30,8	6	46,2	1	7,7	13
SANTANDER CONSUMER, EFC, SA	1	11,1	2	22,2	6	66,7	0	0,0	9
FINCONSUM, EFC, SA	0	0,0	6	75,0	2	25,0	0	0,0	8
UNIÓN DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS, SA, EFC	0	0,0	1	12,5	7	87,5	0	0,0	8
FINANCIERA EL CORTE INGLÉS, EFC, SA	2	40,0	0	0,0	3	60,0	0	0,0	5
CITIFIN, SA, EFC	1	25,0	1	25,0	2	50,0	0	0,0	4
EURO CRÉDITO, EFC, SA	0	0,0	3	75,0	1	25,0	0	0,0	4
FINANCIERA ESPAÑOLA DE CRÉDITO A DISTANCIA, EFC, SA	0	0,0	2	50,0	2	50,0	0	0,0	4
BANSABADELL FINCOM, EFC, SA	0	0,0	1	33,3	2	66,7	0	0,0	3
VOLKSWAGEN FINANCE, SA, EFC	1	33,3	1	33,3	1	33,3	0	0,0	3
ADQUIERA SERVICIOS FINANCIEROS, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
CAMGE FINANCIERA, EFC, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
COFIDIS, SA, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
COMERCIANTE REUNIDOS DEL SUR, SA, EFC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
CRÉDITO, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
FINANCIERA CARRIÓN, SA, EFC	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
FINANDIA, EFC, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
MONTJUICH EF, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
PASTOR SERVICIOS FINANCIEROS, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
POPULAR DE FACTORING, SA, EFC	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
SDAD. CONJUNTA EMISIÓN GESTIÓN DE MEDIOS DE PAGO, EFC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
UNIÓN FINANCIERA ASTURIANA, SA, EFC	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
TOTAL	46	15,6	126	42,7	110	37,3	13	4,4	295

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2012
Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras

CUADRO A.1.5

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
ING DIRECT NV, SUCURSAL EN ESPAÑA	7	14,9	13	27,7	22	46,8	5	10,6	47
COFIDIS, SA, SUCURSAL EN ESPAÑA	10	26,3	3	7,9	25	65,8	0	0,0	38
BARCLAYS BANK PLC, SUCURSAL EN ESPAÑA	4	12,9	17	54,8	9	29,0	1	3,2	31
MBNA EUROPE BANK LIMITED, SE	1	3,7	5	18,5	20	74,1	1	3,7	27
BANCO SYGMA HISPANIA, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	6	75,0	2	25,0	0	0,0	8
BANQUE PSA FINANCE, SUCURSAL EN ESPAÑA	2	40,0	2	40,0	1	20,0	0	0,0	5
RCI BANQUE, SA, SUCURSAL EN ESPAÑA	3	60,0	0	0,0	1	20,0	1	20,0	5
BANCO ESPIRITO SANTO, SA, SUCURSAL EN ESPAÑA	2	50,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0	4
SELF TRADE BANK, SA	0	0,0	3	75,0	1	25,0	0	0,0	4
FCE BANK PLC, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3
BIGBANK AS CONSUMER FINANCE, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
DEUTSCHE BANK, AG, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
VOLKSWAGEN BANK GMBH, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
BANCO PRIMUS, SA, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
OREY FINANCIAL-INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CREDITO, SA, SE	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
TOTAL	29	16,4	54	30,5	86	48,6	8	4,5	177

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2012
Resto de entidades

CUADRO A.1.6

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		Total
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
ING DIRECT NV, SUCURSAL EN ESPAÑA	7	14,9	13	27,7	22	46,8	5	10,6	47
COFIDIS, SA, SUCURSAL EN ESPAÑA	10	26,3	3	7,9	25	65,8	0	0,0	38
BARCLAYS BANK PLC, SUCURSAL EN ESPAÑA	4	12,9	17	54,8	9	29,0	1	3,2	31
MBNA EUROPE BANK LIMITED, SE	1	3,7	5	18,5	20	74,1	1	3,7	27
SAFE INTERENVIÓS, SA	0	0,0	9	100,0	0	0,0	0	0,0	9
BANCO SYGMA HISPANIA, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	6	75,0	2	25,0	0	0,0	8
BANQUE PSA FINANCE, SUCURSAL EN ESPAÑA	2	40,0	2	40,0	1	20,0	0	0,0	5
RCI BANQUE, SA, SUCURSAL EN ESPAÑA	3	60,0	0	0,0	1	20,0	1	20,0	5
BANCO ESPIRITO SANTO, SA, SUCURSAL EN ESPAÑA	2	50,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0	4
SELF TRADE BANK, SA	0	0,0	3	75,0	1	25,0	0	0,0	4
AMERICAN EXPRESS CARD ESPAÑA, SA	2	66,7	0	0,0	1	33,3	0	0,0	3
FCE BANK PLC, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3
WESTERN UNION PAYMENT SERVICES IRELAND LIMITED (RED DE AGENTES)	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	3
AMERICAN EXPRESS FOREIGN EXCHANGE, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
BANCO PRIMUS, SA, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
BIGBANK AS CONSUMER FINANCE, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
DEUTSCHE BANK, AG, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
INSTITUTO DE CRÉDITO OFICIAL	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
OREY FINANCIAL-INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CREDITO, SA, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
TASACIONES HIPOTECARIAS, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
TELFÓNICA REMESAS, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
VOLKSWAGEN BANK GMBH, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
YOUNIQUE MONEY, EDE, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
TOTAL	32	16,2	69	35,0	88	44,7	8	4,1	197

FUENTE: Banco de España.

4 PANORAMA NORMATIVO EN MATERIA DE TRANSPARENCIA. COMISIONES

ÍNDICE

4.1 PANORAMA NORMATIVO EN MATERIA DE TRANSPARENCIA	57
4.2 COMISIONES	63
4.1.1 Normativa sectorial de transparencia bancaria	57
4.2.1 Normativa de aplicación y criterios generales	63
4.2.2 Información sobre comisiones establecida en la nueva normativa	66
a. Información pública	66
b. Información precontractual	68
c. Información contractual	69
d. Resumen anual del cobro de comisiones (e intereses). Documento unificado	69
e. Modificaciones contractuales en relación con las comisiones	70
4.2.3 Conclusión	71

4.1 Panorama normativo en materia de transparencia

4.1.1 NORMATIVA SECTORIAL DE TRANSPARENCIA BANCARIA

La normativa de transparencia financiera viene, con carácter general, justificada —y siempre sin perjuicio de la libertad de contratación— por la existencia de asimetrías informativas entre las dos partes que concurren en los mercados de servicios financieros, lo cual, unido a la contraposición de intereses, puede generar importantes desajustes en el funcionamiento de estos mercados, siendo habitualmente los consumidores quienes sufren de la desventaja informativa y quienes, por tanto, necesitan de una protección adicional para que sus intereses económicos queden protegidos.

Así, en España la preocupación por la defensa de los derechos de la clientela bancaria surge en los años ochenta, como consecuencia del proceso liberalizador que vivió el sector y que consagró la libertad de contratación, de tipos de interés y de comisiones como eje principal de su funcionamiento. Acompañando este proceso, el legislador adoptó una serie de medidas tendentes a potenciar la competencia entre las entidades, destacando entre ellas la mejora en la información comparativa que las entidades deben prestar a su clientela, de modo que se les permita conocer el contenido de sus derechos y obligaciones antes y una vez prestado su consentimiento, permitiéndoles adoptar decisiones económicas de la forma más conveniente.

Dentro de ese proceso liberalizador, además, se creó en 1987 el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, para atender las que plantearan los clientes de las entidades de crédito que derivaran de presuntos incumplimientos de esa normativa de transparencia y protección a la clientela, pero también de las buenas prácticas y usos financieros.

A este respecto, la Ley 26/1988, de 29 de julio, de disciplina e intervención de las entidades de crédito, sin perjuicio de la libertad de contratación que deba presidir las relaciones entre las entidades de crédito y su cliente, fija en su artículo 48.2 las facultades reglamentarias para el desarrollo de un régimen de transparencia de las operaciones bancarias¹, siendo objeto de desarrollo inicialmente por la Orden de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades, que a su vez se desarrolló a través de la Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela.

Con el alcance citado, en dichas normas se regulaban, en relación con la fase precontractual, algunos aspectos de la publicidad que debían reflejar las entidades obligatoriamente, tanto en el tablón de anuncios de todas sus oficinas como en la promoción comercial de los servicios bancarios que ofrecían. En el primer caso, y sin ánimo de ser exhaustivos, el

¹ Las áreas principales a las que podrán referirse tales actuaciones son:

- Los contratos bancarios (contenido mínimo y entrega preceptiva).
- Tarifas (comunicación al Banco de España antes de su aplicación y puesta a disposición de la clientela).
- Publicidad de las operaciones, pudiendo establecer controles administrativos.
- Publicación oficial de determinados índices o tipos de interés de referencia.
- Regulación de las especialidades de la contratación electrónica.

Las normas dictadas por el ministro al amparo de esta habilitación legal se consideran normas de ordenación y disciplina de las entidades bancarias, y como tales son competencia del Banco de España el control y la inspección de su cumplimiento.

Aunque la ley no precisa el carácter básico de las normas de desarrollo de este artículo, prevé que las que pudieran dictar las Comunidades Autónomas sobre tales cuestiones no podrán ofrecer un nivel de protección inferior.

tablón de anuncios (con el fin de permitir al cliente comparar las ofertas de las distintas entidades) debía recoger con un carácter orientativo, además de una reseña sobre la normativa de transparencia, los tipos de referencia utilizados en la financiación para adquisición de vivienda, la existencia de un folleto informativo gratuito, la existencia y disponibilidad de un folleto de tarifas y normas de valoración, las modificaciones de tipos de interés, comisiones y gastos repercutibles en el caso de los contratos de duración indefinida, etc. En cuanto a la promoción comercial, la normativa fijaba, por ejemplo, el contenido mínimo de ese folleto, así como la obligación de que el resto de la publicidad que elaboraran las entidades, siempre que se refiriera a operaciones, servicios o productos financieros y aludiera al coste o rendimiento para el público, quedaría sometido a la autorización previa del Banco de España.

Además, en la Orden de 5 de mayo de 1994, de transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios, dentro del ámbito de aplicación que en ella se determina, se establecía una específica obligación de información previa mediante la entrega de una oferta vinculante que permitiera al futuro deudor conocer con antelación las condiciones de la financiación hipotecaria que se iba a formalizar. No se establecía normativamente, sin embargo, la obligación de entrega de información previa en otro tipo de contratos o servicios bancarios.

Por lo que respecta al contenido de los contratos bancarios, si bien estaban tipificados socialmente, no se encontraban específicamente regulados por ley. Por ello, la orden citada, al regular la transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios, elaboró un clausulado financiero estandarizado, que incidía esencialmente en la concreción monetaria de las obligaciones de las partes.

Con las reformas legislativas acometidas desde 2009 en diversos ámbitos de la contratación bancaria, y en particular con la normativa de transparencia que actualmente se encuentra en vigor, se ha producido un avance sustancial en este sentido, pues no solo se elevan a rango de ley diversas cuestiones que hasta ahora se encontraban reguladas en la normativa sectorial de rango inferior, y se enumeran con mayor detalle tanto el contenido mínimo que debe figurar en los contratos que regulan como los requisitos de información previa, sino que también pasan a estar específicamente recogidas en dicha normativa algunas de las cuestiones que habían venido configurando criterios reiterados de buenas prácticas bancarias del Servicio de Reclamaciones, adquiriendo un rango normativo con las consecuencias que de ello se derivan en la esfera práctica, según los casos, cuando aparecen específicamente configuradas como normas de ordenación y disciplina.

A pesar de que en la exposición de motivos de la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito, se indica que «...los productos y servicios ofrecidos por las entidades de crédito en sus relaciones con los consumidores y usuarios se regulan específicamente por las normas de ordenación y disciplina supervisadas por el Banco de España...», lo cierto es que la finalidad de tales normas de ordenación y disciplina no ha venido siendo tradicionalmente la regulación del contenido de los productos y servicios bancarios, sino más bien delimitar las obligaciones de comunicación de ciertos aspectos o vicisitudes que se producen en el marco de la relación contractual entre las entidades crediticias y sus clientes (modificación de tipos de interés o comisiones, extractos de cuenta corriente, documentos de liquidación de operaciones, etc.). Sin embargo, en la nueva normativa se regulan de forma

prolija tanto el contenido de la información previa que se ha de entregar a los clientes como el contenido obligatorio mínimo de los diferentes tipos de contratos, además del resto de cuestiones que venían siendo habituales.

Además, y en relación con lo indicado antes, se exponen a continuación algunos casos en los que se ha producido un cambio en el tipo de norma que los recogía o, siendo criterios de buenas prácticas, que han pasado a formar parte de un texto normativo:

- a) En relación con los servicios de pago, por ejemplo, se da un cambio de enfoque normativo, de tal modo que se ofrece una regulación precisa del contenido sustantivo de la relación entre la entidad y el cliente, incluyendo cuestiones que antes fueron reguladas en el ámbito de las normas de transparencia (como, por ejemplo, el plazo de ejecución y las fechas de valor).
- b) Se incluyen en la normativa sectorial de transparencia, y en particular en la circular, criterios tradicionales de buenas prácticas bancarias que han venido siendo establecidos por este Servicio, tales como:
 - La necesidad de transparencia con el cliente en la fase previa a la contratación en todo tipo de servicios y productos bancarios, mediante explicaciones adecuadas, las cuales se deben extremar en el caso de los productos o servicios más complejos, así como el deber de diligencia en la ejecución de órdenes y corrección de errores.
 - El deber de facilitar sin dilación injustificada la información que permita a los herederos de un cliente conocer la situación patrimonial del causante.
 - El deber de facilitar a los titulares de cuentas en desuso información sobre la existencia de los depósitos, advirtiéndoles de que dicha situación podría generarles gastos o perjuicios.
 - El desempeño con la máxima diligencia del deber de colaboración activa para el traslado ágil a otra entidad de crédito de las operaciones que empleen como soporte una cuenta a la vista.
 - La circunstancia de que la comisión o penalización por cancelación anticipada de un depósito a plazo nunca podrá ser superior a la retribución que el depósito hubiera devengado hasta la fecha.

Así, el *panorama regulatorio anterior a 2010*, y parte del cual aún ha sido objeto específico de aplicación en las resoluciones emitidas por este Servicio en 2012, era el siguiente²:

- Básico: Orden de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito, y Circular del Banco de España 8/1990, de 7 septiembre, de transparencia de las operaciones y protección de la clientela (en vigor una parte hasta julio de 2013; en concreto, la parte del anexo VI relativa a los documentos de liquidación de operaciones).

² Todas las normas citadas se encuentran derogadas a la fecha de elaboración de esa Memoria, con excepción de lo que específicamente se indica.

- Otras: Ley 2/1994, de 30 marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios (vigente); Orden de 5 mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios, y Ley 7/1995, de crédito al consumo, de 23 marzo.

Por lo que respecta al *panorama regulatorio vigente*, gran parte del cual ya ha sido objeto de aplicación práctica en las resoluciones emitidas por este Servicio de Reclamaciones en el ejercicio, es detallado a continuación, así como su ámbito subjetivo de aplicación —información que se considera relevante aportar, dado que no coincide en todas las normas de aplicación— y las respectivas fechas de entrada en vigor:

I Generales:

- Artículo 48.2 de la Ley de Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito.
- Artículo 29 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible, sobre responsabilidad en el crédito y protección de los usuarios de servicios financieros.
- Orden EHA 2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios (en adelante, «la orden»). Su ámbito de aplicación son las personas físicas, aunque actúen en el ámbito de su actividad profesional o empresarial, si bien en ese caso se podrá acordar que no se aplique en todo o en parte lo previsto en la orden, salvo lo establecido en el capítulo II del título III (normas relativas a los créditos y préstamos hipotecarios), que será de aplicación en todo caso. La fecha de su entrada en vigor fue el 29 de abril de 2012, con excepción del citado capítulo que contiene las normas relativas a los créditos y préstamos hipotecarios, que (salvo en la parte que regula todo lo relativo a los tipos de interés) entró en vigor más tarde, el 29 de julio de 2012, y de la obligación de remisión de un resumen detallado de las comisiones e intereses repercutidos, de aplicación a partir de enero de 2014.
- Circular del Banco de España 5/2012, de 27 de junio, sobre transparencia de servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos (en adelante, «la circular»). Su ámbito subjetivo de aplicación es el mismo que el de la orden, precisando además (norma segunda, párrafo segundo) que se entenderán incluidas dentro de la clientela las comunidades de bienes, como es el caso de las comunidades de propietarios, comunidades de herederos, herencias yacentes y similares, siempre que estén mayoritariamente constituidas por personas físicas. Cuando el cliente actúe en el ámbito de su actividad profesional o empresarial, las partes podrán acordar que no se aplique total o parcialmente lo previsto en la circular (a excepción de lo establecido en relación con la TAE y el CER o RER y la inclusión de los documentos e informaciones previstas en la circular, con los tipos de interés oficiales y con los índices o tipos de referencia aplicables para el cálculo del valor de mercado en la compensación por riesgo de tipo de interés de los préstamos hipotecarios; es decir, normas decimotercera y decimocuarta). Por lo que respecta a su entrada en vigor:
 - El 6 de octubre de 2012, con carácter general.
 - El 1 de enero de 2013:

- Todo lo relativo a la información pública e información al Banco de España sobre los tipos de interés y comisiones habitualmente aplicados a los servicios bancarios prestados con mayor frecuencia, sobre operaciones realizadas en el trimestre anterior.
- Explicaciones adecuadas y deber de diligencia; información precontractual e información que se ha de resaltar.
- Políticas y procedimientos de préstamo responsable.
- El 1 de julio de 2013:
 - Todo lo relativo a la información contractual, contenido de los contratos.
 - Contenido de los documentos de liquidación. Hasta entonces, y conforme a lo establecido en la disposición transitoria primera, se aplicará lo establecido en el anexo VI de la Circular del Banco de España 8/1990.
- El 1 de enero de 2014:
 - Documento unificado con el detalle de los intereses y comisiones cobrados en el año anterior, según el modelo contenido en el anejo 5.

II Publicidad de los servicios y productos bancarios:

- Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios.
- Circular del Banco de España 6/2010, sobre publicidad de servicios bancarios.

Con estas normas se da un cambio de enfoque, pues desaparece la autorización previa del Banco de España, pasando a establecerse un control *a posteriori*, y se extiende el ámbito de aplicación a toda la publicidad sobre servicios bancarios. Se contempla el derecho del Banco de España a requerir la cesación o rectificación de la publicidad que no se ajuste a la normativa, así como la inclusión de cuantas advertencias estime necesarias sobre el producto/servicio publicitado.

- Artículo 5 de la orden.
- Artículo 17 de la orden, para el caso específico de los depósitos.

III Servicios de pago:

- Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago.
- Orden EHA/1608/2010, de 14 junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos aplicables a los servicios de pago (OSP).

El ámbito subjetivo de aplicación de ambos no se restringe, si bien hay determinados preceptos específicos en los que se establece la posibilidad de que las partes pacten un régimen distinto para el caso de que el cliente sea un no consumidor.

Así, la transparencia de los servicios de pago celebrados con los clientes se rige por lo previsto en la OSP, y no en la orden citada en las disposiciones generales, como la propia orden recoge en su artículo 34, declarando únicamente aplicables a aquellos los artículos 3 (comisiones), 8 (comunicaciones al cliente) —excepto su apartado 2 (que establece la necesidad de que las modificaciones contractuales que se prevean se comuniquen, con carácter general, con una antelación no inferior a un mes; su no aplicación a los servicios de pago es obvia, pues la propia LSP fija ese plazo en dos meses)—, 9 (explicaciones adecuadas) y 15 (depósitos a la vista).

Por lo que respecta a la circular, si bien en el capítulo IV se remite en cuanto a la información contractual a la OSP, esta contiene algunos preceptos de específica aplicación a algunos servicios de pago: por ejemplo, en relación con la información precontractual de las cuentas la vista y con el contenido de los extractos y los documentos de liquidación.

IV Crédito al consumo:

- Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo (LCCC).

La transparencia de los servicios bancarios de crédito al consumo celebrados por los clientes consumidores se rige por lo previsto en esa ley (artículo 33 de la orden), aplicándose en lo no previsto todo lo recogido en el título I (Disposiciones generales) y en el capítulo I del título III (Préstamo responsable).

Además, y de igual manera que en el caso de los servicios de pago, por lo que respecta a la circular, si bien en el capítulo IV se remite en cuanto a la información contractual a la LCCC, también se indica que en lo no previsto en dicho texto legal se aplicarán las previsiones de la orden y de la circular, aludiendo en particular a determinadas obligaciones de información previa y al contenido de los documentos de liquidación.

V Préstamos hipotecarios:

- Ley 2/1994, de 30 marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.
- Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifican la Ley 2/1981, de 25 de marzo, del mercado hipotecario, y otras normas del sistema hipotecario y financiero y de regulación de las hipotecas inversas.
- Capítulo II de la Orden EHA 2899/2011, de 28 de octubre (regulación de la transparencia de estas operaciones).
- Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de protección de deudores hipotecarios sin recursos.
- Ley 1/2013, 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.

VI Comercialización a distancia de servicios financieros:

- Ley 22/2007, de 11 de julio, de comercialización a distancia de servicios financieros, de aplicación cuando el cliente sea un consumidor.

Así, y en resumen, la transparencia de las operaciones de préstamo y crédito hipotecario con personas físicas se regula en la orden; la de los servicios de pago (cuentas a la vista, tarjetas, transferencias, domiciliaciones, etc.), en la OSP; la de los contratos de crédito al consumo (entre ellos, también las tarjetas de crédito, que deberán contemplar ambas normativas), por la LCCC; y el resto, por la Circular del Banco de España 5/2012, que, en suma, y aparte los preceptos que son aplicables a todo servicio bancario, establece todo lo relativo a la transparencia de los depósitos a plazo (incluidos los estructurados o híbridos) y de los créditos enteramente excluidos del ámbito de la LCCC y distintos también de los préstamos y créditos hipotecarios sobre vivienda que regula la orden.

Además, y para terminar este apartado relativo al panorama regulatorio vigente, se ha de aludir a la regulación actual del funcionamiento del Servicio de Reclamaciones:

- Artículos 30 y 31 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre (nueva redacción según Ley 2/2011, de economía sostenible).
- Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, sobre presentación de reclamaciones, en vigor desde el 22 de mayo de 2013.

4.2 Comisiones

Una de las cuestiones más relevantes en el ámbito de la prestación de servicios bancarios que tradicionalmente ha sido objeto de regulación detallada en la normativa de transparencia financiera ha sido la relativa al establecimiento, por parte de las entidades, de comisiones por los servicios que prestan, como precio de estos, y la información que han de prestar o poner a disposición de los clientes, con motivo de las relaciones que establezcan, en relación con ellas y con sus eventuales modificaciones, así como también las obligaciones de remisión de información al Banco de España. Unas y otras han cambiado a lo largo del tiempo.

En la regulación actualmente en vigor no se prevé la obligación de las entidades de registrar previamente en el Banco de España las comisiones que podrán cobrar por las operaciones bancarias, ni que tengan carácter máximo, pero subsiste la necesidad de mantener una información pública sobre las comisiones habitualmente percibidas por operaciones y servicios más frecuentes, en el formato unificado recogido por la Circular del Banco de España 5/2012, las cuales deberán estar debidamente actualizadas, y se regula en prácticamente todos los supuestos que pueden darse en la contratación bancaria la información precontractual exigible, según los casos y tipo de contratación de que se trate, en la que se destaca de forma muy particular todo lo relativo a las comisiones de aplicación en cada caso.

4.2.1 NORMATIVA DE APLICACIÓN Y CRITERIOS GENERALES

La normativa general —con las particularidades que luego se indicarán respecto a cada tipo de operación— en relación con las comisiones y gastos repercutibles aplicables por las entidades de crédito en sus operaciones bancarias se recoge actualmente en la Orden EHA/2899/2011, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, de 28 de octubre de 2011, y que entró en vigor, con carácter general, el 29 de abril de 2012³, y en la circular que la desarrolla, Circular del Banco de España 5/2012, de 27 de junio, a

³ Las normas relativas a créditos y préstamos hipotecarios, salvo la sección relativa a los tipos de interés, entró en vigor el 29 de julio de 2012. Por su parte, la obligación de remisión a los clientes del documento unificado que se recoge en el artículo 8, apartado 4, y que recogerá, con el formato establecido por el Banco de España teniendo en cuenta las diferentes prácticas comerciales de cada entidad, la información prevista en la orden sobre comisiones y gastos devengados y tipos de interés efectivamente aplicados a cada servicio bancario prestado al cliente durante el año anterior, comenzará a aplicarse en 2014 sobre los servicios prestados el año anterior.

entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, que entró en vigor, con carácter general⁴, el 6 de octubre de 2012.

La normativa general de transparencia española anterior⁵ había quedado obsoleta, tanto por los avances habidos en la regulación sectorial (en áreas como el crédito al consumo, los servicios de pago o la publicidad) como por la gran transformación experimentada en la comercialización de los servicios bancarios.

En la orden se recogen una serie de disposiciones generales sobre la transparencia en las operaciones⁶, mejorando las exigencias en materias como la información relativa a las comisiones a la que nos referimos, pero remite a la regulación específica para la transparencia de los servicios bancarios de crédito al consumo⁷ (que se rige por lo previsto en la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, en vigor desde el 25 de septiembre de 2011, en la que se diseñan una serie de requerimientos estandarizados de información tanto precontractual como contractual, resultando de aplicación la orden en lo no previsto en la ley), y establece que la normativa de transparencia para los servicios de pago se rige por lo previsto en la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio (OSP)⁸, si bien indicando además algunos preceptos de específica aplicación en lo no previsto: entre ellos, el artículo 3, relativo a las comisiones.

En la regulación actualmente en vigor no se establece, como ya se ha señalado, la necesidad de recoger en un folleto de tarifas los importes máximos que las entidades podrán cobrar por las operaciones bancarias —pues se alude a comisiones habitualmente percibidas por los servicios que se presten más frecuentemente, y que estos estén debidamente actualizados—. Cabe recordar, además, para el caso específico de los servicios de pago (cuentas a la vista, transferencias, tarjetas, domiciliaciones...), que desde la entrada en vigor de la OSP (8 de julio de 2010), toda vez que en la disposición derogatoria se establece que quedaban derogadas todas las disposiciones relativas a la actividad de prestación de servicios de pago de las entidades de crédito contenidas en la Orden de 12 de diciembre de 1989⁹, las entidades dejaron de estar obligadas a incluir en sus folletos de tarifas las comisiones aplicables a los servicios de pago, instruyendo sobre la forma de hacerlo en caso de que voluntariamente lo decidieran, limitándose el Banco de España a publicarlas sin ningún tipo de verificación previa.

En cualquier caso, subsiste la necesidad de mantener una *información pública* (norma tercera y anejo 1 de la circular) sobre las comisiones percibidas por operaciones y servicios más frecuentes, en la forma recogida por la Circular del Banco de España 5/2012, y se regula en determinados supuestos la *información precontractual* exigible, según los

4 Si bien, para cuestiones específicas, se establece la entrada en vigor el 1 de enero de 2013 (explicaciones adecuadas y deber de diligencia, entrega de información precontractual, informaciones que se deben resaltar, y políticas y procedimientos de préstamo responsable), el 1 de julio de 2013 (en relación con el contenido de los contratos y con las comunicaciones que se han de efectuar a los clientes) y el año 2014 (para la remisión del documento resumen anual de comisiones e intereses). Por su parte, la información sobre las comisiones más frecuentes (norma tercera, apartado 1, y norma decimosexta, apartados 1 y 2) comenzó a aplicarse el 1 de enero de 2013.

5 Constituida principalmente por la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 y la Circular del Banco de España 8/1990, que la desarrolla.

6 Título I.

7 Título III, capítulo III.

8 Título III, capítulo IV.

9 Y expresamente el artículo 4 y la letra c) de la disposición final primera, en relación con el establecimiento de la fecha de valor.

casos y tipo de contratación de que se trate (norma sexta), debiendo recoger el importe de las comisiones que se le adeudarán por cualquier concepto y de todos los gastos que se le repercutirán. Por supuesto, se mantiene en todo caso la necesaria previsión contractual, así como, en su caso, que se recoja la forma de operar su modificación [artículo 7 c) y f) de la orden y norma décima de la circular]¹⁰.

Así, cabe indicar que la normativa de transparencia aplicable reconoce, en línea con la anterior, la *libertad de pacto* de las entidades a la hora de establecer las comisiones que cobren por operaciones o servicios bancarios prestados, y la posibilidad de repercutir a sus clientes los gastos efectivos en que hayan incurrido por prestar sus servicios, pero, desde el punto de vista de la transparencia que debe presidir las relaciones entidad-cliente, son exigibles los siguientes requisitos:

- Deben responder a servicios efectivamente prestados y aceptados o solicitados en firme por el cliente (artículo 3.1 de la orden).
- Las entidades de crédito deberán poner a disposición de los clientes, debidamente actualizadas, las comisiones habitualmente percibidas por los servicios que prestan con mayor frecuencia, así como los gastos repercutidos en dichos servicios, todo ello en un formato unificado conforme a los términos específicos establecidos en la Circular del Banco de España 5/2012 (norma tercera y anejo 1). Esta información incluirá, en todo caso, de manera sencilla y facilitando la comparación entre entidades, los conceptos que devengan comisión, la periodicidad con que se aplican y su importe de manera desagregada por período en que se apliquen. Asimismo, dicha información ha de estar disponible en todos los establecimientos comerciales de las entidades de crédito, en sus páginas electrónicas y en la página electrónica del Banco de España, y deberá estar a disposición de los clientes, en cualquier momento y gratuitamente (artículo 3.2 de la orden).
- Y se habrán de incluir, en el caso de captación de fondos reembolsables y de concesión de préstamo y crédito, en el documento contractual (artículo 7.3) tanto las comisiones y gastos repercutibles de aplicación como los derechos y obligaciones de la entidad para la modificación de dichas comisiones, y los derechos de que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación. Para el caso particular de los servicios de pago, la LSP y la OSP establecen que el proveedor de servicios de pago facilitará al usuario de servicios de pago *toda la información y condiciones* relativas a la prestación de los servicios de pago entre ellas, todos los gastos que el usuario debe abonar al proveedor de servicios de pago y, en su caso, el desglose de las cantidades correspondientes a los gastos.
- Además, habrá que estar a cada tipo de contrato o de operativa en concreto para determinar la obligación de información previa que incumbe a la entidad.

10 La norma octava recoge entre los casos especiales los relativos a la prestación de servicios bancarios de crédito al consumo (Ley 16/2011), la prestación de servicios de pago (que se determinarán conforme a la Orden EHA/1608/2010) y la prestación de servicios bancarios de crédito y préstamo hipotecario (capítulo II del título III de la orden). A continuación, las normas novena y décima recogen, fuera de los supuestos indicados, la obligación de entrega de documento contractual y el contenido de los contratos.

4.2.2 INFORMACIÓN
SOBRE COMISIONES
ESTABLECIDA EN LA
NUEVA NORMATIVA

a. Información pública

Como se ha indicado, ha desaparecido el control previo sobre esta cuestión por parte del Banco de España, pues desaparece la obligación de remitir para su registro un folleto, claro y comprensible, como condición de aplicabilidad (comprobación previa de los requisitos generales), pasando a establecerse una serie de normas cuyo cumplimiento por parte de las entidades ha de ser verificado por el Banco de España, como en el caso del resto de normas que les son de aplicación (verificación *a posteriori*).

Las entidades deberán, en todo caso, verificar una serie de requisitos de información pública en relación con ellas (artículos 3 y 4 de la orden en relación con la norma de tercera de la Circular del Banco de España 5/2012), en un formato unificado que ha sido establecido en la Circular del Banco de España 5/2012 (anejos 1 y 2, en vigor desde el 1 de enero de 2013)¹¹, la cual deberá ser actualizada trimestralmente en relación con las operaciones realizadas en cada trimestre natural para los diferentes perfiles de productos y cliente que se reflejan (anexo 1), estar a disposición de los clientes en cualquier momento y gratuitamente (artículo 3.2 de la orden), y estar disponible:

- En todos los establecimientos comerciales de las entidades, al menos mediante la información concreta y exclusiva, en un lugar destacado que llame la atención del público, de que los modelos de anejos que establece están a disposición del público, debidamente actualizados a la fecha a que se refieran.
- En sus páginas electrónicas, mediante vínculo que de forma destacada y legible la localice en la pantalla inicial de la primera página.
- Y en la página electrónica del Banco de España, pues las entidades deben remitirla a este organismo, conforme a lo previsto en la norma decimosexta de la Circular del Banco de España 5/2012.

La información que las entidades deben poner a disposición de los clientes, en la forma expuesta y debidamente actualizada trimestralmente, se refiere a:

- Las comisiones habitualmente percibidas por los servicios que prestan con mayor frecuencia, así como los gastos repercutidos, información que incluirá, de manera sencilla y facilitando su comparación, los conceptos que devengan comisión, la periodicidad con que se aplican y su importe de manera desagregada por período de aplicación. Si el servicio bancario se presta a través de un medio de comunicación a distancia, se deberá indicar, mediante un mensaje claro y gratuito, la comisión aplicable por cualquier concepto y los gastos que se han de repercutir.
- Los tipos de interés habitualmente aplicados (interés modal) a los servicios que prestan con mayor frecuencia, información que incluirá, en todo caso, de manera sencilla y facilitando su comparación, la TAE u otra expresión equivalente de la operación.

¹¹ Hasta ese momento, lo que será exigible por parte de este Servicio a las entidades en la resolución de los expedientes que se planteen sobre esta cuestión es que se haya verificado al respecto lo establecido en la Circular del Banco de España 8/1990 en relación con las tarifas, debiendo tener presentes, además, las particularidades en relación con los servicios de pago a partir de la entrada en vigor de su normativa reguladora, tal y como se verá en el apartado 3.3.1.c) siguiente en relación con las comisiones en las cuentas a la vista, y como ya ha quedado expuesto en este apartado.

- También (y en un formato distinto y separado de los anteriores) las comisiones, tipos de interés o recargos aplicables, en su caso, a los descubiertos, los cuales, en este caso, serán de obligada aplicación a todas las operaciones de esta naturaleza que no tuvieran fijados contractualmente otros inferiores. En particular, las entidades harán constar separadamente los tipos aplicables a los descubiertos tácitos a los que se refiere el artículo 20 de la LCCC.

Se puede acceder a todas las declaraciones de las entidades desde el Banco de España y la información se actualizará trimestralmente. Se encuentran disponibles ya, a la fecha de edición de la presente Memoria, para su consulta por los clientes, las correspondientes a las operaciones realizadas en el último trimestre de 2012 y en el primer trimestre de 2013:

<http://app.bde.es/csfwciu/faces/csfwciuuis/jsp/op/InicioSesion/PantallaInicioSesion.jsp>

Entre las categorías de operaciones sobre las que las entidades deben facilitar dicha información, cabe señalar, a título de ejemplo:

- Préstamos hipotecarios: para adquisición de vivienda habitual por personas físicas con LTV que no exceda el 80 % y demás condiciones para su movilización mediante cédulas o bonos.
- Préstamos personales sujetos a la LCCC.
- Préstamos en euros a tipo fijo, no destinados a la adquisición de vehículos y otros bienes de consumo, distinguiendo los de plazo entre tres y cinco años, y los de plazo superior a cinco años.
- Préstamos en euros a tipo fijo destinados a la adquisición de vehículos, de importe no inferior a 3.000 euros y plazo igual o superior a dos años.
- Préstamos en euros a tipo fijo, para adquisición de bienes de consumo distintos de vehículos, de importe inferior a 3.000 euros y plazo inferior a cuatro años.
- Facilidades de crédito (hasta 6.000 euros en tarjeta de crédito, vinculado a la adquisición de bienes de consumo, y hasta 4.000 no vinculado).
- Depósitos a plazo por importe superior a 1.000 euros (a varios vencimientos), distintos de los indicados en el punto siguiente.
- Depósitos a plazo por importe superior a 1.000 euros, a más de 30 días, para clientes nuevos o dinero nuevo.
- Depósitos a la vista, sin tarjeta, que no admitan domiciliaciones.
- Depósitos a la vista sin remuneración o inferior al 1%, distinguiendo si exigen o no nómina domiciliada.
- Cuenta de pago básica (Recomendación CE 18.7.2011).

Aparte de lo anterior, inmediatamente antes de que un servicio bancario vaya a ser prestado a un cliente a través de un medio de comunicación a distancia o de un cajero auto-

mático, se deberán indicar, mediante un mensaje claro, perfectamente perceptible y gratuito, la comisión aplicable por cualquier concepto y los gastos que se han de repercutir. Una vez proporcionada dicha información, se ofrecerá al cliente, de forma igualmente gratuita, la posibilidad de desistir de la operación solicitada.

Cuando el servicio bancario se presta a través de un cajero automático o de un dispositivo similar y la entidad emisora del medio de pago sea diferente de la titular de aquel, se podrá sustituir la información señalada por el valor máximo de la comisión y demás gastos adicionales a que pueda quedar sujeta la operación solicitada. En este supuesto, deberá informarse de que el importe finalmente cargado podrá ser inferior, dependiendo, en su caso, de las condiciones estipuladas en el contrato celebrado entre el cliente y la entidad emisora del medio de pago. En lugar visible, figurará un número de teléfono para incidencias.

b. Información
precontractual

Merece destacarse a este respecto lo establecido en la norma sexta de la circular, cuando indica que, en todo caso, y sin perjuicio de lo que en la propia norma se recoge en relación con la información precontractual que se ha de prestar según cada tipo de producto y servicio bancario que enumera, y de lo establecido en la normativa reguladora de los servicios de pago, antes de prestar un servicio bancario, cualquiera que sea su naturaleza, las entidades deberán indicar al cliente, de forma clara y gratuita, el importe de las comisiones que se le adeudarán por cualquier concepto y de todos los gastos que se le repercutirán; añadiendo que, una vez proporcionada dicha información, se ofrecerá al cliente, de forma igualmente gratuita, la posibilidad de desistir de la operación.

Aparte de esa mención general, aplicable a todos los posibles contratos bancarios, algunas menciones específicas contenidas al respecto en la normativa son las siguientes:

- En el punto 2.1 de la citada norma sexta de la circular, y en particular en relación con la información previa a la contratación para los depósitos a la vista o a plazo, se recoge que se deberá facilitar información sobre todas las comisiones y gastos, de cualquier naturaleza, que la entidad podrá adeudar al cliente, con indicación de los supuestos, de las condiciones y, en su caso, de la periodicidad con que unas y otras serán aplicables.
- En los demás puntos de la norma se recoge la misma obligación para el resto de productos bancarios (como los depósitos a plazo, créditos excluidos del ámbito de aplicación de la LCCC y distintos de los hipotecarios sobre vivienda, negociación de cheques, avales, fianzas y garantías prestados por la entidad) que no tienen una regulación por normativa específica.
- Para el caso de los préstamos hipotecarios, dicha información previa sobre las comisiones se recogerá en la FIPER, y de forma más concreta en la FIPRE (capítulo II del título III de la orden).
- En el caso de créditos al consumo, conforme al artículo 10 de la LCCC, se deberá aportar el modelo de Información Normalizada Europea que se contiene en el anejo II, parte del cual (punto 3) se refiere a los costes del crédito.
- Y en el de los servicios de pago, la OSP establece la obligación de entrega de información previa tanto en el caso de operaciones singulares (artículo 7) como con carácter previo a la celebración de un contrato marco (artículo 11), debien-

do recogerse, en todo caso, los gastos que el usuario debe abonar a la entidad y, en su caso, el desglose de las cantidades correspondientes a los gastos.

c. Información contractual

Con respecto a la información contractual, la norma octava de la circular recoge, entre los que denomina «casos especiales», los relativos a la prestación de servicios de crédito al consumo (LCCC), la prestación de servicios de pago (OSP) y la prestación de servicios bancarios de crédito y préstamo hipotecario (capítulo II del título III de la orden), y, a continuación, las normas novena y décima recogen, fuera de los supuestos indicados (por ejemplo, depósitos a plazo con garantía de principal, operaciones de financiación distintas de las anteriores...), la obligación de entrega de documento contractual y el contenido de los contratos, en los que deberá constar de forma clara y explícita, al menos, todo lo indicado en relación con la información precontractual, además de la que en la propia norma amplía y precisa, y, por tanto, las comisiones.

En todos y cada uno de esos supuestos, se recoge la obligación de incluir en el contrato las comisiones de aplicación en cada caso. Así:

- En el caso de los servicios de pago, en la norma se regulan de forma separada las operaciones singulares y las amparadas en un contrato marco. Así, y para el caso de las operaciones de pago singulares (no cubiertas por un contrato marco), el proveedor de servicios de pago facilitará al usuario de servicios de pago la información y las condiciones siguientes: [...] c) Todos los gastos que el usuario debe abonar al proveedor de servicios de pago y, en su caso, el desglose de las cantidades correspondientes a dichos gastos (artículo 8). En relación con las operaciones amparadas en un contrato marco, la entidad deberá ofrecer la información recogida en el artículo 12, tanto sobre el propio proveedor como sobre la utilización del servicio de pago, así como, en relación con la cuestión que ahora nos ocupa, todos los gastos que el usuario debe abonar al proveedor de servicios de pago; en su caso, el desglose de las cantidades correspondientes a los gastos [12.3.a)].
- En el ámbito del crédito al consumo, el artículo 16 de la LCCC determina el contenido que han de tener los contratos.
- En relación con los préstamos y créditos hipotecarios, el artículo 29 (capítulo II del título III de la orden) preceptúa que los documentos contractuales y las escrituras públicas en las que se formalicen los préstamos contendrán, debidamente separadas de las restantes, cláusulas financieras cuyo contenido mínimo se ajustará a la información personalizada prevista en la FIPER (parte de cuyo contenido se refiere, como se ha indicado, a las comisiones).

d. Resumen anual del cobro de comisiones (e intereses). Documento unificado¹²

A partir del mes de enero de 2014, las entidades remitirán a sus clientes anualmente, durante el mes de enero de cada año, una comunicación en la que, de manera completa y detallada, se recoja la información sobre los intereses cobrados y pagados, y las comisiones y gastos devengados por cada servicio bancario prestado al cliente durante el año anterior, debiendo ajustarse dicha comunicación al modelo establecido en el anejo 5 de la circular (modelo de documento-resumen anual de comisiones e intereses).

¹² Artículo 8.4 de la Orden de Transparencia, en relación con la norma undécima de la Circular del Banco de España 5/2012 y su anejo 5.

En el caso de cuentas u operaciones atribuibles a más de un cliente (cuentas con varios titulares), dicho documento se comunicará de forma individualizada a cada uno de ellos, en lo que respecta a las operaciones que le afecten, aunque sin dividir los importes aplicados o cargados a cada cuenta u operación. No obstante, en cada producto en el que haya más de un titular se indicará el número total de cotitulares.

e. Modificaciones contractuales en relación con las comisiones

La posibilidad de modificar las condiciones pactadas en el caso de los contratos con un plazo de vencimiento determinado —y también, por tanto, las comisiones— debe estar recogida en el propio contrato. Cuando se trata de contratos de duración indefinida, es posible que se puedan introducir modificaciones sin estar específicamente recogidas en el contrato, siempre que se haga verificando el procedimiento establecido en la normativa, si bien es frecuente que en el propio contrato se recoja el procedimiento de modificación.

Así, y hasta la entrada en vigor de la Ley de Servicios de Pago¹³ primero, y de la Orden de Transparencia después¹⁴, la entidad debía comunicar los cambios operados (también en relación con las comisiones) en la forma establecida en el contrato, siendo suficiente con que se hiciera con antelación adecuada o razonable a su aplicación, mientras que en el caso de los contratos de duración indefinida se había venido considerado que podría también ser realizada mediante su publicación en el tablón de anuncios de sus oficinas durante los dos meses siguientes a la referida modificación, no pudiendo aplicarlas hasta transcurrido ese plazo¹⁵ —salvo en aquellos casos en los que la percepción de comisiones y/o gastos supusiera una situación nueva para el cliente, en cuyo caso deberán notificarse con antelación suficiente a los interesados, de forma individualizada, las nuevas condiciones que van a aplicarse a la cuenta, de modo que se respete su derecho indiscutible a conocer y tener, cuando menos, la oportunidad de decidir de antemano sobre el coste de las comisiones y gastos que le van a ser repercutidos por la entidad, para obrar en consecuencia—.

Con la nueva regulación, se establecen de forma precisa la forma y el plazo en que las modificaciones (también las de las comisiones) referidas deben ser comunicadas, superándose así la indeterminación del concepto jurídico de «antelación suficiente o razonable» que las entidades debían precisar contractualmente, y no siendo admisible una forma de comunicación que no sea personalizada. Los plazos mínimos de antelación serán diferentes según el tipo de producto o servicio bancario:

- Conforme a la LSP, se podrán aplicar de forma inmediata todas aquellas modificaciones que, inequívocamente, resulten más favorables para el cliente, debiendo, en cualquier caso, informar sobre ellas en la primera comunicación que se le dirija. En el resto de casos, las modificaciones contractuales deberán seguir el procedimiento establecido en la ley o, si consta, en el contrato, el cual deberá contemplar necesariamente, por imperativo legal, en todo caso, la necesidad de efectuar la comunicación en papel u otro soporte duradero con una antelación no inferior a dos meses respecto de la fecha en que entre en vigor la modificación propuesta¹⁶.

13 4 de diciembre de 2009, y ello tanto para los contratos que se formalicen a partir de ese momento como para los ya vigentes a su entrada en vigor, toda vez que, pese a que la norma contempla un plazo de adaptación, con carácter general, de 12 meses a sus preceptos, también indica que, en caso de que el cliente sea una persona física, las condiciones más favorables que puedan derivarse de la norma se aplicarán desde su entrada en vigor. Una de dichas condiciones más favorables sería la relativa a las modificaciones contractuales.

14 29 de abril de 2012.

15 Norma sexta de la Circular del Banco de España 8/1990.

16 Artículo 22 de la LSP.

- Para el resto de operaciones y servicios bancarios, la orden establece en su artículo 8.2 un plazo de comunicación de las modificaciones contractuales, en este caso de las comisiones, no inferior a un mes, el cual será aplicable al resto de contratos que no sean servicios de pago, debiendo indicarse también los derechos de que, en su caso, goce el cliente en relación con aquellas. En todo caso, las modificaciones que fuesen más favorables para el cliente podrán aplicarse inmediatamente.

Del mismo modo, por tanto, en aquellos casos en los que, al margen de lo establecido en el contrato, y dentro de su libre política comercial, la entidad ha decidido retroceder las comisiones a su cliente durante un determinado número de períodos, para que la entidad pueda variar dicho régimen, se ha de verificar el procedimiento establecido para las modificaciones contractuales, mediante una comunicación previa (de uno o dos meses, mínimo, según el tipo de contrato) e individualizada a los clientes afectados en la que se explicarán convenientemente las nuevas condiciones aplicables, y muy particularmente el cese de la gratuidad de que hasta entonces venía disfrutando, en orden a permitirles aceptarlas o rechazarlas y rescindir, en su caso, el contrato suscrito con la entidad.

4.2.3 CONCLUSIÓN

En la regulación de transparencia vigente se mantiene el sistema de libertad de pacto, pero ya no se prevé la obligación de las entidades de registrar en el Banco de España sus comisiones ni que tengan el carácter de máximo. Solo podrán, en todo caso, percibirse comisiones o repercutirse gastos por servicios solicitados en firme y aceptados expresamente por el cliente, y siempre que respondan a servicios efectivamente prestados o gastos habidos.

Sin embargo, este Servicio considera que no se puede valorar que exista respecto de esta cuestión una menor protección al cliente de productos bancarios en lo que se refiere a la transparencia respecto del cobro de comisiones, pues, como se ha expuesto:

- no solo se mantiene en la nueva normativa sectorial de transparencia una información pública de las comisiones que las entidades cobran más frecuentemente a sus clientes (que ha de estar disponible en cada entidad en la forma indicada y también se remitirá al Banco de España),
- sino que se refuerzan tanto la obligación de información previa especialmente como el contenido de los contratos respecto de esta cuestión,
- así como también la forma y el plazo mínimo para comunicar las modificaciones contractuales que afectan, entre otras, a las comisiones aplicadas (no resultando ya, por ejemplo, posible que una modificación contractual se pueda comunicar mediante publicación en el tablón de anuncios, sino que siempre se deberá hacer de forma individual, con una antelación de un mes o de dos en el caso de servicios de pago).
- Sin olvidar, además, no solo el detalle con que se regula el contenido de los documentos de liquidación que se han de entregar a los clientes, sino también la introducción de la obligación (a partir de enero de 2014) de entregar un resumen anual de comisiones e intereses, según el modelo contenido en el anejo 5 de la circular.

5 CRITERIOS DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES

ÍNDICE

5.1 ACTIVO 85

5.1.1 Préstamos hipotecarios	85
a. Introducción	85
b. Política comercial. Aprobación	87
c. Claridad y transparencia con el cliente	89
d. Información previa	89
e. Formalización en escritura pública. Cláusulas financieras	95
f. Otorgamiento de la escritura. Elección de notario	95
g. Tramitación administrativa de la hipoteca	98
h. Tasación de la finca objeto de hipoteca. Coste	100
i. Intereses	102
Primera liquidación de intereses	105
Cálculo de las cuotas tras la revisión del tipo de interés	106
<i>Sistema francés de amortización</i>	106
<i>Préstamos en progresión geométrica</i>	106
Operaciones a tipo de interés fijo	106
Operaciones a tipo de interés variable	106
Intereses tras una amortización parcial anticipada	108
Intereses bonificados	110
Año comercial-año civil	110
Redondeo	111
Límites a la variación del tipo interés. Cláusula suelo	112
<i>Préstamos nuevos</i>	113
<i>Préstamos subrogados (subrogación de deudor) con motivo de la compraventa de la vivienda gravada</i>	113
Entidad prestamista no compareciente	113
Entidad prestamista compareciente	114
Posible ineficacia de las bonificaciones	115
Carácter abusivo de la cláusula suelo	115
Intereses de demora de préstamos hipotecarios	115
j. Análisis de la sentencia del Tribunal Supremo sobre cláusulas suelo y su eventual impacto en los criterios del Servicio de Reclamaciones	116
Resumen de la sentencia n.º 241/2013, del Pleno de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo, de 9 de mayo	117
Análisis del criterio que ha venido manteniendo el Servicio de Reclamaciones sobre las cláusulas suelo con consumidores	118
Compatibilidad del contenido de la sentencia con el criterio que viene manteniendo el Servicio sobre las cláusulas suelo	121
Sobre las nuevas reclamaciones que, tras la sentencia, se podrán recibir en el Servicio de Reclamaciones	121
k. Tasa anual equivalente (TAE)	122
l. Comisiones	128
Comisión de apertura	128
Comisión por novación modificativa. Por ampliación del plazo del préstamo	129
Comisión por emisión de un certificado de cancelación económica de la deuda y cancelación registral de la hipoteca	129

	Comisiones y compensaciones aplicables por la amortización anticipada o cancelación del préstamo hipotecario	131
	Comisión por cancelación anticipada	131
	<i>Préstamos a tipo de interés fijo concertados con anterioridad al 9.12.2007</i>	131
	<i>Préstamos a interés variable concertados con anterioridad al 27.4.2003</i>	131
	Cancelación anticipada, subrogatoria	132
	Cancelación anticipada, no subrogatoria	132
	<i>Préstamos a interés variable concertados entre el 27.4.2003 y el 9.12.2007</i>	132
	Cancelación anticipada, subrogatoria	132
	Cancelación anticipada, no subrogatoria	133
	<i>Préstamos o créditos hipotecarios formalizados a partir del 9.12.2007</i>	133
	Compensación por desistimiento	133
	Compensación por riesgo de tipo de interés	134
	Comisión por subrogación de deudor	136
m.	Subrogación por cambio de deudor	136
	Información que se ha de facilitar con motivo de la subrogación de deudor	137
n.	Subrogación de entidad acreedora	138
	Discrepancias en las condiciones de enervación por parte de la entidad acreedora	140
	Momento de la subrogación	140
	Intereses, comisiones y gastos derivados del proceso de subrogación de entidad acreedora	141
	Demora en la aplicación de las nuevas condiciones tras la enervación	142
o.	Dación en pago	142
p.	Productos vinculados	142
q.	Instrumentos de cobertura del riesgo de tipo de interés	144
	Base normativa	144
	Algunos instrumentos de cobertura	145
	Criterios de transparencia aplicados por el Servicio de Reclamaciones en la resolución de reclamaciones referidas a este tipo de productos	146
	Comercialización	147
	Formalización del producto derivado	148
	Documentos de liquidación	148
	Adecuación del producto de cobertura a los objetivos de aseguramiento frente a posibles subidas de los tipos de interés bajo la óptica de la Ley 36/2003	150
	Cargos en descubierto	150
r.	Otros aspectos	150
	Amortizaciones parciales anticipadas. Destino	150
	<i>Anticipar el vencimiento final del préstamo</i>	150
	<i>Reducción del importe de las cuotas periódicas</i>	151
	<i>Aplicación mixta: reducir el importe de las cuotas y anticipar el vencimiento final del préstamo</i>	151
	<i>Alargar el período de carencia o, en su caso, generar uno nuevo</i>	151

	Imputación de pagos ante una pluralidad de deudas	152
	Amortización anticipada del préstamo con el seguro contratado a tal fin	154
	Impuesto devengado por la inclusión de un pacto de igualación de rango con la hipoteca preexistente o por constitución de fianza	155
	Errores en escrituras públicas	156
5.1.2	Préstamos con garantía personal	157
	a. Contratación	157
	b. Liquidación	159
	c. Cancelación	159
	d. Renovación/refinanciación	159
	e. Préstamos subvencionados	160
	f. Ley 16/2011, de 24 junio, de contratos de crédito al consumo	160
	Aspectos básicos de armonización que persigue la directiva que transpone la Ley 16/2011	161
	<i>Información precontractual y prácticas previas a la contratación</i>	161
	<i>Información contractual</i>	162
	<i>Cálculo de la TAE</i>	163
	<i>Derecho de retracción o de desistimiento</i>	163
	<i>Derecho al reembolso anticipado</i>	163
	Cuestiones que se mantienen en la Ley 16/2011	164
	Obligación de evaluar la solvencia del consumidor	164
	Contratos de crédito vinculados al suministro de bienes o prestación de servicios	164
	Incumplimiento de la norma por entidades de crédito	165
5.1.3	Préstamo responsable	166
5.1.4	Anejos	169
	a. Anejo 1. Ficha de información precontractual (FIPRE)	169
	b. Anejo 2. Ficha de información personalizada (FIPER)	171
5.2 PASIVO		175
5.2.1	Introducción general sobre los depósitos bancarios	175
5.2.2	Aspectos comunes	176
	a. Identificación de los potenciales titulares	176
	Tipología de titulares. Particularidades en su identificación y requisitos de capacidad	176
	<i>Cuentas de incapaces</i>	176
	<i>Cuentas de menores de edad</i>	177
	<i>Cuentas de personas jurídicas</i>	178
	<i>Cuentas de comunidades. Caso de las comunidades de propietarios</i>	178
	<i>Cuentas de no residentes</i>	180
	Normativa de prevención de blanqueo de capitales	181
	b. Comisiones e intereses. Información pública y ante el Banco de España	183
	c. Tipos de cambio. Información al público	184
	d. Comunicaciones a clientes e información periódica sobre depósitos mantenidos	185
	Comunicaciones a clientes. Requisitos	185

	Documentos de liquidación. Requisitos y modelos normalizados	185
	Modelo de documento-resumen anual de comisiones e intereses	186
e.	Publicidad de los depósitos	186
5.2.3	Depósitos a la vista	187
a.	Cuestiones generales	187
b.	Apertura. Obligaciones derivadas de la normativa de transparencia	189
	Explicaciones adecuadas e información precontractual	189
	<i>Explicaciones adecuadas</i>	189
	<i>Información precontractual</i>	189
	Formalización de contrato. Contenido	190
	<i>Contenido del contrato</i>	190
	<i>Cuentas en divisas</i>	191
	<i>Integridad de los contratos</i>	191
	<i>Oscuridad de las cláusulas</i>	192
	Adaptación de los contratos (formalizados antes de la normativa de servicios de pago)	192
	Entrega de documento contractual y conservación de documentos	193
c.	Vida. Operativa y funcionamiento de la cuenta	194
	<i>Disposición de fondos. Posibles incidencias</i>	194
	Autorización de operaciones	194
	Autorizados en cuenta	194
	Disposiciones de efectivo	197
	1 Reintegros en oficina diferente a la de apertura de la cuenta	197
	2 Restricción del importe en los reintegros de efectivo	198
	3 Limitaciones en los canales que se han de utilizar para el reintegro (oficina, cajero...)	198
	<i>Ingresos en la cuenta. Posibles incidencias</i>	198
	Efectivo ingresado en una cuenta de pago	198
	Ingresos en cajeros automáticos	199
	Repercusión de comisiones por la realización de ingresos	199
	<i>Otras cuestiones y posibles incidencias en los apuntes en cuenta</i>	199
	Deber de diligencia en la ejecución de órdenes y corrección de errores	199
	Fecha de ejecución y de disponibilidad de los fondos (fecha de valor)	199
	Divisa de la operación	200
	Limitaciones de los canales que se han de utilizar y de los horarios para realizar operaciones en las cuentas a la vista	200
	Adeudos/abonos sin orden firmada del cliente	201
	Adeudos para corregir abonos indebidos	201
	1 Cargos por retribuciones en especie (regalos, etc.)	201
	2 Retrocesión de pensiones de la Seguridad Social	202
	Bloqueo de la cuenta	203
	Compensación de cuentas	204
	Cuentas con varios titulares o cuentas plurales	205

<i>Régimen de disposición</i>	205
<i>Cuentas indistintas (o solidarias)</i>	205
<i>Cuentas mancomunadas (o conjuntas)</i>	205
<i>Modificación del régimen de disposición. Bloqueo de la cuenta</i>	205
<i>Descubierto en cuentas indistintas</i>	207
<i>Embargos en cuentas plurales</i>	209
<i>Modificaciones contractuales</i>	209
<i>Formalidades y plazos</i>	209
<i>Modificación de titulares</i>	210
<i>Liquidación de la cuenta</i>	210
<i>Cobro de comisiones. Casuística</i>	210
<i>Comisión de mantenimiento</i>	211
<i>Comisión de administración</i>	212
<i>Comisiones de mantenimiento y administración en cuentas vinculadas</i>	213
<i>Comisión de descubierto</i>	215
<i>Comisión por reclamación de descubierto (o por reclamación de posiciones deudoras)</i>	215
<i>Comisión por cobro de cheque en oficina distinta a la de apertura de la cuenta</i>	215
<i>Comisión por ingresos en efectivo</i>	215
<i>Comisión de manipulación (cuenta en divisas)</i>	216
<i>Gastos de correo</i>	217
<i>Intereses. Valoración</i>	218
<i>Fecha de valoración</i>	219
<i>Retribución en especie</i>	219
<i>Descubierto en cuenta. Ley de Contratos de Crédito al Consumo</i>	220
<i>Liquidación de descubierto. Intereses y comisiones de descubierto.</i>	
<i>Límites</i>	223
<i>Comisión por reclamación de descubierto</i>	224
<i>Descubierto en cuentas con varios titulares</i>	224
<i>Descubierto por disposiciones de autorizados</i>	224
<i>Obligaciones de información a los clientes</i>	225
<i>Información al cliente previa a la ejecución de operaciones en la cuenta</i>	225
<i>Información sobre operaciones asentadas en la cuenta. Acreditación de operaciones</i>	225
<i>Información periódica</i>	226
<i>Extractos</i>	226
<i>Documentos de liquidación (hasta el 1 de julio de 2013, y a partir del 1 de julio de 2013)</i>	226
<i>Resumen anual de comisiones e intereses (1 de enero de 2014)</i>	227
<i>Carácter gratuito de las informaciones</i>	227
<i>Prueba del envío</i>	227
<i>Libretas de ahorro</i>	228
<i>Contrato</i>	228
<i>Información mensual. Extractos</i>	228
<i>Uso fraudulento</i>	229
<i>Cuentas inactivas</i>	229

	Cancelación de la cuenta	230
	<i>A iniciativa de la entidad</i>	230
	<i>A iniciativa del cliente. Caso particular de la cancelación por uno de los titulares</i>	230
	<i>Reapertura de cuentas canceladas</i>	231
	<i>Deber de colaboración activa en el traslado a otra entidad de operaciones que empleen como soporte una cuenta a la vista</i>	232
5.2.4	Depósitos a plazo con garantía de principal	232
a.	Contratación. Información previa, formalización y contenido de los contratos	232
	Explicaciones adecuadas	233
	Información precontractual	233
	Formalización del contrato. Contenido	234
b.	Contratación de depósitos estructurados o híbridos	236
	Explicaciones adecuadas	236
	Información precontractual	237
	Contenido del contrato	238
c.	Vigencia del depósito	238
	Liquidación	238
	Discrepancia entre el tipo del contrato y el de la publicidad	239
	Base de cálculo 360	239
	Falta de abono del interés complementario en un depósito bonificado	239
	Año bisiesto	241
	Documentos de liquidación (hasta el 1 de julio de 2013, y a partir del 1 de julio de 2013)	241
d.	Renovación	241
e.	Cancelación	243
	A instancia de la entidad	243
	A instancia del cliente antes del vencimiento	243
	Vencimiento	246
5.2.5	Embargo del saldo de depósitos en entidades	247
a.	Embargos por deudas con las administraciones	249
b.	Embargos por deudas con la Seguridad Social	251
c.	Embargos judiciales	253
5.2.6	Incidencias derivadas del fallecimiento del titular de un depósito	255
a.	Tramitación de testamentarias	255
b.	Información a herederos	255
c.	Disposiciones en la cuenta tras el fallecimiento del titular de un depósito	257
	Cuentas con un único titular. Existencia de autorizados	257
	Cuentas con varios titulares	257
d.	Legatarios	258
5.3	SERVICIOS DE PAGO	258
5.3.1	Introducción y régimen aplicable	258
5.3.2	Aspectos comunes	261
a.	Condiciones contractuales	261
	Transparencia, integridad	261
	Oscuridad de las cláusulas	261

- b. Información y documentación contractual 261
 - Operaciones de pago singulares 263
 - Operaciones amparadas en un contrato marco 264
 - Entrega del documento contractual 266
 - Conservación de documentos 266
- c. Modificación de las condiciones del contrato marco 266
- d. Resolución del contrato marco 267
- e. Comisiones y gastos 267
- f. Órdenes de pago: ejecución 270
 - Recepción de la orden 270
 - Rechazo de la orden 271
 - Revocación de la orden 271
 - Importes transferidos e importes recibidos 272
 - Operaciones de pago a una cuenta de pago 272
 - Fecha de valor y disponibilidad de fondos 272

5.3.3 Tarjetas 273

- a. Gastos y comisiones 273
 - Emisión, renovación y mantenimiento 273
 - Reclamación de posiciones deudoras 273
 - Comisión por exceso sobre el límite 274
- b. Actuación unilateral de la entidad 275
 - Emisión de tarjetas sin solicitud previa 275
 - Envío por medios que no aseguran su recepción 275
 - Cancelación y bloqueo unilateral de tarjetas 276
- c. Tarjetas de pago aplazado 276
 - Tarjetas *revolving* 277
 - Transferencias de efectivo con cargo a la línea de crédito 278
 - Incremento unilateral de tipos de interés 279
- d. Terminales de punto de venta 280
- e. Uso fraudulento 281
 - Notificación de operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente 282
 - Prueba de la autenticación y ejecución de operaciones de pago 282
 - Responsabilidad del proveedor de servicios de pago por operaciones de pago no autorizadas 283
 - Responsabilidad del ordenante por operaciones de pago no autorizadas derivadas de la utilización de un instrumento de pago extraviado o sustraído 283

5.3.4 Transferencias y órdenes de traspaso de efectivo 284

- a. Identificador único 285
- b. Gastos de la operación 285
- c. Comisiones 286
- d. Transferencias no autorizadas o ejecutadas incorrectamente 286
 - Notificación de operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente 286
 - Prueba de la autenticación y ejecución de las operaciones de pago 287
 - Responsabilidad del proveedor de servicios de pago por operaciones de pago no autorizadas 287
 - Fraude por Internet 287

Régimen de responsabilidades en caso de operaciones de pago no ejecutadas o ejecutadas defectuosamente 289

- e. Órdenes de traspaso de efectivo (OTE) 290
 - Consideraciones generales 290
 - Plazo de ejecución o de rechazo 291
 - Régimen de responsabilidades 292

5.3.5 Adeudos domiciliados 293

- a. Consideraciones generales 293
- b. Recibos domiciliados 293
- c. Plazos de devolución 294
- d. Revocación de la orden de adeudo domiciliado 295

5.3.6 Ingresos, retiradas de efectivo y otras cuestiones relacionadas con el servicio de caja 295

- a. Consideraciones generales 295
- b. Efectivo ingresado en una cuenta de pago 295
- c. Discrepancia con el importe de las entregas en efectivo en oficina 296
- d. Billetes y monedas 297
 - Billetes falsos 297
 - Monedas. Límites a los ingresos en efectivo (conteo de moneda) 298
- e. Comisión por ingresos en efectivo 300
- f. Limitaciones de canales y horarios para realizar determinadas operaciones en las cuentas a la vista. Ingresos en efectivo y pago por ventanilla de recibos no domiciliados 301
 - Establecimiento de limitaciones horarias 302
 - Forma de prestar el servicio de caja: ventanilla o cajero automático 303

5.4 EFECTOS 304

5.4.1 Cheques 304

- a. Pago del cheque 305
- b. Identificación del tenedor del cheque 305
- c. Revocación 306
- d. Endoso 307
- e. Ingreso en cuenta de cheques por un tercero distinto de su titular 308
- f. Compensación de cheques 308
- g. Comisiones 309
 - Comisión de devolución de cheques 310
 - Comisión por pago de cheque librado por oficina distinta 310
 - Comisión por ingreso de cheque 310
- h. Fecha de valor y disponibilidad de fondos 311
- i. Gestiones de cobro 311
- j. Cheque falsificado 312
- k. Cheques librados sobre cuentas en el extranjero 313
- l. Cheques de viajero (*traveller checks*) 314

5.4.2 Letras de cambio 315

- a. Domiciliación 315
- b. Fecha de valor y disponibilidad de fondos 315

5.4.3 Pagarés 316

- a. Pago del pagaré 317
- b. Pago parcial 318
- c. Comisiones de devolución 318
- d. Descuento y anticipo de créditos 321
- e. Extravío del pagaré por la entidad de crédito 321
- f. Fecha de valor y disponibilidad de fondos 322

5 CRITERIOS DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES

5.1 Activo

5.1.1 PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

a. Introducción

La hipoteca como derecho real de garantía se coloca al servicio del derecho de crédito para garantizar la satisfacción de este. Las operaciones de financiación con garantía hipotecaria, salvo que expresamente se pacte otra cosa, gozan, además, de la responsabilidad personal del deudor con todo su patrimonio presente y futuro (establecida en el artículo 1911 del Código Civil), siempre con una garantía especial que consiste en la constitución de ese derecho real de garantía, llamado hipoteca, sobre un bien inmueble, generalmente una vivienda propiedad del cliente¹. En su caso, podría pactarse que la responsabilidad del préstamo se restringiera al valor de la garantía, de modo que, en caso de incumplimiento por parte del deudor, se diera por extinguida la deuda con la entrega de la vivienda o, en su caso, otro bien inmueble sobre el que recayera la hipoteca, si bien, hasta ahora, no se ha venido utilizando esta modalidad.

Así, todos los préstamos tienen como garantía genérica los bienes presentes y futuros del deudor. Pero en el caso de los préstamos hipotecarios, si el prestatario no paga su deuda, la entidad de crédito acreedora puede hacer que se venda el inmueble hipotecado con el fin de recuperar la cantidad pendiente de pago. Si la venta del inmueble no alcanza a cubrir todo el débito, y salvo pacto al efecto estableciendo otra cosa, tal venta no supone que se extinga la responsabilidad personal del deudor por el importe no pagado, salvo lo previsto en la reciente normativa sobre protección a los clientes hipotecarios, a la que se hace referencia en el capítulo 7.

Estas operaciones, debido al tipo de garantía que ofrecen, posibilitan la formalización de operaciones a plazos más largos y a tipos de interés inferiores a los de los préstamos con garantía personal.

Se pueden distinguir dos clases de operaciones hipotecarias:

- Créditos hipotecarios. La apertura de crédito en cuenta corriente es un contrato por el que la entidad pone a disposición del cliente (acreditado) una cantidad cierta de dinero de la que este puede disponer, en todo o en parte, durante un período de tiempo determinado o incluso indeterminado, con la obligación de restituir el capital y de pagar intereses por la suma efectivamente utilizada. Es decir, no se pagan intereses por la parte no dispuesta. Si la cuenta de crédito lleva aneja una garantía hipotecaria, estamos en presencia de un crédito hipotecario. Se incluyen en la generalmente denominada «modalidad *revolving*», o «revolvente», aquellos créditos hipotecarios que permiten sucesivas disposiciones de la parte de capital que se va amortizando, dentro del límite concedido.
- Préstamos hipotecarios. El préstamo es un contrato por el que la entidad de crédito entrega una suma de dinero determinada, obligándose quien lo recibe

¹ Constituyen las reclamaciones más frecuentes llegadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, si bien la hipoteca puede recaer sobre cualquier otro bien inmueble, que, igualmente, puede ser propiedad de un tercero hipotecante. Además de sobre los bienes inmuebles, pueden ser objeto del contrato de hipoteca los derechos reales enajenables impuestos sobre aquellos (artículo 1874 del Código Civil).

(prestatario) a restituir otro tanto en la forma y plazo convenidos, incluidos los intereses y comisiones correspondientes.

Actualmente, la normativa sobre transparencia de las condiciones de los préstamos hipotecarios es de aplicación a ambas modalidades, es decir, tanto a los créditos como a los préstamos hipotecarios. En particular, la Orden² EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, en su capítulo II, dicta las «Normas relativas a los créditos y préstamos hipotecarios», estableciendo el siguiente ámbito de aplicación de estas:

«1 Este capítulo será de aplicación a los servicios bancarios de crédito y préstamo hipotecario, en adelante préstamos, celebrados con un cliente, persona física, en los que la hipoteca recaiga sobre una vivienda o cuya finalidad sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre terrenos o edificios construidos o por construir.

2 Se presumirán sujetos a esta orden los préstamos concedidos con garantía hipotecaria sobre viviendas situadas en territorio español, otorgados a personas físicas residentes en España.

3 Las entidades de crédito que concedan préstamos a constructores o promotores inmobiliarios, cuando el constructor o promotor prevea una posterior subrogación de los adquirentes de las viviendas en el préstamo, deberán incluir entre los términos de su relación contractual la obligación de los constructores o promotores de entregar a los clientes la información personalizada relativa al servicio ofrecido por las entidades en los términos previstos en esta orden.

4 El Banco de España podrá adaptar las exigencias de información contenidas en el presente capítulo para su aplicación a otro tipo de préstamos diferentes de los previstos en el apartado 1 y tampoco incluidos en la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.»

La propia Ley Hipotecaria, en su actual redacción³ del artículo 114, entre otros aspectos, hace referencia a que:

«Los intereses de demora de préstamos o créditos para la adquisición de vivienda habitual, garantizados con hipotecas constituidas sobre la misma vivienda, no podrán ser superiores a tres veces el interés legal del dinero y solo podrán devengarse sobre el principal pendiente de pago. Dichos intereses de demora no podrán ser capitalizados en ningún caso, salvo en el supuesto previsto en el artículo 579.2.a) de la Ley de Enjuiciamiento Civil.»

2 La Orden EHA/2899/2011, publicada en el *BOE* de 29.10.2011, entró en vigor el 29.4.2012 (a los seis meses de su publicación en el *BOE*), no obstante lo previsto en el capítulo II (Normas relativas a los créditos y préstamos hipotecarios, artículos. 19 a 32) del título III, a excepción de la sección 3.^a (artículos 26 a 28, relativos a tipos de interés e índices de referencia), que entró en vigor a los nueve meses de dicha publicación. Asimismo, la previsión a la que se refiere el apartado 4 del artículo 8 (comunicación a los clientes recogiendo la información prevista en la propia orden sobre comisiones y gastos devengados y tipos de interés efectivamente aplicados a cada servicio bancario prestado al cliente durante el año anterior) comenzará a aplicarse en 2014 sobre los servicios prestados el año anterior.

3 Dada por la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.

De igual modo, la Circular Banco de España 5/2012, de 27 de junio, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, en diversas normas hace referencia expresa⁴ a créditos y préstamos hipotecarios.

Ello sin perjuicio de la vigencia de otras normas específicas (particularmente, las leyes 2/1994, 36/2003 y 41/2007), en cuanto a la aplicación de las condiciones que estas regulan, algunas de las cuales serán referidas en el presente capítulo.

b. Política comercial.
Aprobación

Las entidades, en materia de asunción de riesgos crediticios, son libres para aprobar o desestimar las operaciones que les plantean sus clientes, en función del estudio riguroso e individualizado del riesgo y de las condiciones propuestas, armonizando a estos efectos los criterios clásicos de la selección de inversiones (seguridad o solvencia, liquidez y rentabilidad), a partir de las cuales diseñan sus políticas crediticias, políticas que —no se puede olvidar— son dinámicas y cambiantes en el tiempo, al igual que la propia economía sectorial, nacional o supranacional, por las que se verán condicionadas.

Antes de continuar, procede mencionar algunos de los aspectos a los que hace referencia la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, que en su artículo 18 (Evaluación de la solvencia), incluido en el capítulo I, donde se regula el préstamo responsable⁵, entre otras cosas, y a los efectos de lo que en este punto nos ocupa, señala:

«1 La entidad de crédito, antes de que se celebre cualquier contrato de crédito o préstamo, deberá evaluar la capacidad del cliente para cumplir con las obligaciones derivadas del mismo, sobre la base de la información suficiente obtenida por medios adecuados a tal fin, entre ellos, la información facilitada por el propio cliente a solicitud de la entidad.

2 [...]

3.º Se tendrá en cuenta el nivel previsible de ingresos a percibir tras la jubilación, en el caso de que se prevea que una parte sustancial del crédito o préstamo se continúe reembolsando una vez finalizada la vida laboral.

[...]

3 En el supuesto de créditos o préstamos con garantía real, los criterios para determinar la concesión o no del crédito o préstamo, la cuantía máxima del mismo y las características de su tipo de interés y de su sistema de amortización deben fundamentarse, preferentemente, en la capacidad estimada del cliente para hacer frente a sus obligaciones de pago previstas a lo largo de la vida del crédito o préstamo, y no exclusivamente en el valor esperado de la garantía.

[...]

5 En el supuesto de que una entidad rechace la concesión de un crédito o préstamo por considerar insuficiente la solvencia del cliente basándose en la consulta

4 Entre otras, en sus normas 6.ª, 8.ª, 13.ª, etc.

5 Al «préstamo responsable» se hace referencia en el punto 5.1.3 de esta Memoria.

a los ficheros a los que se refiere el párrafo 2.º del apartado 2.a), la entidad informará al cliente del resultado de dicha consulta.

6 La evaluación de la solvencia prevista en este artículo se realizará sin perjuicio de la libertad de contratación que, en sus aspectos sustantivos y con las limitaciones que pudieran emanar de otras disposiciones legales, deba presidir las relaciones entre las entidades de crédito y los clientes, y en ningún caso afectará a su plena validez y eficacia, ni implicará el traslado a las entidades de la responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones de los clientes.»

Ahora bien, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España entiende que, una vez que una entidad acepta las limitaciones (capacidad de pago, garantía de la operación, liquidez, solvencia...) de un cliente al iniciar el estudio de la operación solicitada, únicamente puede denegar esta, de conformidad con las exigencias de las buenas prácticas y usos bancarios, si de acuerdo con su política de adopción de riesgos se alegan incumplimientos o condicionantes distintos a aquellas, no conocidos inicialmente.

Igualmente se considera, de acuerdo con las buenas prácticas y usos financieros, que la sanción de la operación debe realizarse en un plazo razonable, acorde con las circunstancias concurrentes, comunicando, en su caso, sin demora imputable a la parte solicitante la denegación de la solicitud formulada, al objeto de que, si lo considera oportuno, pueda recurrir a otra entidad alternativa, en busca de la financiación interesada. En sentido contrario, no se considera acorde con las buenas prácticas y usos financieros la generación de falsas expectativas sobre la concesión de operaciones que puedan llevar a los clientes a la asunción de compromisos con base en aquellas.

En todo caso, debe precisarse que, una vez cumplida por parte de la entidad de crédito su obligación de comunicar al cliente solicitante en un período de tiempo razonable la denegación de la operación de financiación, no existe ninguna norma de transparencia que exija a la entidad que informe sobre las razones que le llevaron a adoptar tal decisión, salvo las referidas más arriba, relativas a la inclusión del solicitante en ficheros de solvencia, debiendo informar al cliente del resultado de la consulta formulada al respecto.

Las reclamaciones formuladas ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación con el contenido de este apartado suelen estar basadas en:

- a) denegación de la operación tras haber generado en el solicitante expectativas de que aquella sería aprobada;
- b) demora en el plazo de la sanción, generando coste de oportunidad por la pérdida de la posibilidad de adquisición de la vivienda en momentos de elevada demanda de mercado y precios al alza, y/o, en su caso,
- c) pérdida de las arras, por haber excedido el plazo concedido para formalizar la adquisición.

En los casos contenidos en el apartado a), en muchas ocasiones la parte reclamante suele invocar incumplimiento de promesas y acuerdos verbales alcanzados con los directivos de las correspondientes oficinas. A este respecto, ha de señalarse que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España emite su pronunciamiento sobre los hechos que quedan documentalmente acreditados en el expediente, no pudiendo pronunciarse sobre

promesas o acuerdos verbales invocados por los clientes, que son rechazados por las entidades, ya que su valoración corresponde a los tribunales de justicia, a los que, de considerarlo oportuno, pueden dirigirse los clientes, haciendo uso a tal fin de todas las pruebas admitidas en nuestro ordenamiento jurídico. Por el contrario, si el reclamante acredita documentalmente (mediante correos electrónicos y/o cualesquiera otros documentos) que realmente se le generaron expectativas que luego resultaron frustradas, el Servicio de Reclamaciones considera la actuación de la entidad reclamada como contraria a las buenas prácticas y usos financieros, ello sin cuestionar la legitimidad que asiste a las entidades en la aprobación o denegación de los apoyos financieros solicitados, en el marco de su política crediticia.

Cuando en la reclamación se invoca demora en la sanción de la operación, finalmente positiva —supuestos de las letras b) y c)—, hay que tener en cuenta que no hay un plazo prefijado para ello, dependiendo la razonabilidad de este de cada caso en particular. En los supuestos en los que, con arreglo a las circunstancias particulares concurrentes, se estima que el plazo para la sanción de la operación excede al que razonablemente cabría esperar, sin que se acrediten causas imputables en exclusiva al cliente, se considera la actuación de la entidad contraria a las buenas prácticas bancarias, por falta de la diligencia exigible en el análisis y la sanción de la operación propuesta.

c. Claridad y transparencia con el cliente

De acuerdo con las buenas prácticas bancarias, a las entidades financieras, como profesionales en la materia, les es exigible que velen tanto por sus intereses como por los de sus clientes, lo cual se traduce en este punto en la obligación de facilitar una información financiera completa y comprensible de los productos que estos contratan, máxime cuando, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1091 del Código Civil, una vez suscritos los contratos, «las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes, y deben cumplirse al tenor de los mismos».

Se pretende garantizar así el derecho de los clientes a seleccionar la entidad con la que se unirán financieramente durante un plazo de tiempo que, en el caso de los préstamos hipotecarios, puede llegar a ser muy largo. De igual modo, para que durante la vida de una operación pueda seguir comparando otras ofertas del mercado por sí, llegado el caso, puede resultarle interesante cancelar la operación en vigor —con arreglo a las condiciones, en su caso, pactadas al efecto— y concertar otra nueva, más ventajosa, con otra entidad.

De igual modo, son exigibles claridad y transparencia a la hora de facilitar las posiciones a sus clientes por parte de las entidades. En particular, en el caso de posiciones originadas por impagos, o que incluyan deuda de tal naturaleza, conforme a las buenas prácticas bancarias, las entidades acreedoras deben facilitar a sus clientes el máximo detalle de aquellas, desglosando lo que corresponde al importe de cada una de las cuotas vencidas, sus intereses de demora y, en su caso, las comisiones y otros gastos repercutibles, de modo que el cliente pueda verificar que la deuda que le es reclamada está determinada de acuerdo con las condiciones pactadas.

d. Información previa

Ahora bien, es habitual que la primera información que se facilite sobre una operación de crédito sea orientativa y se encuentre sujeta a posterior aprobación, una vez que se efectúen las pertinentes comprobaciones sobre la capacidad económica de los solicitantes y, en su caso, de los fiadores, así como de la valoración del inmueble ofrecido en garantía, siendo frecuente que las solicitudes de préstamos que rellenan los clientes incluyan una mención al carácter provisional, o «no vinculante», de las condiciones económicas ofreci-

das hasta la aprobación definitiva de la operación. Así, mediante el folleto regulado, en el artículo 3 de la Orden de 5 de mayo de 1994⁶, de transparencia de préstamos hipotecarios, las entidades de crédito estaban obligadas a informar a toda persona física que solicitara un préstamo hipotecario sobre una vivienda que reuniera los requisitos de la citada Orden (que se tratara de un préstamo hipotecario y la hipoteca recayera sobre una vivienda, que el prestatario fuera persona física y que el importe del préstamo solicitado fuera igual o inferior a 150.253,03 euros, o su equivalente en divisas). Dicho límite desaparece con la nueva regulación de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

El folleto debía contener, con carácter orientativo, las condiciones financieras del préstamo hipotecario, incluidos, en su caso, los límites al tipo de interés, las comisiones aplicables y los gastos que el cliente debía asumir, incluso aunque el préstamo no llegara a firmarse (tasación, comprobación registral, etc.). También se debía hacer constar expresamente en él el derecho que asistía al prestatario para designar, de mutuo acuerdo con la parte prestamista, la persona o entidad que fuera a llevar a cabo la tasación del inmueble objeto de la hipoteca, la que se fuera a encargar de la gestión administrativa de la operación, así como la entidad aseguradora que, en su caso, fuera a cubrir las contingencias que la entidad prestamista exigía para la formalización del préstamo. Por último, también debían figurar en el folleto las características de los instrumentos de cobertura del riesgo de tipo de interés que la entidad ofrecía a sus clientes.

Una vez que la entidad efectuaba las comprobaciones correspondientes, podía emitir una oferta definitiva con las condiciones financieras aplicables a la operación —eliminando así futuros problemas que pudieran surgir de una negociación verbal—, bien fuera a través de una oferta vinculante obligatoria, con arreglo al artículo 5 de la Orden de 5 de mayo de 1994, antes citada, si la operación entraba en los límites cuantitativos y materiales de aquella, o bien mediante cualquier otro documento con el que informara a los solicitantes de las condiciones económicas a las que, durante el plazo que allí se recogiera, y de acuerdo con la buena fe que debe presidir las relaciones de las entidades con sus clientes, se comprometía. El citado artículo 5 señalaba:

«Artículo 5. Oferta vinculante

1 Efectuadas la tasación del inmueble y, en su caso, las oportunas comprobaciones sobre la situación registral de la finca y la capacidad financiera del prestatario, las entidades a las que se refiere el artículo 1.1 vendrán obligadas a efectuar una oferta vinculante de préstamo al potencial prestatario o, en su caso, a notificarle la denegación del préstamo.

La oferta se formulará por escrito, y especificará, en su mismo orden, las condiciones financieras correspondientes a las cláusulas financieras señaladas en el anexo II de esta Orden para la escritura de préstamo. La oferta deberá ser firmada por representante de la entidad y, salvo que medien circunstancias extraordinarias o no imputables a la entidad, tendrá un plazo de validez no inferior a diez días hábiles desde su fecha de entrega.

6 Derogada por la Orden EHA/2899/2011, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

2 En el documento que contenga la oferta vinculante se hará constar el derecho del prestatario, en caso de que acepte la oferta, a examinar el proyecto de documento contractual, con la antelación a que se refiere el número 2 del artículo 7, en el despacho del Notario autorizante.»

El límite cuantitativo de aplicación de la Orden de 5 de mayo de 1994, no obstante, quedó superado con la previsión de la Ley 26/1988, de 29 de julio, de disciplina e intervención de las entidades de crédito, artículo 48.2 a, según la redacción dada a este por la Ley 41/2007, de 7 de diciembre, que señala que «la información relativa a la transparencia de los créditos o préstamos hipotecarios, siempre que la hipoteca recaiga sobre una vivienda, se suministrará con independencia de la cuantía de los mismos», de tal modo que la nueva Orden de Transparencia 2899/2011 ya no contempla el límite cuantitativo vigente hasta su entrada en vigor, a efectos de exigir de las entidades la emisión de información vinculante reglada con carácter previo, según se dice más adelante.

Asimismo, la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, preceptúa —en su artículo 29, apartado 1— que «las entidades facilitarán a los consumidores, de manera accesible y, en especial, a través de la oportuna información precontractual, las explicaciones adecuadas para que puedan evaluar si todos los productos bancarios que se les ofrecen, en particular los depósitos a plazo y los créditos o préstamos hipotecarios o personales, se ajustan a sus intereses, necesidades y a su situación financiera, haciendo especial referencia a las características esenciales de dichos productos y los efectos específicos que puedan tener sobre el consumidor, en especial las consecuencias en caso de impago», facultando al ministro de Economía y Hacienda para la aprobación de la correspondiente orden ministerial en la que se incorporen las medidas necesarias para garantizar el adecuado nivel de protección de los usuarios de servicios financieros en sus relaciones con las entidades de crédito, incluyéndose, en todo caso, las medidas relacionadas con la transparencia de las condiciones financieras de los préstamos y créditos hipotecarios y del crédito para consumo, haciendo especial referencia a la información precontractual (artículo 29.2 c de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible).

En uso y cumplimiento de la habilitación referida en el párrafo anterior, la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, vino a «concentrar en un único texto la normativa básica de transparencia, actualizando el conjunto de previsiones existentes, a la vez que desarrolla los principios generales previstos en la Ley de Economía Sostenible en lo referente al préstamo responsable». Entre otras cosas, y sobre los préstamos hipotecarios, tal como reza en su exposición de motivos, «se aborda el desarrollo específico de la normativa de transparencia del préstamo hipotecario para la adquisición de vivienda a efectos de sustituir la regulación anterior, de 1994. El nuevo sistema de transparencia, en línea con la normativa ya aprobada de crédito al consumo y con la normativa proyectada en el ámbito europeo, se diseña sobre una serie de requerimientos de información unificada tanto de carácter precontractual como contractual. [...] También se refuerza específicamente la transparencia en lo que se refiere a determinados servicios: las cláusulas suelo o techo y los instrumentos financieros de cobertura del tipo de interés. La existencia de ambos servicios vinculada a los préstamos hipotecarios ya estaba prevista en el ordenamiento, y esta orden no viene sino a reforzar al máximo las obligaciones de transparencia y difusión de información relevante, que el cliente debe ponderar antes de su contratación».

A partir de la entrada en vigor de la Orden EHA/2899/2011, quedó derogada la anteriormente citada Orden de 5 de mayo de 1994, implantando la nueva orden la obligatoriedad de facilitar la información regulada en los artículos 21 y 22, cuyos anejos I y II, respectivamente, se incluyen con la numeración indicada en ellos al final del presente capítulo:

«Artículo 21. Ficha de Información Precontractual

1 Las entidades de crédito deberán proporcionar a los clientes que soliciten cualquiera de estos servicios información clara y suficiente sobre los préstamos que ofertan. Esta información, que será gratuita y tendrá carácter orientativo, se facilitará mediante la Ficha de Información Precontractual (FIPRE) que figura en el anejo I.

2 La Ficha de Información Precontractual estará a disposición de los clientes de préstamos, de forma gratuita, en todos los canales de comercialización utilizados por la entidad.

Artículo 22. Ficha de Información Personalizada

1 Las entidades de crédito, una vez que el cliente haya facilitado la información que se precise sobre sus necesidades de financiación, su situación financiera y sus preferencias, proporcionarán a este la información personalizada que resulte necesaria para dar respuesta a su demanda de crédito, de forma que le permita comparar los préstamos disponibles en el mercado, valorar sus implicaciones y adoptar una decisión fundada sobre si debe o no suscribir el contrato. Esta información se facilitará mediante la Ficha de Información Personalizada (FIPER) que figura en el anejo II.

2 La Ficha de Información Personalizada se entregará a todos los clientes de préstamos, de forma gratuita, con la debida antelación y, en todo caso, antes de que el cliente quede vinculado por cualquier contrato u oferta.

3 Toda información adicional que la entidad facilite al cliente figurará en un documento separado, que deberá adjuntarse a la Ficha de Información Personalizada.»

Del mismo modo, la nueva orden en vigor regula la oferta vinculante que, de coincidir íntegramente la información en ella contenida con la de la FIPER (Ficha de Información Personalizada), podrá facilitarse en un único documento:

«Artículo 23. Oferta vinculante

1 Una vez el cliente y la entidad hayan mostrado su voluntad de contratar un determinado servicio bancario de préstamo hipotecario, se disponga de la tasación correspondiente del inmueble y se hayan efectuado las oportunas comprobaciones sobre su situación registral y sobre la capacidad financiera del cliente conforme a lo dispuesto en el artículo 18, este podrá solicitar a la entidad la entrega de una oferta vinculante.

2 La oferta vinculante se facilitará mediante una Ficha de Información Personalizada como la que figura en el anejo II, en la que, adicionalmente, se especificará lo siguiente:

a) Que se trata de una oferta vinculante.

b) El plazo de vigencia de dicha oferta.

3 Toda información adicional que la entidad facilite al cliente en la oferta vinculante figurará en un documento separado, que deberá adjuntarse a la Ficha de Información Personalizada.

4 Si la oferta vinculante se hace al mismo tiempo que se entrega la Ficha de Información Personalizada y coincide íntegramente en cuanto a su contenido, podrá facilitarse al cliente en un único documento.

5 Salvo que medien circunstancias extraordinarias, o no imputables a la entidad, la oferta vinculante tendrá un plazo de validez no inferior a catorce días naturales desde su fecha de entrega.»

En cuanto a la anterioridad de la información previa, ni la Orden de 5 de mayo de 1994, que en su artículo 5 regulaba la oferta vinculante, ni la Orden EHA/2899/2011, que a su entrada en vigor derogó la anterior y que, en sus artículos 22 y 23, regula, respectivamente, la FIPER y la oferta vinculante, establecen un plazo mínimo determinado para que la futura parte prestataria conozca con carácter previo las condiciones financieras de la operación. No obstante, dado que la Orden de 5 de mayo de 1994, en su artículo 7.2, y la Orden EHA/2899/2011, en su artículo 30.2, determinan que el cliente tendrá derecho a examinar la minuta de la escritura pública de formalización del préstamo hipotecario en el despacho del notario, al menos, durante los tres días hábiles anteriores a su otorgamiento, cabe deducir de ella que la oferta vinculante y/o, en su caso, la FIPER —incluido, si procede, su anejo con la correspondiente información sobre la cláusula suelo— deben conocerse por parte del cliente con, al menos, esos tres días hábiles de antelación sobre la fecha señalada, en ambas normas reguladores, para la firma de la escritura pública.

Reforzando la información precontractual, la Circular Banco de España 5/2012, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, en su norma sexta, relativa a las informaciones exigibles, obliga a informar si la entidad está adherida al Código de Buenas Prácticas. Así, entre otras cosas, y en lo que aquí interesa, establece que (la negrilla es nuestra):

«1 Las entidades deberán facilitar de forma gratuita al cliente toda la información precontractual que sea precisa para que pueda comparar ofertas similares y pueda adoptar una decisión informada sobre un servicio bancario. Esta información deberá ser clara, oportuna y suficiente, objetiva y no engañosa, y habrá de entregarse, en papel o en cualquier otro soporte duradero, con la debida antelación en función del tipo de contrato u oferta y, en todo caso, antes de que el cliente asuma cualquier obligación en virtud de dicho contrato u oferta. Cuando dicha información tenga el carácter de oferta vinculante, se indicará esta circunstancia, así como su plazo de validez.

[...]

2 En particular, para los productos y servicios bancarios que se enumeran en este apartado, se deberá facilitar la información que se indica en cada uno de los subapartados siguientes:

[...]

2.4 Créditos y préstamos hipotecarios en los que la hipoteca recaiga sobre una vivienda o en los que la finalidad de la persona física prestataria sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre terrenos o edificios construidos o por construir.

La información precontractual de los créditos y préstamos hipotecarios en los que la hipoteca recaiga sobre una vivienda o cuya finalidad sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre terrenos o edificios construidos o por construir se ajustará a lo dispuesto en la Orden.

Adicionalmente, se deberá informar acerca de si la entidad se ha adherido o no a un código de buenas prácticas y, en particular, a las implicaciones que dicha sujeción pudiera tener en cuanto al procedimiento de ejecución hipotecaria y a las posibilidades de negociación y de acuerdo previos a la ejecución.

[...]>

Así las cosas, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España considera que, de acuerdo con criterios de buenas prácticas bancarias, las entidades deben estar en condiciones de acreditar haber facilitado la información de las condiciones financieras de las operaciones formalizadas con anterioridad a la fecha de la firma de la escritura pública de formalización del préstamo.

Sobre la base de lo anteriormente dicho, el Servicio de Reclamaciones considera contrario a las buenas prácticas bancarias:

- Que las entidades no puedan acreditar el cumplimiento adecuado del deber de información, bien por no constar este en soporte duradero, bien por no haber quedado constancia de su recepción por el cliente, o bien por no haberse la facilitado con antelación suficiente a la fecha de firma de la escritura.
- El cambio, en perjuicio del cliente, de las condiciones ofertadas durante la vigencia comprometida de estas.
- Que las entidades creen expectativas de aprobación de las operaciones solicitadas o de aplicación de determinadas condiciones a aquellas que luego se vean injustificadamente defraudadas.

Los criterios expuestos más arriba son aplicables en cualquier momento de la relación contractual en el que se modifique cualquiera de las condiciones pactadas, como, por ejemplo, en aquellos casos en que se suscriban escrituras de novación.

e. Formalización en escritura pública. Cláusulas financieras

El artículo 1280 del Código Civil establece que deberán constar en documento público, entre otros, «los actos y contratos que tengan por objeto la creación, transmisión, modificación o extinción de derechos reales sobre bienes inmuebles», entre los que se encuentra la hipoteca. Adicionalmente, con arreglo al artículo 1875 del mismo cuerpo legal, «es indispensable, para que la hipoteca quede válidamente constituida, que el documento en que se constituya sea inscrito en el Registro de la Propiedad».

En cuanto a la estructura del documento público, y al efecto de que las cláusulas financieras queden perfectamente separadas del resto de estipulaciones y homogéneas en todos los contratos, la Orden de 5 de mayo de 1994, en su artículo 6, señalaba que:

«Las escrituras públicas en las que se formalicen los préstamos hipotecarios sometidos a la presente Orden contendrán, debidamente separadas de las restantes, cláusulas financieras que ajustarán su orden y contenido a lo establecido en el anejo II de la presente Orden. Las demás cláusulas de tales documentos contractuales no podrán, en perjuicio del prestatario, desvirtuar el contenido de aquellas.»

De manera equivalente, la Orden EHA/2899/2011, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, que a su entrada en vigor derogaba la citada Orden, en su artículo 29 dictamina que:

«Los documentos contractuales y las escrituras públicas en las que se formalicen los préstamos contendrán, debidamente separadas de las restantes, cláusulas financieras cuyo contenido mínimo se ajustará a la información personalizada prevista en la Ficha de Información Personalizada. Las demás cláusulas de tales documentos contractuales no podrán, en perjuicio del cliente, desvirtuar el contenido de aquellas.

En particular, con las peculiaridades previstas en los siguientes apartados, se fijará el tipo de interés aplicable, así como la obligación de notificar al cliente las variaciones experimentadas en ese tipo de interés.»

Finalmente, cabe señalar que la Ley 2/1994, de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, hace referencia a la formalización en escritura pública de la subrogación de entidad acreedora.

f. Otorgamiento de la escritura. Elección de notario

El Reglamento Notarial consagra el derecho de los particulares a la libre elección de notario, derecho que en los actos y contratos que hayan de otorgarse por varias personas se ejercerá por «quien de ellas deba satisfacer los derechos arancelarios notariales», y en todo caso por el adquirente de bienes o derechos vendidos o transmitidos onerosamente por quienes se dedican a ello habitualmente. La Orden EHA/2899/2011 ratifica lo indicado, dictando en su artículo 30.1 que «en materia de elección de notario se estará a lo dispuesto en el Reglamento Notarial aprobado por Decreto de 2 de junio de 1944 y demás disposiciones aplicables».

Por tanto, la elección de notario para la formalización de la escritura de constitución o de carta de pago y cancelación de hipoteca corresponderá, en principio, al cliente interesado, si bien parece razonable entender que sea exigible que dicho fedatario público tenga conexión con alguno de los elementos personales o reales del negocio (por ejemplo, que radique en la ciudad en la que se encuentra el inmueble hipotecado).

El reconocimiento de este derecho pretende facilitar al particular que elija al notario que más garantía de imparcialidad le ofrezca respecto a la parte fuerte de la contratación, ya que el asesoramiento que reciba sobre las consecuencias de los actos y negocios que va a concluir impedirá situaciones de abuso o de imposición de cláusulas abusivas o simplemente ilegales.

No obstante, no se infiere de ello la obligación de ningún ente, institución o entidad de dar a conocer este derecho a quienes con ellas contratan. A este respecto, únicamente se recoge esta obligación en el Real Decreto 515/1989, de 21 de abril, sobre protección de los consumidores, en cuanto a la información que se ha de suministrar en la compraventa y arrendamiento de viviendas, al establecer en su artículo 5.4 que «cuando se promocionen viviendas para su venta se tendrá a disposición del público [...] (la) forma en que está previsto documentar el contrato con sus condiciones generales y especiales, haciendo constar de modo especialmente legible [...] c) el derecho a la elección de Notario que corresponde al consumidor».

A la vista de lo anterior, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España estima que, dado que las entidades no están obligadas a informar a sus clientes de la facultad que les asiste para elegir notario, únicamente puede considerarse que su actuación se apartaría de las normas de disciplina y/o las buenas prácticas y usos bancarios cuando impusieran, en contra de la voluntad de estos clientes, una notaría determinada.

En cualquier caso, nuestro ordenamiento jurídico ha establecido otros mecanismos de protección de los legítimos intereses de la clientela activa de las entidades de crédito, recogidos en la Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios, hasta su derogación por la Orden EHA/2899/2011, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, que en su artículo 30 regula el acto de otorgamiento de la escritura, remitiendo al Reglamento Notarial, a efectos de elección de notario, señalando en el punto 2 —de manera equivalente a como lo hacía la Orden de mayo de 1994— que:

«El cliente tendrá derecho a examinar el proyecto de escritura pública de formalización del préstamo hipotecario en el despacho del notario al menos durante los tres días hábiles anteriores a su otorgamiento. El cliente podrá renunciar expresamente, ante el notario autorizante, al señalado plazo siempre que el acto de otorgamiento de la escritura pública tenga lugar en la propia notaría.»

Y, del mismo modo, en el punto 3 del citado artículo 3.º, recoge la obligación del notario otorgante de informar a la parte prestataria de un amplio elenco de aspectos relevantes de la operación que se formaliza, para una mayor garantía de transparencia:

«En su condición de funcionarios públicos y derivado de su deber genérico de control de legalidad de los actos y negocios que autorizan, los notarios denegarán la autorización del préstamo cuando el mismo no cumpla lo previsto en esta orden y la legalidad vigente. Asimismo, los notarios informarán al cliente del valor y alcance de las obligaciones que asume y, en cualquier caso, deberá:

- a) Comprobar si el cliente ha recibido adecuadamente y con la suficiente antelación la Ficha de Información Personalizada y, en su caso, si existen discrepancias entre las condiciones de la oferta vinculante y el documento contractual finalmente suscrito, e infor-

mar al cliente tanto de la obligación de la entidad de poner a su disposición la Ficha de Información Personalizada como de aceptar finalmente las condiciones ofrecidas al cliente en la oferta vinculante dentro del plazo de su vigencia.

b) En el caso de préstamos a tipo de interés variable, comprobar si el cliente ha recibido la información prevista en los artículos 24, 25 y 26, y advertirle expresamente cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias:

1.º Que el tipo de interés de referencia pactado no sea uno de los oficiales a los que se refiere el artículo 27.

2.º Que el tipo de interés aplicable durante el período inicial sea inferior al que resultaría teóricamente de aplicar en dicho período inicial el tipo de interés variable pactado para períodos posteriores.

3.º Que se hubieran establecido límites a la variación del tipo de interés, como cláusulas suelo o techo. En particular, el notario consignará en la escritura esa circunstancia, advirtiéndole expresamente de ello al cliente e informándole, en todo caso, sobre:

i Los efectos de estos límites ante la variación del tipo de interés de referencia.

ii Las diferencias entre los límites al alza y a la baja y, de manera especial, si se ha establecido únicamente un límite máximo a la bajada del tipo de interés.

c) Informar al cliente de cualquier aumento relevante que pudiera producirse en las cuotas como consecuencia de la aplicación de las cláusulas financieras pactadas. En particular deberá advertir de los efectos que la existencia, en su caso, de períodos de carencia tendría en el importe de las cuotas una vez finalizados tales períodos; así mismo, advertirá de la previsible evolución de las mismas cuando se hubieran pactado cuotas crecientes o cuando se hubiera previsto la posibilidad de interrumpir o posponer la amortización del préstamo.

d) Informar al cliente de la eventual obligación de satisfacer a la entidad ciertas cantidades en concepto de compensación por desistimiento o por riesgo de tipo de interés en los términos previstos en los artículos 8 y 9 de la Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria.

e) En el caso de que el préstamo no esté denominado en euros, advertir al cliente sobre el riesgo de fluctuación del tipo de cambio.

- f) Comprobar que ninguna de las cláusulas no financieras del contrato implican para el cliente comisiones o gastos que debieran haberse incluido en las cláusulas financieras.
- g) En el caso de hipoteca inversa, deberá verificar la existencia del correspondiente asesoramiento independiente. En caso de que la formalización de la hipoteca inversa se realice en contra de la recomendación realizada por el asesoramiento independiente, se deberá advertir de este extremo al cliente.
- h) Informar al cliente de los costes exactos de su intervención.

4 La decisión del funcionario por la que deniegue la autorización del préstamo o la inscripción de alguna de sus cláusulas deberá efectuarse mediante escrito motivado, ordenado en hechos y fundamentos de derecho. Dicha decisión será recurrible ante la Dirección General de los Registros y del Notariado en los plazos y forma previstos para el recurso de alzada.»

g. Tramitación administrativa de la hipoteca

Los préstamos hipotecarios tienen una peculiaridad adicional: ya que la inscripción registral de la escritura de hipoteca tiene carácter constitutivo, «es indispensable, para que la hipoteca quede válidamente constituida, que el documento en que se constituya sea inscrito en el Registro de la Propiedad» (artículo 1875 del Código Civil), por lo que, en tanto aquella no conste inscrita, la entidad no puede ejercitar todos los derechos generados de la garantía con la que pretende asegurar el reembolso del préstamo. Paralelamente, de estar gravado el inmueble con una carga previa, la entidad pretenderá asegurar la cancelación registral existente a favor de la parte vendedora, para lo cual, y con independencia de si el vendedor estuviera obligado contractualmente a ello, la entidad puede solicitar a su cliente —comprador— que haga frente a ella.

Mismo carácter constitutivo tiene la inscripción registral respecto a la subrogación de entidad acreedora, preceptuando la Ley 2/1994, de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, en su artículo 5 señala que «el hecho de la subrogación no surtirá efecto contra tercero, si no se hace constar en el Registro por medio de una nota marginal, que expresará las circunstancias siguientes: [...]»

Amparado en ese interés de la entidad prestamista, y aunque la normativa aplicable reconoce expresamente el derecho del prestatario a designar quién va a realizar la gestión administrativa de la operación⁷, es una práctica bancaria generalmente admitida el encargar la tramitación de las escrituras de préstamo hipotecario a una gestoría de la confianza de la entidad de crédito, para que esta pueda correr el riesgo que supone entregar el importe del préstamo antes de llevar a efecto dichos trámites. Así las cosas, si el cliente no aceptara la gestoría propuesta por la entidad, entraría dentro de lo razonable que la enti-

7 El Real Decreto Ley 6/2000, de 23 de junio, de medidas urgentes de intensificación de la competencia en mercados de bienes y servicios, en su artículo 40, relativo a la información previa a la formalización de préstamos hipotecarios, contempla el derecho que asiste al prestatario de designar de común acuerdo con la parte prestamista, a la persona o entidad que se vaya a encargar de la gestión administrativa de la operación, especificando que dicho extremo se deberá hacer constar por las entidades de crédito y las demás entidades financieras en los folletos informativos previos a la formalización de los préstamos garantizados con hipoteca inmobiliaria destinados a la adquisición de viviendas que suscriban con personas físicas —obligatorios en el caso de préstamos sujetos a la Orden de 5 de mayo de 1994—.

dad acreedora no facilitara la disposición del préstamo hasta tanto la hipoteca no hubiera sido inscrita en el Registro de la Propiedad.

Ahora bien, elegida la gestora por la entidad, a esta le incumbe una cierta responsabilidad por su actuación desde el punto de vista de la observancia de las normas sobre transparencia de operaciones y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos bancarios, pues, como tiene repetidamente declarado el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, la actividad de las entidades de crédito con sus clientes se proyecta hacia estos a través no solo de sus propios departamentos, oficinas y empleados, sino también de los colaboradores externos concertados por ellas para la prestación al cliente del servicio de que se trate, que siempre tiene su causa en una operación formalizada por la entidad con ese cliente, y más aún si el servicio se presta para el cumplimiento de un requisito exigido por el banco para acceder a una determinada operación. En consecuencia, la entidad no debe abstraerse por completo del resultado del servicio prestado y de la adecuada satisfacción del cliente, descargando toda la responsabilidad de las anomalías que puedan presentar las gestiones de los colaboradores externos en quienes las llevaron a cabo.

Adicionalmente, los clientes tendrán que soportar una serie de gastos para cubrir los de formalización y tramitación de los correspondientes contratos. No obstante, y dado que no hay ninguna norma que establezca taxativamente las cantidades que una entidad de crédito puede exigir a su cliente en concepto de provisión de fondos, la transparencia que debe presidir las relaciones banco-cliente exige que las entidades informen adecuadamente de esta circunstancia previamente a la contratación, desglosando los distintos conceptos de gasto y procurando, además, que las provisiones requeridas a sus clientes se ajusten al máximo a la realidad, a fin de que conozcan con razonable aproximación la totalidad de cargas que deben asumir.

No obstante, y dado que las entidades suelen estimar el importe total de estas cargas considerando que la operación se desenvolverá en el escenario más probable, puede ocurrir que finalmente este no se produzca y, consecuentemente, el importe de las cargas finales varíe. En estos casos, evaluar si las desviaciones son o no excesivas, atendiendo a las circunstancias de cada operación, determinará la calificación final de la actuación de la entidad desde la óptica de las buenas prácticas bancarias.

A la vista de lo anterior, se considerará una mala práctica bancaria, entre otras:

- Que las entidades no acrediten haber informado a sus clientes, previamente a su adeudo en cuenta y de forma detallada:
 - De los gastos de gestión que deben correr a su costa para inscribir o cancelar una carga hipotecaria.
 - De las repercusiones fiscales que se generan por la formalización de una fianza o de un pacto de igualación de rango en una escritura de modificación del préstamo, o de cualquier otro gasto generado por la novación modificativa del préstamo, aun si el conocimiento por parte de la entidad fuera también posterior a la formalización de la operación.
- Que las entidades tampoco puedan acreditar el consentimiento de los clientes a su cargo, inicial o sobrevenido.

- Que sea elevado el porcentaje de desviación del importe de provisión inicialmente informado y autorizado.
- Que las entidades se despreocupen de las incidencias que puedan surgir por la actuación de las gestorías por ellas elegidas.

h. Tasación de la finca objeto de hipoteca. Coste

El informe de tasación es el instrumento utilizado por las entidades prestatarias para, mediante la aplicación de un determinado porcentaje sobre el valor de tasación de la finca objeto de garantía, calcular el límite máximo del importe del préstamo que está dispuesta a conceder la entidad. Y ello teniendo en cuenta que la sanción —positiva o negativa— de las operaciones solicitadas debe basarse, en el marco de la política crediticia fijada por cada entidad, no solo en la valoración de las garantías aportadas, sino, principalmente, en la capacidad de pago de los solicitantes⁸.

De conformidad con el artículo 3 bis I de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario, las entidades de crédito, incluso aquellas que dispongan de servicios propios de tasación, deberán aceptar cualquier tasación de un bien aportada por el cliente, siempre que sea certificada por un tasador homologado y no esté caducada según lo dispuesto legalmente, y ello sin perjuicio de que la entidad de crédito pueda realizar las comprobaciones que estime pertinentes, de las que en ningún caso podrá repercutir su coste al cliente que aporte la certificación.

Aunque la tasación se elabore en interés propio de la entidad de crédito y no en el de los futuros adquirentes de la vivienda, suele ser habitual que sean ellos los que corran con los gastos, por lo que este Servicio considera, desde la perspectiva de las buenas prácticas financieras, que las entidades no solo han de informar a su clientela de la necesidad de realizar tal operación, sino también de que los gastos que se generen van a correr a su cargo, requiriendo a tal fin su autorización para cargarlos en cuenta, debiendo indicarse, igualmente, que la realización de la tasación no conlleva automáticamente la aprobación de la operación solicitada, sin que su negativa conlleve la devolución de dichos gastos. En caso de resultar denegada la operación solicitada, las entidades deben entregar al cliente el original del informe de tasación, para que aquel pueda acudir, si así lo desea, dentro del plazo de vigencia del informe (seis meses desde su fecha de emisión⁹), a otra entidad, en demanda del préstamo denegado.

A este respecto, debe diferenciarse la tasación en sí, que es un informe de valoración que suscribe un profesional competente para hacerlo y que tiene como objetivo establecer, de forma justificada, el valor de un bien, de acuerdo con unos criterios previamente establecidos y desarrollando una metodología adecuada al fin propuesto, de una valoración (o estimación de valor) que, careciendo de validez legal, establece el valor orientativo de un inmueble mediante la comparación con otros de la misma tipología y zona. A la vista de lo anterior, y teniendo en cuenta el coste que supone hacer una tasación, así como la obligación de la entidad, como profesional en la material, de velar no solo por sus propios

⁸ El artículo 18.3 de la Orden EHA/2899/2011 señala que «[e]n el supuesto de créditos o préstamos con garantía real, los criterios para determinar la concesión o no del crédito o préstamo, la cuantía máxima del mismo y las características de su tipo de interés y de su sistema de amortización deben fundamentarse, preferentemente, en la capacidad estimada del cliente para hacer frente a sus obligaciones de pago previstas a lo largo de la vida del crédito o préstamo, y no exclusivamente en el valor esperado de la garantía».

⁹ Conforme a la redacción dada al artículo 8.3 del Real Decreto 716/2009, de 24 de abril, por el Real Decreto 1817/2009, de 27 de noviembre.

intereses, sino también por los de sus clientes, en la medida de lo posible, durante el análisis de la propuesta de riesgo, tratará de minimizar los costes en los que deba incurrir el solicitante, posponiendo razonablemente la obtención de los informes más costosos, entre ellos la tasación, hasta que se haya realizado un preestudio de la viabilidad de la operación, contemplando el resto de variables intervinientes, incluido el análisis de la capacidad de pago. En particular, en los casos en los que, a la vista de la información inicialmente recabada del solicitante de la operación, se planteen dudas acerca de la titularidad registral del bien objeto de garantía, o quepa presumir falta de idoneidad de aquella, una actuación diligente, acorde con las buenas prácticas bancarias, llevará a la entidad a solicitar una nota registral simple antes de encargar la tasación, al objeto de valorar y, en su caso, subsanar los aspectos dudosos que plantee dicha titularidad registral.

Las reclamaciones correspondientes a este apartado presentadas en el Servicio de Reclamaciones del Banco de España corresponden, básicamente, a la siguiente casuística:

- a) Falta de información previa del coste de la tasación.
- b) Falta de autorización para el cargo en cuenta.
- c) Disconformidad con el cargo de aquella por denegación de la operación por falta de capacidad de pago.
- d) Disconformidad con el cargo al no haber podido formalizarse la operación por problemas con la titularidad registral de la finca.

En los dos primeros supuestos —a) y b)—, que a veces concurren en una misma reclamación, el Servicio de Reclamaciones considera mala práctica bancaria si las entidades no acreditan haber informado a sus clientes, con carácter previo, de la necesidad de llevar a cabo la tasación y de su coste. Además, en los casos en los que tal aspecto se cuestiona, deben acreditar haber obtenido autorización para el cargo en cuenta del coste de dicho informe.

En el supuesto c), las entidades deben acreditar haber realizado un primer análisis de la capacidad de pago del solicitante antes de hacerle incurrir en gastos de tasación, considerándose mala práctica no haber actuado de ese modo.

Finalmente, en el caso d) se considera actuación no diligente y, por tanto, contraria a las buenas prácticas bancarias cuando, existiendo indicios de que podría haber falta de idoneidad en la titularidad registral de la finca objeto de garantía, no se realizaron las verificaciones registrales correspondientes de bajo coste antes de hacer incurrir a la parte solicitante en gastos de tasación.

No obstante, respecto a los dos últimos casos planteados —letras c) y d)—, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España considera que las entidades no habrían incurrido en mala práctica si la tasación se llevó a cabo sin realizar el correspondiente preanálisis de la operación (bien de la capacidad de pago, bien sobre la titularidad registral, o bien respecto a ambos aspectos), por urgencia manifiesta y petición expresa de los clientes, tras haber sido advertidos tanto del coste del informe como de la posibilidad de que la operación fuera denegada.

No compete al Servicio de Reclamaciones del Banco de España analizar la bondad del valor otorgado al inmueble objeto de tasación.

i. Intereses

La normativa de transparencia consagra la libertad de pactos para fijar los tipos de interés¹⁰ a los que se vayan a liquidar las operaciones activas y pasivas de las entidades de crédito, salvo lo que más adelante se indicará respecto al límite de los intereses de demora, y establece que, en todo caso, la información relativa al tipo de interés aplicable a los préstamos hipotecarios deberá incluir, al menos:

- Clase y nivel del tipo de interés aplicable (nominal anual):
 - Fijo.
 - Variable (expresado en tipo de interés de referencia + diferencial).
 - Variable limitado (expresando el tipo de interés mínimo y máximo y el tipo de interés de referencia + diferencial).
- En caso de que durante el plazo de amortización se modifique la clase de tipo de interés, se deberá reflejar el plazo en que se aplicará cada tipo.
- Tasa anual equivalente (TAE) aplicable, como indicador del coste total del préstamo expresado en forma de porcentaje anual. La TAE incluye el tipo de interés más otros componentes computables al efecto, y sirve para ayudar al cliente a comparar las diferentes ofertas existentes en el mercado.
- El importe, número y periodicidad o fecha de los pagos que el deudor deba realizar a la entidad para el reembolso del crédito, y el pago de los intereses, comisiones y gastos repercutibles, así como el importe total de esos pagos, cuando sea posible.
- En los préstamos hipotecarios en los que el interés pactado sea variable, normalmente el tipo que se ha de aplicar se obtiene añadiendo a un índice de referencia un determinado margen o diferencial, generalmente expresado en puntos porcentuales. Estos tipos de referencia podían ser publicados por entidades privadas o públicas. Sin embargo, dado que las entidades no podrán usar (en la revisión de préstamos hipotecarios concertados por personas físicas y cuya cuantía no rebase los 150.253,03 euros) los que dependan exclusivamente de ellas mismas y no se puedan agregar objetivamente, lo más habitual es que se utilicen los tipos de interés de referencia oficiales, difundidos por el Banco de España y publicados mensualmente en el *Boletín Oficial del Estado*.

A efectos de conocer cuál debe ser el índice de referencia que se debe aplicar en cada variación de tipo pactado, habrá que estar a lo contractualmente acordado por las partes, sin que las dudas interpretativas de fondo que pudieran surgir al respecto puedan ser resueltas por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, sino, en última instancia, por los tribunales de justicia. No obstante, este Servicio de Reclamaciones ha venido considerando que, cuando las cláusulas pactadas hagan referencia a uno de los índices de referencia oficial, y salvo que expresamente se diga otra cosa, sería lógico que el tipo

¹⁰ Actualmente, el artículo 4 de la Orden EHA/2899/2011, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. Con anterioridad, el artículo primero de la Orden de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito.

que se tome a efectos de revisar el aplicable a un préstamo sea el último publicado en la fecha de revisión¹¹, pues es este el momento en el que el prestatario puede conocer de manera clara y objetiva la situación en la que quedará su préstamo.

A partir de la entrada en vigor de la Orden EHA/2899/2011, se exige (artículo 26) que:

«1 En el caso de préstamos concedidos a tipo de interés variable, las entidades de crédito únicamente podrán utilizar como índices o tipos de referencia aquellos que cumplan las siguientes condiciones:

- a) Que se hayan calculado a coste de mercado y no sean susceptibles de influencia por la propia entidad en virtud de acuerdos o prácticas conscientemente paralelas con otras entidades.
- b) Y que los datos que sirvan de base al índice o tipo sean agregados de acuerdo con un procedimiento matemático objetivo.

2 En el caso de préstamos concedidos a tipo de interés variable, se adjuntará a la Ficha de Información Personalizada a la que se refiere el artículo 22, en un documento separado, una referencia especial a las cuotas periódicas a satisfacer por el cliente en diferentes escenarios de evolución de los tipos de interés. A estos efectos, se presentarán al menos tres cuotas de amortización, calculadas mediante el empleo de los niveles máximos, medios y mínimos que los tipos de referencia hayan presentado durante los últimos quince años o el plazo máximo disponible si es menor.»

Los tipos de interés oficiales de referencia, tras la entrada en vigor de la citada orden, se publicarán mensualmente en el *Boletín Oficial del Estado* y estarán también disponibles en el sitio web del Banco de España, siendo los siguientes (artículo 27):

- Tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, para adquisición de vivienda libre, concedidos por las entidades de crédito en España.
- Tipo medio de los préstamos hipotecarios entre uno y cinco años, para adquisición de vivienda libre, concedidos por las entidades de crédito en la zona del euro.
- Tipo de rendimiento interno en el mercado secundario de la deuda pública de plazo entre dos y seis años.
- Referencia interbancaria a un año (euríbor).
- Permuta de intereses/*Interest Rate Swap* (IRS) al plazo de cinco años.
- El míbor, exclusivamente para los préstamos hipotecarios formalizados con anterioridad al 1 de enero de 2000, conforme a lo previsto en el artículo 32 de la Ley 46/1998, de 17 de diciembre, sobre introducción del euro.

¹¹ A este respecto, el Banco de España decidió a principios del 2009 adelantar al comienzo de cada mes la publicación de los índices euríbor, míbor y del tipo de rendimiento interno en el mercado secundario de deuda pública de plazo entre dos y seis años, ya que, normalmente, es posible conocerlos en cuanto finaliza el mes.

En consonancia con lo expuesto, es recomendable que las entidades redacten con claridad las cláusulas donde se establecen los tipos de referencia que se han de aplicar, fijando de forma precisa las fechas que han de tenerse en cuenta y el método de revisión, de modo que no den lugar a distintas interpretaciones por las partes contratantes.

Las reclamaciones relativas a este capítulo hacen referencia a todo tipo de casuística, si bien las más numerosas se engloban, fundamentalmente, en los siguientes temas:

- En cuanto a los tipos o índices de interés oficiales de referencia, se cuestiona con frecuencia las expresiones genéricas sobre meses de publicación de aquellos, por ejemplo, «publicado el mes anterior a la fecha de revisión», a los que se hace mención en las cláusulas de revisión del tipo de interés, y respecto a los que algunos clientes entienden que deben referirse al tipo publicado el mes anterior «de fecha a fecha» y no al mes natural anterior. El Servicio de Reclamaciones del Banco de España, a salvo de lo que al respecto pudieran establecer otras instancias, admite como práctica consolidada que, a falta de precisión contractual, la consideración de los meses se refiera a meses naturales, según el calendario, y no a períodos mensuales contados de fecha a fecha, por lo que aquel no encuentra razones para emitir un informe contrario a la actuación de las entidades en tal sentido.
- Cuando se trata de tipos de referencia distintos de los oficiales al efecto previstos en la norma sexta.bis.3) de la Circular Banco de España 8/1990¹², de transparencia de las operaciones y protección de la clientela, son frecuentes las reclamaciones por falta de comunicación con carácter previo de su aplicación y, fundamentalmente, por las dificultades y, en su caso, imposibilidad por parte de los clientes para verificar que el tipo aplicado es el realmente pactado.

En este punto, y sobre la base del principio de claridad y transparencia, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España considera contrario a las buenas prácticas bancarias que las entidades no puedan acreditar haber comunicado a sus clientes con carácter previo el tipo de interés que iba a estar vigente en el correspondiente período objeto de revisión. De igual signo es el pronunciamiento cuando se trata de tipos de interés de difícil verificación por parte de los clientes, salvo que, de manera clara y accesible para ellos, se les facilite la vía que seguir para verificar que el tipo aplicado es el pactado, incluida, en su caso, para aquellos tipos que pueden obtenerse gratuitamente a través de Internet, la dirección o el enlace de acceso.

- Aplicación de un tipo de interés o del diferencial distinto del prometido o acordado verbalmente con el director u otros empleados de la oficina de la que son clientes. En unos casos, los clientes señalan que se dieron cuenta en el momento de la firma y que no tuvieron más remedio que firmar, mientras que, en otros, indican que se enteraron al verlo en las liquidaciones de los recibos.

¹² Derogada por la Circular Banco de España 5/2012, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

Con carácter general, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España emite un pronunciamiento sobre las cuestiones que se someten a su consideración, ateniéndose a aquellos hechos que queden acreditados (documentalmente) en el expediente, no pudiendo entrar en consideraciones sobre promesas, informaciones o acuerdos verbales no acreditados invocados por una de las partes y no reconocidos por la otra, ya que la interpretación de las conductas en orden a alcanzar una fijación de los hechos ajena a lo que de la documentación se desprende es una materia que resulta competencia exclusiva de los tribunales de justicia.

En tales casos, es exigible que las entidades acrediten haber informado con carácter previo a la fecha de formalización del préstamo de todas las condiciones financieras a él aplicables. Si tal circunstancia no se acredita —mediante oferta vinculante suscrita previamente, documento de solicitud de préstamo, o cualquier otro en el que consten las condiciones cuestionadas, firmado por la parte prestataria—, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España considera la actuación de la entidad reclamada contraria a las buenas prácticas bancarias y, de manera aún más contundente cuando el cliente aporta indicios —notas manuscritas, correos electrónicos o cualesquiera otros— de la posible existencia de la promesa invocada.

Igualmente, tanto cuando los reclamantes invocan que conocieron las condiciones en la propia notaría, pero que se vieron en la necesidad de firmar ante el coste que para ellos podría representar, en su caso, la pérdida de arras o, incluso, de la oportunidad de adquirir la vivienda que se había de financiar, como cuando manifiestan que no eran conscientes de las condiciones que firmaban y que, de haberlo sabido, no lo hubieran hecho, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España les informa de la posibilidad de que pudiera existir vicio de consentimiento en la documentación firmada, si bien la declaración de su existencia, así como de las consecuencias que de ello pudieran derivarse, compete a los tribunales de justicia, a los que, de considerarlo oportuno, pueden dirigirse los afectados.

- Demoras en la aplicación del nuevo tipo tras la fecha de revisión pactada.

No son muchas las reclamaciones sobre esta materia, correspondiendo en su mayoría a errores de las entidades, que normalmente son regularizados tras la reclamación del cliente. Una regularización diligente por parte de la entidad implica el recálculo de los recibos erróneamente liquidados, debiendo asentar los apuntes de regularización en la cuenta asociada con la misma fecha de valor que los recibos incorrectamente liquidados. La falta de diligencia por parte de las entidades en la regularización de los recibos mal liquidados constituye una mala práctica bancaria.

Primera liquidación de intereses

Es práctica habitual que cuando el préstamo se firma y se desembolsa en fecha que no coincide con la del vencimiento de las cuotas periódicas, por los días que median desde la fecha de desembolso hasta la del primer vencimiento, se cobren solo, a efectos de simplificación de cálculo, los intereses sin amortización de capital. Dicha liquidación se considera correcta, ya que el capital prestado comienza su devengo de intereses desde el mismo día de su abono al cliente por parte de la entidad.

Cálculo de las cuotas tras la revisión del tipo de interés

Existiendo varias opciones para ello, suponiendo todas financieramente válidas, lo que es exigible desde la transparencia que debe presidir la relación de la entidad con su cliente es que este conozca y acepte el criterio que se va a aplicar, bien por estar recogido en la escritura, bien, en caso contrario, por haberse informado previamente a su aplicación. Lo que no se considera buena práctica bancaria es que la entidad, sin existencia de pacto contractual al respecto, decida unilateralmente el criterio aplicable, que puede ir en contra de lo deseado por su cliente, o que lo modifique en cada revisión del tipo de interés. La casuística presentada es la siguiente:

Sistema francés de amortización

En estos casos, se puede:

- Elaborar a la fecha de revisión un nuevo cuadro de amortización por el método francés, obteniendo nuevas cuotas constantes, según el capital pendiente de amortizar en ese momento y el plazo residual del préstamo, siendo este el caso más habitual, el normalmente utilizado por las entidades, salvo que expresamente se haya pactado otra cosa.
- Mantener fijas las cuotas de amortización de capital calculadas por el método francés en el primer momento, y únicamente calcular los intereses sobre el capital vivo al comienzo del período de intereses de cada cuota, según la frecuencia pactada (mensual, trimestral, etc.). Mediante la suma de ambos importes, se determinará la cuota periódica que se debe pagar en cada vencimiento, cuotas que resultarán variables para cada pago, dada la forma de cálculo.

Préstamos en progresión geométrica

Este tipo de operaciones suele pactarse cuando se prevé que las condiciones del préstamo, principalmente el tipo de interés, no van a resultar más onerosas para la parte prestataria, en tanto que se espera un incremento sistemático de la capacidad de pago por parte de esta durante la vida de la operación.

Operaciones a tipo de interés fijo

La característica más importante de estas operaciones es el incremento de la cuota en el porcentaje (razón) y frecuencia (normalmente, un año) pactados, manteniéndose constante la cuota periódica (mensual, trimestral, etc.) durante el período que sigue a cada modificación.

Operaciones a tipo de interés variable

En estos casos se produce una doble revisión: por un lado, el incremento de la cuota en la razón y momento pactados; por otro lado, al ser variable el tipo de interés, también se revisa este según condiciones contractuales. No obstante, en los casos en los que igualmente se pacta la variabilidad del tipo de interés aplicable, puede ocurrir que, cuando los tipos crecen por encima de un determinado nivel, la cuota periódica pactada en cada momento no pueda absorber el importe de los intereses devengados en el período, debiendo capitalizarse la diferencia.

Por su parte, algunas entidades interpretan que lo que caracteriza a estos préstamos no es la progresividad de sus cuotas, sino la variabilidad de sus tipos, de modo que no se comercializan como préstamos en los que el cliente puede conocer de antemano cómo van a crecer sus cuotas, sino como préstamos cuyas cuotas, una vez aplicado el tipo correspondiente a cada período, variarán en función de la progresión pactada. Esta inter-

pretación —legítima, sin duda— no se desprende de la literalidad de los pactos contractuales suscritos analizados por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España con motivo de las reclamaciones ante él presentadas, ni se ha acreditado que haya sido explicada a su clientela antes de su formalización. Únicamente se ha podido constatar que los contratos no podían ser ejecutados en los estrictos términos en los que fueron firmados, difiriendo sustancialmente de las expectativas de los clientes y generando efectos no previstos en el contrato.

A la luz de las reclamaciones recibidas, las reacciones de las entidades ante esta problemática pueden resumirse en los siguientes supuestos:

- a) De manera unilateral, decidieron incrementar las cuotas periódicas de modo que se mantuviera el calendario de amortización inicialmente pactado, es decir, absorbiendo las cuotas el incremento derivado del propio crecimiento de las cuotas en progresión geométrica, más el importe de mayores intereses derivados de la revisión al alza del tipo de interés aplicable.
- b) De manera unilateral, decidieron mantener las cuotas periódicas con arreglo al cuadro de amortización en progresión geométrica inicialmente previsto, como si se tratara de una operación a tipo de interés fijo, y capitalizando los mayores intereses devengados por el incremento del tipo aplicable. En un escenario prolongado de curvas de interés al alza, con este método el préstamo iría incrementando el capital pendiente de pago y alargando indefinidamente su vida.
- c) De manera unilateral, adoptaron un criterio mixto resultante de los dos anteriores, de modo que una parte del incremento de los intereses lo absorbía la cuota periódica que había que pagar y el resto se capitalizaba.
- d) De manera unilateral, decidieron convertir el préstamo en progresión geométrica en un préstamo a tipo de interés variable, amortizado por el método francés, con cuotas constantes.
- e) De manera unilateral, decidieron convertir el préstamo en progresión geométrica en un préstamo a tipo de interés variable, amortizado por el método francés, en el que, fijado el cuadro de amortización de principal al inicio (en este caso, en el momento de la conversión), las cuotas eran variables, tras absorber cada una de ellas los correspondientes intereses resultantes de la revisión llevada a cabo con arreglo a las condiciones de variabilidad pactadas.
- f) Llegaron a un acuerdo con sus clientes para reinstrumentar y/o, en su caso, refinanciar la operación, convirtiendo el préstamo en progresión geométrica, en la mayor parte de las ocasiones, en un préstamo amortizable por el sistema francés, generalmente con cuotas constantes, aunque hubo otras fórmulas de reinstrumentación/refinanciación de la deuda, incluyendo el alargamiento del plazo de amortización, el establecimiento de períodos de carencia, etc.

A excepción del último supuesto indicado, señalado con la letra f), en el que la solución al problema planteado se alcanza de común acuerdo entre las partes, en el resto de los casos el Servicio considera la actuación de las entidades como contraria a las buenas prácticas bancarias.

Suele concluirse en los casos vistos que las entidades no cumplieron con los principios de información y transparencia a que están obligadas para con sus clientes, al no acreditar que les explicaran detalladamente (con carácter previo a la contratación del producto) las peculiaridades del préstamo y no redactar los contratos con la claridad y transparencia que les son exigibles, de manera que su cliente pueda saber, ante los distintos escenarios de evolución que se pudieran producir, las consecuencias directas en el préstamo contratado. En consecuencia, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España ha transmitido directamente a las entidades y a través de sus publicaciones periódicas que, cuando, ante subidas de tipos por encima de un determinado nivel, sea preciso capitalizar intereses y se corra el riesgo de incrementar las cuotas finales más allá de la razón pactada para mantener el mismo vencimiento, las entidades, de conformidad con las buenas prácticas y usos financieros, deberían dirigirse a sus clientes para tratar de lograr un acuerdo por medio del cual dar solución a la situación generada. Y todo ello teniendo en cuenta que cualquier modificación del sistema de cálculo aplicable requerirá el consentimiento de sus clientes, aun cuando opere en su beneficio.

Igualmente, se considera que, acorde con las buenas prácticas bancarias, en estos casos, dadas las características de la operación y las deficiencias informativas detectadas, deberían ser las propias entidades las que asumieran los costes derivados de las posibles novaciones de las escrituras de préstamo si finalmente los clientes optasen por el sistema francés de amortización, mediante cuotas periódicas constantes.

Intereses tras una amortización
parcial anticipada

Generalmente, en el cálculo de intereses tras una amortización parcial anticipada, y salvo otro tipo de pacto, suelen darse dos supuestos:

- Que se realice una liquidación de intereses *ad hoc* de los devengados por la parte amortizada desde el vencimiento de la cuota periódica anterior hasta la fecha de la amortización parcial anticipada, cargándose aquellos, bien por separado en la cuenta asociada, bien en el mismo documento de cargo de la amortización parcial, liquidando la siguiente cuota periódica con los intereses devengados desde el anterior vencimiento y por el importe del principal resultante tras la amortización anticipada.
- Que los intereses de la cuota que vence inmediatamente después de la amortización parcial anticipada se calculen sumando los intereses correspondientes al principal pendiente al inicio del período en el que se realiza la amortización parcial anticipada, por los días que median entre dicho momento y la fecha de la amortización anticipada, más los intereses correspondientes al principal pendiente una vez realizada la amortización anticipada, por los días que median entre dicha fecha y el final del período (vencimiento de la cuota inmediatamente posterior).

Con carácter general, en los préstamos más comunes, los amortizables por el método francés de cuotas constantes (para cada período de interés, en caso de ser variable), los intereses que incorpora cada pago periódico (mensual, trimestral, semestral, etc.) se calculan aplicando el tipo de interés correspondiente sobre el capital vivo al inicio¹³ del período de cómputo y dividiendo el importe total anual así resultante por el número de períodos

¹³ Salvo que en dicho período haya amortización parcial anticipada, en cuyo caso podrá tomarse el principal antes, o después, de la amortización anticipada y realizar el correspondiente ajuste por los intereses «pico» a los que venimos haciendo referencia.

que hay en el año (doce para mensuales, cuatro para trimestrales, dos para semestrales, etc.), homogeneizando así el cálculo mensual de intereses, haciendo abstracción del número de días del mes. Ello hace que no resulte indiferente la forma de cálculo de los intereses «pico» (entendiendo por tales los devengados por la cuantía objeto de amortización en el período comprendido entre el vencimiento de la última cuota y la fecha de dicha amortización anticipada), con independencia del supuesto al que la entidad se haya acogido de entre los más arriba indicados.

Así, para el cálculo de los referidos intereses pico en las cancelaciones parciales anticipadas en fechas no coincidentes con las de vencimiento de las cuotas periódicas, en principio, habrá de estarse a lo pactado y, en su defecto, al cálculo de los intereses devengados por la cantidad amortizada durante los días transcurridos desde el vencimiento de la cuota anterior hasta la fecha de amortización, con base 365 días (366 los años bisiestos, si en el cálculo se incluyen los 29 días de febrero).

En ambos casos, y acorde con criterios de buena praxis bancaria, con la limitación de que los intereses resultantes así calculados no sean más gravosos para la parte prestataria de lo que resultarían de aplicar la parte proporcional de intereses de todo el período a la cuantía amortizada por los días de devengo de aquella. Dicho de otro modo, en un préstamo amortizable por el sistema francés ordinario, los intereses «pico» no podrán ser superiores a los que resultarían de calcular los intereses que devengaría la parte amortizada durante todo el período si esta no tuviera lugar, con arreglo al criterio de cálculo utilizado por la entidad para los recibos periódicos (en su caso: $\text{capital} \times \text{tipo interés} / \text{número de períodos en el año}$; doce si mensual, etc.), dividido por el número de días del período (si las cuotas son mensuales, el período será de 28, 29, 30 o 31 días, según los que medien entre el vencimiento de la última cuota pagada y la siguiente a la fecha de amortización) y multiplicado por los días de devengo de la parte amortizada anticipadamente¹⁴.

Las reclamaciones planteadas ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación con este apartado fueron, fundamentalmente, por discrepancias con los intereses resultantes calculados, por la operativa derivada de la actuación anteriormente referida. En el análisis y resolución de tales reclamaciones se procedió a la revisión de los cálculos realizados, emitiéndose informes contrarios en los casos en los que no se habían realizado los cálculos de acuerdo con las condiciones pactadas o en los que, habiéndose detectado errores en los cálculos, no habían sido debidamente informados y regularizados, dando lugar a que los clientes tuvieran que recurrir al Banco de España. En los supuestos contemplados en el párrafo anterior no se consideró mala práctica siempre que entre las condiciones pactadas se contemplara expresa y claramente el cálculo de intereses sobre la base de los días naturales transcurridos, entendiéndose, por el contrario, que, cuando

14 A título de ejemplo, imaginemos un préstamo amortizable mensualmente por el sistema francés de cuotas mensuales constantes (para cada período de interés, en caso de ser variable), vencimientos los días 1 de cada mes: el día 27 de mayo de 2012, vigente un tipo de interés del 2,50 %, la parte prestataria realiza una amortización parcial anticipada por importe de 40.000 euros. Si aplicamos la fórmula $i = \text{crt}/365$, los intereses «pico» resultantes serían 71,23 euros ($40.000 \times 2,50\% \times 26/365$); en tanto que, de aplicar la parte proporcional, obteniendo en primer lugar los del período mensual completo (1.05.2012 a 1.06.2012) para ese importe, $i = 40.000 \times 2,50\% / 12 = 83,33$ euros para los 31 días de ese período, siendo, por tanto, la parte proporcional para los 26 días devengados (1/5/2012 a 27/5/2012), $83,33 \times 26/31 = 69,89$ euros, que, al ser inferior a los 71,23 citados, sería la cantidad máxima que correspondería cobrar. Obsérvese que, si la amortización parcial, en lugar de realizarse el 27 de mayo, se realizara el 27 de junio, los intereses calculados por la fórmula $i = \text{crt}/365$ serían los mismos, es decir, 71,23 euros, en tanto que los resultantes de aplicar la parte proporcional serían 72,22 euros, dado que la cuantía diaria (mes de 30 días) sería superior que en el caso anterior (mes de 31 días), y, por tanto, la cuantía máxima que cobrar, en este supuesto, sería de 71,23 euros.

nada se dijera al respecto, el método de cálculo debía ser mediante reparto proporcional de los intereses devengados en un mes entre los días transcurridos entre la fecha de amortización anticipada y las de referencia al efecto (anterior y posterior). Siempre, salvo que expresamente se diga otra cosa, en referencia a préstamos amortizables por el sistema francés de cuotas constantes (en caso de interés variable, para cada período de intereses).

Tras la publicación de esta Memoria, y haciéndose eco de las numerosas reclamaciones planteadas en las que los clientes no entendían cómo podían llegar, en determinados supuestos, a pagar en términos relativos —y, en ocasiones, también absolutos— más intereses por un determinado período cuando había una amortización parcial anticipada que cuando no la había, el Servicio de Reclamaciones ha considerado oportuno, acorde con criterios de buenas prácticas bancarias, contemplar el límite anteriormente señalado a los intereses «pico» en los casos de amortizaciones parciales anticipadas, considerando mala praxis cuando este no se tenga en cuenta.

Intereses bonificados

Cuando las partes pactan una reducción adicional del diferencial aplicable al tipo de interés variable estipulado en la escritura, en función del cumplimiento de ciertas condiciones de vinculación, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España considera mala práctica bancaria que las entidades no actúen con la diligencia que les es exigible a la hora de tramitar las solicitudes de tales productos o de informar de los requisitos que cada una de ellas conlleva.

Año comercial-año civil

Esta es una cuestión con incidencia tanto en productos de activo como de pasivo, consistente en calcular los intereses de la manera más gravosa para la parte prestataria en el caso de las operaciones de activo —entre ellas, los préstamos hipotecarios— y, de manera inversa, como menos beneficiosa para las operaciones de pasivo (retribución de depósitos). En particular, en lo relativo a préstamos suele incluirse entre las condiciones de la operación que los intereses se calcularán considerando en el tiempo de devengo de intereses los días realmente transcurridos con arreglo al año natural (365 días, 366 si es bisiesto), en tanto que en la base de la fórmula del cálculo de intereses se aplicará un año de 360 días, y de ese modo se calcula el correspondiente cuadro de amortización remanente. Otras formas de cálculo que suelen pactarse consisten en aplicar el cambio de base 365/360 (366/360, en su caso), bien directamente sobre el tipo de interés aplicable (tipo de referencia más diferencial), bien solo sobre el tipo de interés de referencia; en este último caso, al no aplicarse el «cambio de base» sobre el diferencial, resultará ligeramente menos gravoso que al realizar dicha operación sobre el tipo aplicable que sí lo engloba.

Ante las reclamaciones al respecto presentadas en el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, el criterio de este es que el uso de la base de cálculo 360 se ha venido considerando como un «uso bancario», establecido por la práctica reiterada de este por parte de las entidades financieras, y como tal fue admitido por el extinto Consejo Superior Bancario, al que correspondía, con arreglo al Decreto de 16.10.1950 (BOE del 17 de noviembre), determinar los usos mercantiles bancarios a los efectos del artículo 2.1 del Código de Comercio. Como tal uso bancario se recogió en las memorias del Servicio de Reclamaciones correspondientes a los años 1992 y 1993, que indicaban que «la aplicación del año comercial o de 360 días como denominador de las fórmulas matemáticas de liquidación de intereses en las operaciones de crédito, sin aplicar el mismo criterio para el cómputo de los días transcurridos en el numerador, así como, en general, en todas aquellas en las que el cálculo de intereses se realiza día a día, constituye una práctica invete-

rada de las entidades bancarias, que, por su generalidad, puede considerarse constituye un auténtico uso bancario».

El Servicio ha venido advirtiendo, no obstante, que puede ocurrir que determinadas conductas que han llegado a constituir auténticos usos bancarios sean cuestionadas en el presente, pues el desarrollo de los sistemas que venían a justificar dichos usos carecen en la actualidad de razón técnica, y más en el presente caso, en el que el cambio de base no parece obedecer a criterios de facilitar los cálculos. Ahora bien, estas circunstancias solo podrían ser debatidas por el órgano judicial competente, como instancia adecuada para establecer la validez y el alcance de las cláusulas de los contratos.

Así las cosas, siempre y cuando el citado criterio de «cambio de base» de año natural a año comercial en el cálculo de intereses esté debidamente contemplado y explicitado en las condiciones contractuales, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España no viene considerando mala práctica bancaria su aplicación. Sí viene considerando mala praxis cuando no se detalla la fórmula en la que figure de manera explícita la correspondiente base 360 o 365, limitándose a una simple mención de «días objeto de la liquidación, expresados en días comerciales», o expresión equivalente.

En cualquier caso, hay un elemento que, en general, permite la comparación entre entidades que aplican año natural en el numerador y comercial en el denominador, o año comercial o natural en ambas partes de la fracción: se trata de la TAE o tasa anual equivalente, que, en igualdad de condiciones de comisiones que deben incluirse en aquella y tipo de interés aplicable, será más alta en el primer caso que en el segundo. Hay que advertir, no obstante, que con frecuencia la TAE se calcula en estas operaciones sin tener en cuenta el mencionado cambio de base, actuación que es considerada, igualmente, contraria a las buenas prácticas bancarias por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Redondeo

Hasta el 24 de noviembre de 2002, fecha de la entrada en vigor de la Ley 44/2002, de medidas de reforma del sistema financiero, la normativa de transparencia permitía la inclusión, entre las cláusulas financieras de los préstamos hipotecarios, del redondeo al alza del tipo de interés aplicable¹⁵. A partir de esa fecha, los nuevos créditos y préstamos a tipo de interés variable que se formalizan únicamente pueden incorporar el redondeo del tipo de interés al extremo del intervalo más próximo, sin que este pudiera sobrepasar el octavo de punto.

Posteriormente, con la entrada en vigor de la Ley 44/2006, de 31 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, se modifica la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, introduciendo en su disposición adicional primera una nueva cláusula 7 bis, en la que se califican de abusivas «las estipulaciones que prevean el redondeo al alza en el tiempo consumido o en el precio de los productos o servicios o cualquier otra estipulación que prevea el cobro por productos o servicios no efectivamente usados o consumidos de manera efectiva», deviniendo nulas de pleno derecho a partir del 1 de marzo de 2007 —fecha máxima para adaptar los contratos de los consumidores a la citada ley—.

Las reclamaciones que al respecto atiende desde entonces el Servicio de Reclamaciones del Banco de España denuncian que las entidades continúan aplicando la controvertida

¹⁵ No obstante, se estaba incrementando el número de sentencias que declaraban nula la cláusula de redondeo exclusivamente al alza, por considerar que producían un claro desequilibrio contractual en los derechos y obligaciones de las partes.

cláusula, sin tener en cuenta lo establecido por la Ley 44/2006, por considerar que es válida al haber sido contractual y libremente acordada con anterioridad a la Ley 44/2002.

Ahora bien, dado que la Ley 44/2006 es una norma de consumo, la supervisión de su cumplimiento, incluso tratándose de empresarios de sectores que cuenten con normativa específica, como las entidades supervisadas por el Banco de España —como señala la propia ley—, corresponde a las autoridades competentes en esta materia. Igualmente, es a los jueces y a los tribunales de justicia a quienes compete en exclusiva pronunciarse sobre la nulidad de la cláusula controvertida y sobre los efectos derivados de tal nulidad.

Pero, sin perjuicio de ello, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España no considera una buena práctica financiera continuar con la aplicación de la cláusula de redondeo exclusivamente al alza, por cuanto:

- Supone el mantenimiento de una situación que se traduce en un perjuicio económico al consumidor financiero, forzando a este a acudir a instancias administrativas o judiciales para corregir un desequilibrio contractual que ha sido censurado en la jurisprudencia menor y en la normativa de consumo.
- La mayor parte de las entidades de crédito ha decidido suprimir, de forma voluntaria, dicha cláusula de los contratos de préstamo.

No obstante lo anterior, cuando la parte reclamante sea una persona jurídica con ánimo de lucro, la normativa de consumo citada no resulta de aplicación, por lo que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España considera que en tal supuesto no puede emitir pronunciamiento alguno en relación con la controvertida cláusula del redondeo. En todo caso, si la mercantil reclamante estimase que la cláusula de redondeo al alza fuera abusiva (y que, en consecuencia, debería declararse su nulidad), debe acudir a los jueces y tribunales de justicia, al ser dicha declaración materia privativa de su competencia.

Límites a la variación del tipo interés.
Cláusula suelo

Con frecuencia, los préstamos hipotecarios a tipo de interés variable contienen límites a su variación, bien en cuanto al mínimo aplicable (cláusula suelo), bien en cuanto al máximo (cláusula techo), o bien en cuanto a ambos (cláusula suelo/techo).

Dichos límites estaban expresamente previstos en la anterior Orden de Transparencia de mayo de 1994, que regulaba la información que debían incorporar aquellos que, por su finalidad e importe, se consideraba que merecían una mayor protección —préstamos sobre viviendas, concertados por personas físicas, cuya cuantía no rebasara los 150.253 euros—. Del mismo modo se contempla en la vigente Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, ya sin límite cuantitativo, y con una mayor exigencia informativa, por cuanto en su artículo 25 («Información adicional sobre cláusulas suelo y techo») establece que «En el caso de préstamos en que se hubieran establecido límites a la variación del tipo de interés, como cláusulas suelo o techo, se recogerá en un anexo a la Ficha de Información Personalizada el tipo de interés mínimo y máximo a aplicar y la cuota de amortización máxima y mínima». Ante estas cláusulas, el criterio del Servicio de Reclamaciones del Banco de España es considerar que dicha limitación es aplicable siempre que resulte de un acuerdo expreso entre las partes y se encuentre debidamente recogida en el contrato, extremando las cautelas que aseguran el conocimiento de su existencia por parte de los clientes con anterioridad a la firma de los documentos contractuales y al otorgamiento de escritura pública.

Son numerosas las reclamaciones presentadas por los prestatarios ante dicho Servicio de Reclamaciones invocando no haber sido informados por las entidades de la existencia de un límite inferior al tipo de interés aplicable a sus préstamos que les impide beneficiarse de las bajadas del tipo de interés de referencia cuando la suma de este más el diferencial, en su caso, pactado es inferior a la controvertida cláusula suelo. El Servicio de Reclamaciones del Banco de España considera que las entidades prestamistas, en una actuación diligente sobre la base del principio de claridad y transparencia que debe presidir las relaciones entre las entidades financieras y sus clientes, deben estar en condiciones de acreditar haber informado a aquellos de la existencia del citado límite con anterioridad a la fecha de otorgamiento de la escritura pública de formalización del préstamo, considerándose, en el caso opuesto, su actuación contraria a las buenas prácticas y usos financieros.

La exigibilidad de acreditar información previa al respecto responde, básicamente, a los siguientes supuestos y excepciones:

Préstamos nuevos

Mediante la oferta vinculante o, en su caso, otro documento firmado por la parte prestataria con anterioridad a la fecha de otorgamiento de la escritura pública, la entidad debe acreditar haber informado a su cliente de todas las condiciones financieras de la operación, incluidos, en su caso, los límites a la variación del tipo de interés aplicable.

A partir de la entrada en vigor de la susodicha Orden EHA/2899/2011, además de exigirse en la Ficha de Información Precontractual —FIPRE— (artículo 21 de la orden), se deberá informar en la propia Ficha de Información Personalizada —FIPER— (artículo 22 de la orden), además de en un anejo a esta última ficha (artículo 25 de la orden, más arriba transcrito). En su caso, también en la oferta vinculante, si bien en este caso, «si la oferta vinculante se hace al mismo tiempo que se entrega la Ficha de Información Personalizada y coincide íntegramente en cuanto a su contenido, podrá facilitarse al cliente en un único documento» (artículo 23.4 de la orden).

En cuanto a la anterioridad de la información previa, ni la Orden de 5 de mayo de 1994, que en su artículo 5 regulaba la oferta vinculante, ni la Orden EHA/2899/2011, que a su entrada en vigor deroga la anterior, y que, en sus artículos 22 y 23, regula, respectivamente, la FIPER y la oferta vinculante, establecen un plazo mínimo determinado para que la futura parte prestataria conozca con carácter previo las condiciones financieras de la operación. No obstante, dado que la Orden de 5 de mayo de 1994, en su artículo 7.2, determinaba, al igual que lo hace ahora la Orden EHA/2899/2011, en su artículo 30.2, que el cliente tendrá derecho a examinar la minuta de la escritura pública de formalización del préstamo hipotecario en el despacho del notario, al menos durante los tres días hábiles anteriores a su otorgamiento, cabe deducir de aquella que la oferta vinculante y/o, en su caso, la FIPER —incluido, si procede, su anejo con la correspondiente información sobre la cláusula suelo— deben conocerse por parte del cliente con, al menos, esos tres días hábiles de antelación sobre la fecha señalada, en ambas normas reguladoras, para la firma de la escritura pública.

Préstamos subrogados (subrogación de deudor) con motivo de la compraventa de la vivienda gravada

Entidad prestamista no compareciente

Entidad prestamista no compareciente, ni como parte ni en ningún otro concepto en el acto de otorgamiento de la escritura pública de compraventa de vivienda con subrogación de préstamo. No es exigible a la entidad acreditar información previa, ni es

responsable del contenido del documento público, pudiendo serlo, en su caso, el vendedor de la vivienda, de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 515/1989¹⁶. Por su parte, la Orden EHA/2899/2011, en el punto 3 de su artículo 19, establece que «las entidades de crédito que concedan préstamos a constructores o promotores inmobiliarios, cuando el constructor o promotor prevea una posterior subrogación de los adquirentes de las viviendas en el préstamo, deberán incluir entre los términos de su relación contractual la obligación de los constructores o promotores de entregar a los clientes la información personalizada relativa al servicio ofrecido por las entidades en los términos previstos en esta Orden».

Entidad prestamista compareciente

Entidad prestamista compareciente en el acto de otorgamiento de la escritura pública de compraventa con subrogación (simple) de préstamo, así como en el caso de que el futuro prestatario solicite información de las condiciones de aquel. En el primer caso, el Servicio considera que una actuación diligente de la entidad implica que se ocupe de que todas las condiciones financieras del préstamo figuren de manera expresa y detallada en el documento público, y que, en el supuesto de solicitar información con carácter previo, facilite al futuro comprador que habrá de subrogarse en la operación, igualmente, detalle de todas las condiciones financieras de esta.

Entidad prestamista compareciente en el acto de otorgamiento de la escritura pública de compraventa con subrogación y novación del préstamo. Dado que la modificación de las condiciones del préstamo implica, necesariamente, la existencia de negociaciones previas a la fecha de otorgamiento de la escritura pública, entre la entidad y la nueva parte prestataria resultante de la subrogación, una actuación diligente de aquella exige que esté en condiciones de acreditar haber informado a su cliente de la totalidad de las condiciones financieras (modificadas o no) de la operación en la que este se subroga.

Ello con independencia de las responsabilidades que competen a cada uno de los intervinientes en la compraventa con subrogación de préstamo: la del comprador, de velar por sus propios intereses informándose de cuanto le pueda afectar; la del vendedor, de facilitar al comprador las condiciones del préstamo; y la del notario, de actuar de conformidad con lo dispuesto en la normativa notarial.

Los criterios anteriormente expuestos son igualmente aplicables en todo momento de la relación contractual en el que se modifique cualquiera de las condiciones pactadas, como, por ejemplo, en aquellos casos en que ulteriormente se suscriban escrituras de novación.

16 El Real Decreto 515/1989, sobre protección de los consumidores, en cuanto a la información que se ha de suministrar en la compraventa y arrendamiento de viviendas:

- Prohíbe que la oferta, promoción y publicidad dirigida por el promotor a la venta induzca o pueda inducir a error a sus destinatarios de modo tal que afecte a su comportamiento económico, por lo que no se podrán silenciar datos fundamentales de los objetos de aquella (artículo 3.º).
- Dispone que, si el vendedor previera la subrogación del consumidor en el préstamo hipotecario que le fue concedido, deberá indicar en una nota explicativa a disposición del público: el notario autorizante, fecha de la escritura, datos de su inscripción registral, responsabilidad hipotecaria de cada vivienda, con expresión de vencimientos y cantidades (artículo 6.º 4).
- Regula el «derecho» de todo adquirente, a la firma del contrato, a recibir a costa del vendedor copia de los documentos referidos anteriormente (artículo 9.º).

Posible ineficacia
de las bonificaciones

Como consecuencia de la existencia de la cláusula suelo en los préstamos hipotecarios, puede ocurrir que, en las operaciones a tipo de interés variable en las que se pactan, a cambio de la contratación de determinados productos y/o servicios, bonificaciones al diferencial que, adicionado al tipo de interés de referencia, determina el tipo de interés aplicable, puede ocurrir que, si este último llega a descender por debajo de la cláusula suelo, incluso quedando ligeramente por encima de esta, tales bonificaciones resulten inoperantes, no pudiendo, por tanto, beneficiarse de ellas.

En estos casos, este Servicio de Reclamaciones hace una llamada de atención a las entidades prestamistas, en el sentido de que sería deseable y constituiría una muy buena práctica bancaria advertir a sus clientes de tal posibilidad, siendo exigible, en todo caso, acorde con las buenas prácticas bancarias, que, si tal circunstancia tiene lugar, las entidades faciliten a sus clientes afectados cancelar dichos productos sin penalización alguna, en el momento en el que ello sea posible, en relación con la naturaleza del producto contratado al efecto.

Carácter abusivo de la cláusula suelo

Finalmente, cabe señalar que igualmente son frecuentes las reclamaciones en las que también se denuncia el posible carácter abusivo de la controvertida cláusula, unas veces invocando falta de proporcionalidad entre los límites mínimo y máximo cuando se trata de una cláusula suelo/techo; otras, falta de reciprocidad, cuando solo se fija un tipo mínimo; y otras, por considerarla abusiva *per se*, con independencia de que se fije solo un límite inferior (suelo) o, también, superior (suelo y techo). La valoración de tales aspectos excede la competencia del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, siendo otras instancias las competentes al respecto, ante las que, de considerarlo oportuno los prestamistas afectados, podrán plantearlo.

En todo caso, a título meramente informativo, y dada la gran relevancia que esta tiene para los clientes de las entidades y supuestos directamente afectados, así como por la trascendencia que, en su caso, directa o indirectamente, pueda tener a futuro en las cláusulas suelo en general, procede hacer referencia a la sentencia n.º 241/2013, del Pleno de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo, de fecha 9.5.2013, complementada mediante Auto de Aclaración de fecha 3.6.2013. Dicha sentencia declara la nulidad de las correspondientes cláusulas suelo incluidas en las condiciones generales de contratación de los préstamos hipotecarios suscritos entre consumidores y las entidades concretas demandadas:

«Séptimo: Declaramos la nulidad de las cláusulas suelo contenidas en las condiciones generales de los contratos suscritos con consumidores descritas en los apartados 3, 4 y 5 del antecedente de hecho primero de esta sentencia [...]»

Intereses de demora
de préstamos hipotecarios

Los intereses de demora de préstamos o créditos para la adquisición de vivienda habitual dejan de ser libres tras la entrada en vigor de la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social; quedando limitados a tres veces el tipo de interés legal del dinero, solo podrán devengarse sobre el principal pendiente de pago, si bien serán de aplicación tras la entrada en vigor de la citada ley, siendo de aplicación retroactiva para los intereses de demora previstos en los préstamos con garantía de hipoteca sobre vivienda habitual, constituidos antes de la entrada en vigor de la ley, que se devenguen con posterioridad a aquella, así como a los que habiéndose devengado en dicha fecha no hubieran sido satisfechos. A tales efectos, y en lo que aquí interesa, la citada ley establece:

«Artículo 3. Modificación de la Ley Hipotecaria, Texto Refundido según Decreto de 8 de febrero de 1946»

La Ley Hipotecaria, Texto Refundido según Decreto de 8 de febrero de 1946, queda modificada como sigue:

[...]

Dos. Se añade un tercer párrafo al artículo 114 que queda redactado del siguiente modo:

«Los intereses de demora de préstamos o créditos para la adquisición de vivienda habitual, garantizados con hipotecas constituidas sobre la misma vivienda, no podrán ser superiores a tres veces el interés legal del dinero y solo podrán devengarse sobre el principal pendiente de pago. Dichos intereses de demora no podrán ser capitalizados en ningún caso, salvo en el supuesto previsto en el artículo 579.2.a) de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

[...]

Disposición transitoria segunda. Intereses de demora de hipotecas constituidas sobre vivienda habitual

La limitación de los intereses de demora de hipotecas constituidas sobre vivienda habitual prevista en el artículo 3 apartado dos será de aplicación a las hipotecas constituidas con posterioridad a la entrada en vigor de esta Ley.

Asimismo, dicha limitación será de aplicación a los intereses de demora previstos en los préstamos con garantía de hipoteca sobre vivienda habitual, constituidos antes de la entrada en vigor de la Ley, que se devenguen con posterioridad a la misma, así como a los que habiéndose devengado en dicha fecha no hubieran sido satisfechos.

En los procedimientos de ejecución o venta extrajudicial iniciados y no concluidos a la entrada en vigor de esta Ley, y en los que se haya fijado ya la cantidad por la que se solicita que se despache ejecución o la venta extrajudicial, el Secretario judicial o el Notario dará al ejecutante un plazo de 10 días para que recalculase aquella cantidad conforme a lo dispuesto en el apartado anterior.»

j. Análisis de la sentencia del Tribunal Supremo sobre cláusulas suelo y su eventual impacto en los criterios del Servicio de Reclamaciones

La amplia repercusión de la sentencia n.º 241/2013 del Pleno de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo, de 9 de mayo, entre los titulares de préstamos que incluyen este tipo de cláusulas —y, en particular, tras las manifestaciones de las entidades afectadas referidas a su eventual eliminación y el cese en su utilización a partir de la fecha de la sentencia en todos los contratos formalizados con consumidores que las incluyan—, así como el incremento tanto de las consultas como de las reclamaciones que se están planteando ante el Servicio por esta cuestión, hace que se haya considerado oportuno incluir en esta Memoria una serie de consideraciones respecto de los criterios de resolución que aplica el Servicio de Reclamaciones en las cuestiones que se le plantean en relación con las cláusulas suelo incluidas en las escrituras de préstamo hipotecario con consumidores, así como ante la posible invocación de aquella por los reclamantes, a la luz del doble control de transparencia que efectúa el tribunal.

Resumen de la sentencia n.º 241/2013 del Pleno de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo, de 9 de mayo

El pasado 10 de mayo de 2013 se publicó la **sentencia n.º 241/2013 del Pleno de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo, de 9 de mayo**, mediante la que el alto tribunal se ha pronunciado por primera vez sobre la cuestión relativa al carácter abusivo o no de las llamadas «cláusulas suelo», incorporadas en numerosos préstamos hipotecarios celebrados entre entidades de crédito y consumidores¹⁷.

La sentencia proclama la licitud de las cláusulas suelo condicionada a que se observe la especial transparencia exigible en las cláusulas no negociadas individualmente que regulen los elementos principales de los contratos con consumidores, pues la cláusula suelo se valora en la sentencia como parte integrante de ese elemento principal; se trata de un elemento esencial del contrato, el precio mismo.

De forma sucinta, la sentencia, cuya lectura íntegra se recomienda, concluye que:

- Las cláusulas suelo, si reúnen los requisitos de transparencia, son lícitas, al ser facultad de la entidad fijar el tipo de interés al que presta el dinero; su inclusión en los contratos de préstamo hipotecario a interés variable responde a razones objetivas y su utilización ha sido tolerada largo tiempo por el mercado, por lo que no puede concluirse que se trate de cláusulas inusuales o extravagantes.
- El criterio relevante para determinar si una cláusula suelo es nula en un caso concreto radica en acreditar si la entidad de crédito suministró o no al cliente consumidor o usuario la información necesaria para que pudiera conformar correctamente su voluntad negocial.

La eventual nulidad de las cláusulas suelo, por lo tanto, se basaría en la falta de transparencia a la hora de incorporarlas a los contratos celebrados con consumidores, que puede derivar: i) de su oscuridad interna, o ii) de la insuficiencia de información suministrada a cada prestatario. En definitiva, conforme al razonamiento del fallo, no bastaría con que la cláusula fuera transparente (por cumplir con lo requerido en la normativa sectorial de transparencia), sino que también ha de ser comprensible.

Se desestima así en parte la demanda, pues no se declaran nulas, de forma indiscriminada, las cláusulas suelo incorporadas en los contratos de préstamo a interés variable con consumidores.

Por lo que respecta al caso particular de las cláusulas específicas que fueron objeto de demanda, la Sala concluye que se ha cumplido lo establecido en la normativa sectorial de transparencia para su incorporación a los contratos de condiciones generales, pero que no son claras y comprensibles para el consumidor por la forma en que están incluidas en el marco general del contrato, es decir, no superan el control de comprensibilidad

¹⁷ La sentencia ha puesto fin al procedimiento iniciado por la demanda interpuesta por la Asociación de Usuarios de los Servicios Bancarios contra Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Cajamar Caja Rural, Sociedad Cooperativa de Crédito y Caja de Ahorros de Galicia, Vigo, Orense y Pontevedra, mediante la que se ejercía la acción colectiva de cesación de condiciones generales de contratación en defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, solicitando al efecto: i) la declaración de nulidad por abusivas de las cláusulas suelo; ii) la condena a las demandadas a eliminar las cláusulas suelo de los contratos de préstamo hipotecario y a abstenerse de utilizarlas en lo sucesivo, y iii) la publicación e inscripción de la sentencia.

real de su importancia en el desarrollo razonable del contrato, por lo que se estiman nulas. De esta manera, en los casos planteados las cláusulas habrían superado el control de transparencia, pero no el de comprensión, de tal forma que el adherente pudiera conocer la «carga económica» y la «carga jurídica» a la que se compromete y también comprender que se trata de una cláusula que define el objeto principal del contrato.

La declaración de nulidad de las específicas cláusulas que se reproducen al principio de la sentencia lleva a que se ordene eliminarlas en los contratos en que se inserten y cesar en su utilización, pero tal declaración no se efectúa con carácter retroactivo. En los supuestos de control abstracto (acciones colectivas en defensa de intereses difusos, que son las que se ejercen en el presente caso), la nulidad eventualmente declarada tiene efectos *ex nunc*, por razones de interés general, por lo que no se obliga a las demandadas a devolver el importe de las liquidaciones ya practicadas, sino a recalcular las cuotas de amortización que venzan desde la fecha de publicación de la sentencia¹⁸.

Análisis del criterio que ha venido manteniendo el Servicio de Reclamaciones sobre las cláusulas suelo con consumidores

Lo más habitual en estos casos de existencia de cláusulas suelo es que los reclamantes titulares de préstamos a interés variable denuncien ante este Servicio, bien la falta de información sobre la inclusión en su contrato de dicha cláusula, bien que estiman que la misma es abusiva o ilícita, o bien ambas cuestiones, haciendo referencia ya a lo largo de los dos últimos años a sentencias recaídas en diversos Juzgados de Instancia. A este respecto, nos remitimos a los criterios recogidos en el epígrafe de Activo de esta Memoria (véase epígrafe 5.1.1 i).

Cabe señalar, en todo caso, que el ámbito de actuación de este Servicio se encuentra limitado en la normativa que regula su funcionamiento¹⁹ a la valoración del cumplimiento de la normativa de transparencia y de las buenas prácticas bancarias de las entidades reclamadas, por lo que:

- El Servicio **no puede determinar el carácter abusivo de una cláusula contractual**, en los casos en los que se invoca el carácter abusivo de la cláusula o se plantea la existencia de cualquier eventual vicio en el consentimiento prestado, ya que correspondería a los tribunales de justicia valorar esos extremos, haciendo uso, a tal fin, de los medios de prueba admitidos en Derecho.
- El Servicio **no puede determinar** la nulidad de un contrato o de alguna de sus cláusulas; es una cuestión que excede de sus competencias, debiendo ser

18 Las entidades demandadas, tras recibir notificación de la sentencia, formularon al tribunal, con fecha **13 de mayo de 2013**, solicitud de **rectificación, aclaración y subsanación de sentencia**, en particular especialmente en relación con el contenido del fallo séptimo, que es el que declara la nulidad de las cláusulas suelo descritas y las razones para ello. El Tribunal Supremo emitió **auto de aclaración** con fecha **3 de junio de 2013**, acordando la Sala la rectificación de las referencias erróneas de la sentencia, y:

- Declarando que no ha lugar a la aclaración del extremo séptimo del fallo en el sentido interesado. Los seis motivos que se identifican y por los que se declara la nulidad de las cláusulas no son una relación exhaustiva a tener en cuenta con exclusión de cualquier otra circunstancia; y tampoco se puede considerar que la presencia aislada de alguna/s de esta/s circunstancia/s sea suficiente para que pueda considerarse no transparente la cláusula a efectos de control de su carácter eventualmente abusivo.
- Y aclarando que la falta de información en las cláusulas suelo no queda subsanada por el hecho de que en casos concretos se hayan abaratado los créditos durante un período de tiempo (es decir, el titular del préstamo se haya podido beneficiar de los descensos de los tipos en algún período).

19 Actualmente, la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre.

planteada esta solicitud de declaración de nulidad igualmente, de estimarlo oportuno los interesados, ante los tribunales de justicia.

- Cuando se ha invocado por los reclamantes el pronunciamiento de abusividad de las cláusulas suelo dictado por algunos Juzgados de lo Mercantil y Audiencias Provinciales, se ha valorado cada caso particular, si se refería el fallo o no a la entidad reclamada, si había sido objeto de recurso, etc. En cualquier caso, y respecto a dichas manifestaciones, cabe señalar que, en todo caso, **no sería este Servicio el órgano competente para hacer valer sentencias judiciales ni cualquier otra resolución jurisdiccional, sino el propio órgano judicial del que emane la resolución.**

Por lo demás, ante estas cláusulas, *el criterio del Servicio* es considerar que dicha limitación, recogida en la propia normativa de transparencia, es aplicable siempre que se encuentre **debidamente recogida** en el contrato, extremando las cautelas que aseguran el **conocimiento de su existencia** y consecuencias de su aplicación, por parte de los clientes **con anterioridad a la firma** de los documentos contractuales. Desglosando cada uno de los elementos de este criterio, que es la esencia de nuestra competencia en la materia y de las resoluciones emitidas:

- Las cláusulas de limitación a la variabilidad del tipo de interés de los préstamos hipotecarios se encuentran recogidas en la normativa (por lo que no podrían considerarse ilícitas):
 - En la Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios²⁰ (hoy derogada, pero vigente al tiempo de prácticamente todas las reclamaciones que hasta la fecha han sido resueltas), que regulaba la información que debían incorporar aquellos préstamos que, por su finalidad e importe, merecían una mayor protección (si bien ya en la Ley 41/2007 se previó que la futura orden de transparencia de los préstamos hipotecarios eliminara dicho límite cuantitativo).
 - En la vigente Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios²¹, que refuerza de forma notable el marco de protección de los deudores hipotecarios, en lo relativo a la información que reciben de las entidades prestamistas, y en la que se da especial relevancia en cuanto al contenido de la información previa a algunas de las condiciones ofertadas; entre ellas, dichos límites a la variabilidad del tipo de interés.
 - Y también tras la reciente reforma del mercado hipotecario acometida en virtud de la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, que en su artículo 6 requiere ahora la inclusión en el contrato, junto a la firma del cliente, de una expresión manuscrita en la que el prestatario manifieste que ha sido adecuadamente advertido de los posibles riesgos derivados del contrato en determinados casos, entre los que se incluyen aquellos que esti-

20 Anexo II, 3.ª bis, punto 3.

21 En su artículo 25 (en vigor desde el 29 de julio de 2012).

pulen limitaciones a la variabilidad del tipo de interés, del tipo de las cláusulas suelo y techo.

- Verificación del conocimiento de su existencia y de las consecuencias de su aplicación, por parte de los clientes con anterioridad a la firma de los documentos contractuales.

Este Servicio valora siempre y en todo caso, de forma rigurosa e inexcusable, en cada uno de los expedientes la acreditación de la entrega por parte de las entidades reclamadas de la información previa sobre la inclusión de la cláusula (control de inclusión), es decir, en función de la fecha de formalización de los contratos:

- De la entrega de la oferta vinculante con la debida antelación (al menos, tres días), y con los requisitos de formalización recogidos en la Orden de 1994, artículo 5.
- Conforme a la nueva normativa, de la Ficha de Información Precontractual; y, una vez que el cliente haya facilitado la información que se precise sobre sus necesidades de financiación, su situación financiera y sus preferencias, una Ficha de Información Personalizada que, en el caso de préstamos hipotecarios en que se hubieran establecido límites a la variación del tipo de interés, deberá incorporar un anejo que recoja el tipo de interés mínimo y máximo que se ha de aplicar y la cuota de amortización máxima y mínima (artículo 25 de la orden).

De esta manera se emiten pronunciamientos contrarios al proceder de las entidades por quebrantamiento de la normativa de transparencia en todos los casos en que no haya quedado acreditada la citada información previa sobre la inclusión de dichas cláusulas en el contrato. No se considera suficiente a tales efectos el hecho de que el prestatario haga uso de su derecho a examinar el contenido de una escritura, pues a este Servicio compete emitir un pronunciamiento sobre el cumplimiento por parte de las entidades de lo establecido en la normativa de aplicación, así como de todas aquellas exigencias que se deriven de las buenas prácticas bancarias, lo cual significa verificar el cumplimiento por parte de la entidad de su obligación de entrega a su cliente con la debida antelación (y con una validez de al menos 10 días) de la oferta vinculante o, actualmente, de la FIPER.

Interesa destacar además un aspecto especialmente relevante, referido a la inclusión de cláusulas suelo en contratos en los que se prevén bonificaciones del diferencial aplicable ligadas a la contratación de una serie de productos y servicios por el prestatario. En estos casos, el Servicio viene entendiendo que dicha inclusión resulta contraria a las buenas prácticas bancarias si no se informa adecuadamente al prestatario, con la necesaria antelación a la firma del préstamo, sobre la existencia de dicho suelo y **las implicaciones que puede tener respecto a las bonificaciones**, por cuanto dicha cláusula las puede hacer parcial o totalmente inoperantes si el tipo de referencia pactado baja hasta ciertos niveles y, por tanto, el cliente puede ver frustradas sus expectativas de abaratamiento del coste del préstamo, mientras que la entidad se asegura una mayor vinculación del prestatario y unas mayores ganancias.

- Además, se verifica en todo caso la debida inclusión en el contrato de la cláusula, si bien no es posible, por evidentes razones competenciales, que este

Servicio efectúe un control de transparencia en la forma en que se ha realizado por el Tribunal Supremo en relación con lo que denomina «control de comprensión» por parte del consumidor.

No obstante, en aquellos casos de notoria oscuridad de la cláusula, se ha concluido que se evidenciaba la confusión de que en cada caso se tratara en una cláusula que «debe ser siempre absolutamente transparente»; indicando que en esos casos, siempre salvo superior criterio de los tribunales de justicia, este Servicio entendía que la cláusula determinada no se había redactado con la claridad exigible, dada su enorme trascendencia en la determinación del tipo de interés aplicable.

La entidad, como profesional experto que es, debe cuidar la redacción de aquellas en orden a evitar posibles conflictos, máxime cuando la minuta es redactada por ella.

Compatibilidad del contenido de la sentencia con el criterio que viene manteniendo el Servicio sobre las cláusulas suelo

De esta manera, este Servicio ha venido reconociendo en los informes emitidos el carácter lícito de las cláusulas, ha efectuado en todo caso la verificación de la entrega de la previa información sobre los préstamos en la que se recogieran debidamente dichas limitaciones, así como, en su caso, sus implicaciones en relación con las bonificaciones del diferencial de tipo de interés; y también, finalmente, su debida inclusión en el contrato, en la escritura de préstamo hipotecario formalizada.

Es decir, se efectúa de forma rigurosa la verificación del cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos establecidos en la normativa sectorial de transparencia y de los exigibles conforme a las buenas prácticas bancarias; con respecto a la forma de inclusión en el contrato de la cláusula, su verificación, por razones competenciales, es necesariamente más limitada.

La sentencia no entra en contradicción, pues, con los pronunciamientos que viene emitiendo este Servicio de Reclamaciones, con las diferencias esenciales, eso sí, derivadas del ámbito competencial de uno y otro ámbito de resolución de conflictos, fundamentalmente en relación con la cuestión que en la sentencia se denomina «control de comprensión».

Por otro lado, la sentencia tampoco contradice los criterios del Banco de España que fueron incluidos en el informe del Gobierno acerca del estado de cumplimiento de la moción por la que se insta al Gobierno a actuar contra las prácticas abusivas de las entidades de crédito de revisión de las cuotas de las hipotecas, presentado ante el Senado y recogido en el BOCG de 7 de mayo de 2010. Los pronunciamientos de la sentencia relacionan la nulidad de las cláusulas controvertidas con la falta de información o de transparencia, lo que permite concluir que son legítimas si están debidamente informadas, conclusión similar a la que llegaba el citado informe.

Sobre las nuevas reclamaciones que, tras la sentencia, se podrán recibir en el Servicio de Reclamaciones

En relación con las cuestiones que pueden ser planteadas por los clientes de las entidades ante este Servicio con motivo del pronunciamiento citado, se ha de señalar que:

- En la eventualidad de que las entidades afectadas por el fallo del alto tribunal procedieran a eliminar las cláusulas suelo, desde el 9 de mayo de 2013, sin reliquidar las cuotas del préstamo anteriores a dicha fecha (tal y como han manifestado algunas de las entidades afectadas), si los clientes plantearan ante este Servicio la retroactividad de su aplicación, aquel debería indicar que dicho pronunciamiento solo podrá ser emitido por un tribunal de justicia.
- En los casos en que los reclamantes, clientes de otras entidades distintas de las afectadas por el fallo del Supremo, plantearan ante este Servicio la eventual nulidad de sus cláusulas por entender que estas se encontraban amparadas por la conclusión contenida en aquel —por tratarse de cláusulas que entiendan idénticas a las declaradas nulas, y que no se completen por otras que eliminen los aspectos declarados abusivos—, este Servicio se ha de remitir a lo indicado en el apartado anterior en el sentido de que en ningún caso es competente para declarar el carácter abusivo de una cláusula contractual, así como tampoco su nulidad, no puede valorar la aplicación a un supuesto de hecho diferente de la resolución judicial, y, en todo caso, se efectuarían los controles de cumplimiento de transparencia y de buenas prácticas aludidos, en el sentido de que ha de acreditarse el conocimiento de su existencia y consecuencias de su aplicación, por parte de los clientes con anterioridad a la firma de los documentos contractuales y que dicha limitación ha sido debidamente recogida en el contrato.

k. Tasa anual equivalente (TAE)

La tasa anual equivalente (TAE) es el término con el que se refleja el coste o rendimiento efectivo de un producto financiero (al considerar en su cálculo el efecto financiero que representa, además del interés, la periodicidad de los pagos y otras comisiones, gastos o desembolsos que pudieran producirse durante la vida de la operación) que el cliente no pueda evitar, facilitando de esta manera la comparación entre diversas alternativas de inversión o financiación.

La TAE estaba regulada en la Circular del Banco de España 8/1990²², de transparencia de las operaciones y protección de la clientela, normas sexta y octava, así como en el anexo V, que incluía el desarrollo de la fórmula para su cálculo.

Tras su entrada en vigor, la Orden EHA/2899/2011 regula la TAE en su artículo 31, del siguiente tenor:

«1 La tasa anual equivalente, que iguala, sobre una base anual, al valor actual de todos los compromisos (disposiciones de crédito, reembolsos y gastos) existentes o futuros, asumidos por la entidad y por el cliente, se calculará de acuerdo con la fórmula matemática que figura en el anejo V.

2 Para calcular la tasa anual equivalente se determinará el coste total del préstamo para el cliente, exceptuando los gastos que este tendría que pagar por el incumplimiento de alguna de sus obligaciones con arreglo al contrato de crédito.

²² Derogada por la Circular Banco de España 5/2012, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

Cuando sea obligatorio abrir una cuenta para obtener el préstamo, los costes de mantenimiento de dicha cuenta, los costes relativos a la utilización de un medio de pago que permita efectuar operaciones de pago y de disposición de crédito, así como otros costes relativos a las operaciones de pago, se incluirán en el coste total del crédito para el cliente, salvo que los costes de dicha cuenta se hayan especificado de forma clara y por separado en el contrato de préstamo o cualquier otro contrato suscrito con el cliente.

3 El cálculo de la tasa anual equivalente se realizará partiendo del supuesto de que el contrato de préstamo estará vigente durante el período de tiempo acordado y que la entidad y el cliente cumplirán sus obligaciones en las condiciones y en los plazos que se hayan acordado en el contrato.

4 En los contratos de préstamo que contengan cláusulas que permitan modificaciones del tipo de interés y, en su caso, de los gastos incluidos en la tasa anual equivalente que no sean cuantificables en el momento del cálculo, la tasa anual equivalente se calculará partiendo del supuesto de que el tipo de interés y los demás gastos se computarán al nivel fijado en el momento de la firma del contrato.»

Para, igualmente, en su anejo V, según la redacción que se muestra a continuación, mostrar la fórmula de equivalencia financiera de flujos a que se refiere dicho artículo 31.1 de la propia orden transcrito más arriba, con la que se podrá obtener, en este caso directamente de la fórmula, el valor de la TAE, representado por «X»:

«1 Ecuación de base que traduce la equivalencia de las disposiciones de crédito, por una parte, y de los reembolsos y pagos de gastos, por otra.

La ecuación de base, que define la tasa anual equivalente (TAE), expresa la equivalencia anual entre, por un lado, la suma de los valores actualizados de las disposiciones de crédito y, por otro, la suma de los valores actualizados de los importes de los reembolsos y pagos de gastos, es decir:

$$\sum_{k=1}^m C_k (1+X)^{-t_k} = \sum_{l=1}^{m'} D_l (1+X)^{-s_l}$$

donde:

- X es la TAE;
- m es el número de orden de la última disposición de crédito;
- k es el número de orden de una operación de disposición de crédito, por lo que $1 \leq k \leq m$;
- C_k es el importe de la disposición de crédito número k;
- t_k es el intervalo de tiempo, expresado en años y fracciones de año, entre la fecha de la primera operación de disposición de crédito y la fecha de cada una de las disposiciones siguientes, de modo que $t_1 = 0$;

- m' es el número de orden del último reembolso o pago de gastos;
- l es el número de orden de un reembolso o pago de gastos;
- D_1 es el importe de un reembolso o pago de gastos;
- s_i es el intervalo de tiempo, expresado en años y fracciones de año, entre la fecha de la primera disposición de crédito y la de cada reembolso o pago de gastos.

Observaciones:

- a) Las sumas abonadas por cada una de las partes en diferentes momentos no son necesariamente iguales ni se abonan necesariamente a intervalos iguales.
- b) La fecha inicial es la de la primera disposición de fondos.
- c) Los intervalos entre las fechas utilizadas en los cálculos se expresarán en años o fracciones de año. Un año tiene 365 días (en el caso de los años bisiestos, 366), 52 semanas o doce meses normalizados. Un mes normalizado tiene 30,41666 días (es decir, 365/12), con independencia de que el año sea bisiesto o no.
- d) El resultado del cálculo se expresará con una precisión de un decimal como mínimo. Si la cifra del decimal siguiente es superior o igual a 5, el primer decimal se redondeará a la cifra superior.
- e) Se puede reformular la ecuación utilizando solamente un sumatorio y empleando la noción de flujos (A_k), que serán positivos o negativos, es decir, respectivamente pagados o percibidos en los períodos 1 a k , expresados en años, a saber:

$$S = \sum_{k=1}^n A_k (1+X)^{-t_k}$$

II Supuestos adicionales para calcular la tasa anual equivalente:

- a) si el contrato de crédito da al consumidor libertad de disposición de los fondos, se considerará que el consumidor ha dispuesto del importe total del crédito inmediata y totalmente;
- b) si el contrato de crédito dispone diferentes formas de disposición de fondos con diferentes gastos o tipos de interés, se considerará que se dispone del importe total del crédito al tipo de interés y con los gastos más elevados aplicados a la categoría de transacción más comúnmente utilizada en ese tipo de contrato de crédito;
- c) si el contrato de crédito da al consumidor libertad de disposición de fondos en general, pero impone, entre las diferentes formas de disposición de fondos, una limitación respecto del importe y del período

do de tiempo, se considerará que del importe del crédito se ha dispuesto en la fecha más temprana prevista en el acuerdo y con arreglo a dichos límites de disposición de fondos;

- d) si no se ha fijado un calendario de reembolsos, se presumirá:
 - 1.º que el crédito se concede por un período de veinte años, y
 - 2.º que el crédito se devolverá en 240 cuotas mensuales iguales;
- e) si se ha fijado un calendario de reembolsos, pero el importe de los mismos es flexible, se considerará que el importe de cada reembolso es el más bajo de los previstos en el contrato;
- f) salvo indicación en contrario, cuando el contrato de crédito estipule varias fechas de reembolso, el crédito se concederá y los reembolsos se efectuarán en la fecha más temprana de las previstas en el contrato;
- g) si todavía no se ha acordado el importe máximo aplicable al crédito, se presumirá que es de 180.000 euros;
- h) en el caso de un préstamo puente, se considerará que se ha dispuesto del importe del crédito en su totalidad y por toda la duración del contrato de crédito. Si la duración del contrato de crédito no se conoce, la tasa anual equivalente se calculará basándose en el supuesto de que la duración del crédito es de 3 meses;
- i) si se ofrecen por un período o importe limitados diferentes tipos de interés y gastos, se considerará que el tipo de interés y los gastos son los más elevados durante toda la vigencia del contrato de crédito;
- j) para los contratos de crédito respecto de los que se haya convenido un tipo de interés en relación con el período inicial, al final del cual se determinará un nuevo tipo de interés, que se ajustará periódicamente con arreglo a un indicador convenido, el cálculo de la tasa anual equivalente partirá del supuesto de que, al final del período del tipo de interés fijado, el tipo de interés es el mismo que el vigente en el momento de calcularse la tasa anual equivalente, en función del valor del indicador convenido en ese momento.»

Por su parte, la Circular Banco de España 5/2012²³, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, contempla en su norma decimotercera la «tasa anual equivalente y coste o rendimiento efectivo remanente», conteniendo la formulación matemática de aquella en su anejo 7, cuyo contenido se corresponde con el primer desarrollo matemático del anejo V de la Orden EHA/2899/2011, no reproduciéndose aquí, nuevamente, para evitar duplicidades.

23 Cuyo texto completo puede consultarse en el sitio web de Banco de España, al que puede accederse mediante el enlace http://www.bde.es/f/webbde/SJU/normativa/Circular-5_2012.pdf.

En particular, para los préstamos y créditos hipotecarios, la circular también remite al contenido del artículo 31 y del anexo V de la citada orden, anteriormente transcritos. Señala, igualmente, los siguientes criterios adicionales, tanto para operaciones hipotecarias como para la determinación de la TAE, en general:

- En aquellos casos en que la entidad reciba ayudas, subsidios o subvenciones de carácter público, solo se tendrán en cuenta para el cálculo de la tasa anual equivalente los importes efectivamente reintegrados por el beneficiario, de forma que aquellas subvenciones resulten excluidas de sus costes.
- En las cuentas corrientes de crédito, no se incluirá en el cálculo la comisión que pueda cobrarse por disponibilidad, aun cuando tal circunstancia debe quedar expresamente señalada.
- En las operaciones de arrendamiento financiero se considerará como efectivo recibido el importe del principal del crédito más el valor residual del bien. El importe, en su caso, de las fianzas recibidas se tendrá en cuenta como sustrayendo, a fin de establecer el efectivo puesto a disposición del cliente.
- En las operaciones de *factoring*, en las que, además de financiación, se preste el servicio de administración, la tasa anual equivalente correspondiente a la financiación no incluirá las comisiones de factoraje.
- En los descubiertos tácitos en cuentas a la vista, la tasa anual equivalente se calculará teniendo en cuenta los intereses devengados y las comisiones adeudadas a causa de la concesión del descubierto, y el saldo medio deudor del período de liquidación.

Como excepción a lo anterior, cuando las comisiones giren sobre el mayor descubierto, la tasa anual equivalente se obtendrá como sumatorio de:

- i) la tasa anual equivalente de los intereses devengados por el descubierto durante el período de liquidación de este, y
- ii) la tasa anual equivalente de las comisiones que, a causa de la concesión del descubierto, se adeuden durante el período de liquidación de este.

Para la obtención de los dos sumandos anteriores, se observará lo siguiente:

- La tasa anual equivalente de los intereses se calculará teniendo en cuenta el saldo medio deudor del período de liquidación.
- La tasa anual equivalente de las comisiones se calculará teniendo en cuenta el mayor saldo deudor que se hubiese producido durante el período de liquidación y considerando que dicho saldo se ha mantenido en ese nivel durante todo ese período.

De acuerdo con lo establecido en el segundo párrafo del apartado 1 del artículo 3 de la orden, en los descubiertos no podrá reiterarse la aplicación de comisiones a causa de la concesión del descubierto en otros descubiertos tácitos que se produzcan antes

de la siguiente liquidación de la cuenta, ni podrán tampoco exigirse dichas comisiones en los descubiertos por valoración.

«8 En el cálculo de la tasa anual equivalente de las operaciones pasivas, se incluirán tanto los intereses pagados por la entidad como las comisiones y demás gastos que el cliente esté obligado a pagar a la entidad como contraprestación por los servicios inherentes a la operación contratada, teniendo en cuenta las particularidades que se mencionan en los siguientes subapartados:

8.1 Para el cálculo de la tasa anual equivalente, se tomará el importe bruto de los intereses liquidados, sin tener en cuenta las retenciones de impuestos a cargo del perceptor ni las ventajas fiscales por desgravaciones que puedan beneficiarle. Tanto la retribución en efectivo, si la hubiera, como la retribución en especie deberán tenerse en cuenta para el cálculo de la tasa anual equivalente.

8.2 No se considerarán las comisiones o gastos que el cliente tendría que pagar por el incumplimiento de alguna de sus obligaciones con arreglo a lo dispuesto en el contrato. Cuando se trate de una remuneración en especie, se incluirán todos los importes que el cliente haya entregado a la entidad, o de cuyo pago se haya hecho cargo, para disponer efectivamente del bien o servicio en que consista dicha remuneración.

8.3 En las cuentas a la vista, cuando se prevea un tipo fijo para un período determinado y uno diferente una vez transcurrido el mismo, la tasa anual equivalente tendrá en cuenta ambos tipos para el supuesto de permanencia del saldo durante un año completo.

8.4 En los depósitos a plazo con garantía de devolución del principal y plazo inferior a un año, cuando se contemple la renovación automática del depósito a un tipo de interés diferente, la tasa anual equivalente tendrá en cuenta ambos tipos para el supuesto de permanencia del saldo durante un año completo.

8.5 En los instrumentos financieros híbridos con garantía de devolución de principal a que se refiere el artículo 16 de la Orden, la tasa anual equivalente que se ha de incluir en el contrato reflejará el tipo de interés efectivo que le corresponda al contrato principal una vez segregado el derivado implícito, así como el valor, en el momento del contrato, de dicho derivado. A estos efectos, el importe imputado al derivado implícito se estimará conforme a lo dispuesto en el apartado 17 de la norma vigésima primera de la Circular 4/2004, de 22 de diciembre.»

En dichos instrumentos, la tasa anual equivalente de la remuneración final obtenida por el depósito en la liquidación se calculará conforme a las reglas comunes de los depósitos a plazo.

Las reclamaciones planteadas ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, en lo relativo a la TAE de operaciones hipotecarias, traen su causa, fundamentalmente:

- Por entender que no está correctamente calculada.
- Por la divergencia entre la TAE informada en la escritura pública de formalización del préstamo y la que figura en las ulteriores liquidaciones de las cuotas periódicas.

- Porque, habiéndose pactado cambio base —de días naturales a comerciales— en la fórmula de cálculo de los intereses, tal efecto no se ha tenido en cuenta a la hora de calcular la TAE informativa, en la escritura de préstamo y/o en los recibos de liquidación de las cuotas periódicas.

En la resolución de estas reclamaciones, el Servicio de Reclamaciones procede a verificar si la TAE está bien calculada, emitiéndose el correspondiente informe, acorde con el resultado obtenido. En particular, en los casos en los que se había pactado cambio de base de días naturales a comerciales, es frecuente encontrar TAE en las que no se había tenido en cuenta dicho cambio de base en su cálculo, por lo que se emite pronunciamiento contrario a la actuación de la entidad reclamada.

En los supuestos en los que se denuncia divergencia entre la TAE informada en la escritura de préstamo y la que figura en los recibos de liquidación de las cuotas periódicas, fundamentalmente en operaciones a tipo de interés variable, suelen estar bien calculadas, debiéndose la mayoría de las reclamaciones a que el cliente no ha tenido en cuenta que la TAE informada en la escritura se ha calculado, además de con los correspondientes gastos iniciales computables al efecto, con el tipo aplicable al primer período, que es de interés fijo, y que para el resto de duración del préstamo se considera que va a estar vigente el variable conocido en el momento de formalizar la operación, y que, sin embargo, en las ulteriores liquidaciones de cuotas periódicas, entrados en los períodos de interés variable, se tendrá en cuenta el tipo de interés realmente aplicable para cada uno de los respectivos vencimientos, de acuerdo con la normativa *ut supra* referida.

I. Comisiones

Con carácter general, las comisiones percibidas por servicios prestados por las entidades de crédito serán las que se fijen libremente entre dichas entidades y los clientes. Solo podrán percibirse comisiones o repercutirse gastos por servicios solicitados en firme o aceptados expresamente por un cliente y siempre que respondan a servicios efectivamente prestados o a gastos habidos (artículo 3 de la Orden EHA/2899/2011²⁴).

En particular, en las operaciones de préstamos hipotecarios el cobro de cualquier comisión deberá ajustarse a los términos y condiciones que se hayan pactado con motivo de su concesión y formalización.

Se exceptúan de esta libertad de pacto determinadas comisiones por cancelación anticipada, sujetas a regulación específica que las limita o, en su caso, prohíbe, y a las que se hace referencia más adelante.

Comisión de apertura

La Circular del Banco de España 8/1990²⁵, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela, en su norma tercera, 1 bis.b), establecía que «en los préstamos hipotecarios sobre viviendas a que se refería el artículo 1 de la también derogada Orden de la Presidencia del Gobierno de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios, la comisión de apertura, que se devengaría una sola vez, englobaría cualesquiera gastos de estudio, de concesión o tramitación del préstamo hipotecario u otros similares inherentes a la actividad de la entidad prestamista ocasionada por la concesión del préstamo. En el caso de préstamos

24 Con anterioridad, el artículo 5 de la Orden de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito.

25 Derogada por la Circular Banco de España 5/2012, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

denominados en divisas, la comisión de apertura incluiría, asimismo, cualquier comisión por cambio de moneda correspondiente al desembolso inicial del préstamo», criterio que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, sobre la base de una buena praxis bancaria, hacía extensible a los préstamos de importes superiores.

Por su parte la Circular Banco de España 5/2012, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, en su norma sexta («Informaciones exigibles»), entre otras cosas, establece, con carácter general, que la información deberá ser clara, oportuna y suficiente, objetiva y no engañosa, y facilitada antes de que el cliente asuma cualquier obligación; y, en particular, en el caso de los préstamos, «cuando las comisiones o los gastos de estudio, tramitación u otros similares, ocasionados por su concesión, no se integren en una única comisión de apertura, deberán detallarse con precisión los diferentes servicios a los que respondan y sus importes».

Las reclamaciones presentadas sobre esta comisión aplicadas durante la vigencia de la Circular Banco de España 8/1990 hacen referencia, básicamente:

- a) A la aplicación simultánea de comisión de apertura y gastos o comisión de estudio de la operación.
- b) A la aplicación simultánea de comisión de apertura y otra por cambio de divisa en préstamos de esta naturaleza.
- c) A la aplicación de la comisión de apertura, en los casos de novación modificativa con ampliación de capital, sobre el importe final del préstamo novado (inicial más ampliación).

Es criterio del Servicio de Reclamaciones considerar contraria a las buenas prácticas bancarias la aplicación simultánea de la comisión de apertura señalada en los casos a) y b) anteriores y, adicionalmente, con vulneración de la Circular del Banco de España 8/1990, en su caso.

En el supuesto de la letra c), se considera, igualmente, contrario a las buenas prácticas bancarias la aplicación de comisión de apertura sobre un importe mayor que el de la ampliación del capital del préstamo, con motivo de su novación modificativa, puesto que, de otro modo, supondría duplicar una comisión que ya se liquidó por el servicio de apertura con ocasión de la concesión del préstamo.

Comisión por novación modificativa.
Por ampliación del plazo
del préstamo

En las novaciones modificativas, esta comisión remunera a la entidad por los trámites que debe realizar en la modificación del contenido del contrato y/o en el análisis de los riesgos que pueden suponer para la entidad las modificaciones que haya que realizar.

Cuando tales novaciones tengan por objeto la ampliación del plazo del préstamo, la entidad acreedora no podrá percibir por comisión de modificación de condiciones más del 0,1 % de la cifra de capital pendiente de amortizar (artículo 10 de la Ley 2/1994, de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios).

Comisión por emisión de un
certificado de cancelación
económica de la deuda y cancelación
regstral de la hipoteca

Con carácter previo, procede hacer referencia al artículo 82, del Texto Refundido de la Ley Hipotecaria, aprobado por Decreto de 8 de febrero de 1946, que, entre otras cosas, establece que «las inscripciones o anotaciones preventivas hechas en virtud de escritura pública no se cancelarán sino por sentencia contra la cual no se halle pendiente recurso de

casación, o por otra escritura o documento auténtico, en el cual preste su consentimiento para la cancelación la persona a cuyo favor se hubiere hecho la inscripción o anotación, o sus causa-habientes o representantes legítimos».

Consecuentemente, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España considera que, sobre la base de dicha norma y acorde con criterios de buenas prácticas bancarias, las entidades no están legitimadas para el cobro de importe alguno por la simple emisión de un certificado de cancelación económica de la deuda ni, alternativamente, por su comparecencia en notaría, si la declaración de cancelación de aquella se incorpora en escritura pública.

Hay que recordar que los clientes pueden llevar a cabo por sí mismos los trámites necesarios para la cancelación registral de su hipoteca, obtenida la certificación de haberse pagado la deuda. Por tanto, las entidades financieras únicamente prestan este servicio si lo solicita su cliente (entendiendo por tal, en las cancelaciones de préstamos hipotecarios, bien el titular del préstamo, bien la persona que está interesada en esta cancelación notarial); resulta imprescindible para que el cobro de la comisión que lo retribuye pueda considerarse procedente que el cliente preste su consentimiento previo no solo a que la entidad realice este servicio, sino a que se le adeuden las comisiones tarifadas e informadas por este concepto.

Así, la comisión remunera la preparación de la documentación necesaria, a petición del cliente, para que sea la entidad la que realice las gestiones y tramitaciones precisas para la cancelación registral de su hipoteca. Es por ello por lo que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España exige que se acredite que se ha prestado un verdadero servicio al cliente, sin que quepa incluir en este supuesto:

- La entrega al cliente de la documentación justificativa de la extinción de la obligación contractual frente a la entidad (el mero otorgamiento de la carta notarial de pago o la emisión de un certificado de deuda cero).
- El simple desplazamiento del apoderado de la entidad a la notaría que a esos efectos indique el cliente, ya que, en estos supuestos, la actividad desarrollada no es otra cosa que el consentimiento otorgado por el acreedor hipotecario (exigido por el artículo 82 de la Ley Hipotecaria²⁶) para la cancelación de una inscripción hecha a su favor en virtud de escritura pública.

Las reclamaciones que llegan al Servicio de Reclamaciones del Banco de España traen su causa, fundamentalmente:

- En el cobro de comisión por la simple emisión del certificado de cancelación económica de la deuda.
- En el cobro por gastos de desplazamiento a la notaría del apoderado de la entidad como representante de esta en su comparecencia para declarar la extinción de la deuda.

En ambos casos se emite un pronunciamiento contrario a la actuación de las entidades reclamadas si cobran comisiones y/o gastos por los conceptos señalados.

26 Texto refundido según Decreto de 8 de febrero de 1946.

- Por falta de información previa acerca de la aplicación de la comisión por las gestiones de preparación de la documentación para la cancelación registral de la hipoteca, así como por el adicional cobro de gastos de gestoría.

Igualmente, se emite pronunciamiento desfavorable a las entidades si no acreditan: i) haber informado a sus clientes con carácter previo de las comisiones y/o gastos aplicables; ii) tener dichas comisiones y gastos debidamente tarifados, y iii) en su caso, tener autorización para el cargo en cuenta de tales comisiones y gastos.

Comisiones y compensaciones aplicables por la amortización anticipada o cancelación del préstamo hipotecario

Las reclamaciones presentadas ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España en esta materia giran, básicamente, en torno a la aplicación de comisiones por cancelación anticipada superiores a los límites establecidos, en su caso, en la normativa en vigor en cuanto a los préstamos formalizados con anterioridad al 9.12.2007, así como a la falta de claridad y transparencia a la hora de informar a los prestatarios sobre el coste en términos de compensación por riesgo de tipo de interés, que deben pagar por la cancelación anticipada de los préstamos en los que esta se haya pactado, formalizados a partir del 9.12.2007, fecha de entrada en vigor de la Ley 41/2007, de reforma del mercado hipotecario. Las alusiones a préstamos hipotecarios, a los efectos que aquí nos ocupan, incluyen también los créditos hipotecarios.

Comisión por cancelación anticipada

El pronunciamiento del Servicio sobre las reclamaciones en esta materia se fundamenta en analizar la procedencia, o no, de su cobro de acuerdo con la normativa vigente en cada momento y con el porcentaje aplicado, con arreglo a la información expuesta a continuación.

Préstamos a tipo de interés fijo concertados con anterioridad al 9.12.2007

En estos casos, el Servicio aplica las siguientes reglas:

- Cuando se haya pactado amortización anticipada sin fijar comisión, no procede percibir cantidad alguna por este concepto.
- Cuando sí se haya pactado, al no estar sujetos a la Ley 2/1994, de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, la comisión por cancelación parcial o total anticipada aplicable será la que se haya pactado en los correspondientes contratos.

No obstante, para las operaciones subrogatorias con la finalidad de convertir el tipo fijo en variable, y de importe del préstamo inicial inferior a 240.404,84 euros (contravalor de 40 millones de pesetas), en 1996, el Gobierno emitió una Declaración que alude a esta cuestión, recomendando que en la subrogación de ciertos préstamos hipotecarios las entidades apliquen voluntariamente un límite del 2,5 % en la comisión por cancelación anticipada, cuando en virtud de ella el tipo fijo se convierta en una fórmula de tipo variable de interés.

- Para los concertados a partir del 9 de diciembre de 2007 a los que fuera de aplicación la Ley 41/2007, se deberá tener en cuenta el régimen de compensación por desistimiento y/o riesgo de tipo de interés descrito más abajo.

Préstamos a interés variable concertados con anterioridad al 27.4.2003

La fecha de 27.4.2003 corresponde a la entrada en vigor del Real Decreto Ley 2/2003, de 25 de abril, de medidas de reforma económica, que posteriormente se tramitó como proyecto de ley y fue aprobado como Ley 36/2003, de 12 de noviembre, de medidas de reforma económica.

Cancelación anticipada, subrogatoria

Aunque no conste en los contratos la posibilidad de amortización anticipada, la cantidad que debe percibir la entidad acreedora en concepto de comisión por la amortización anticipada de su crédito se calculará sobre el capital pendiente de amortizar, de conformidad con las siguientes reglas:

- Cuando se haya pactado amortización anticipada sin fijar comisión, no habrá derecho a percibir cantidad alguna por este concepto.
- Si se hubiese pactado una comisión de amortización anticipada igual o inferior al 1 %, la comisión que se habrá de percibir será la pactada.
- En los demás casos, la entidad acreedora solamente podrá percibir por comisión de amortización anticipada el 1 %, cualquiera que sea la que se hubiere pactado.

Cancelación anticipada, no subrogatoria

- Cuando se haya pactado amortización anticipada sin fijar comisión, no procederá percibir cantidad alguna por este concepto.
- Si se hubiese pactado una comisión de amortización anticipada igual o inferior al 1 %, la comisión que se habrá de percibir será la pactada.
- En los demás casos, la entidad acreedora solamente podrá percibir por comisión de amortización anticipada el 1 %, aunque estuviera pactada una comisión mayor²⁷.

*Préstamos a interés variable
concertados entre el 27.4.2003
y el 9.12.2007*

Cancelación anticipada, subrogatoria²⁸

Aunque no conste en los contratos la posibilidad de amortización anticipada, la cantidad que habrá de percibir la entidad acreedora en concepto de comisión por la amortización anticipada de su crédito se calculará sobre el capital pendiente de amortizar, de conformidad con las siguientes reglas:

- Cuando se haya pactado amortización anticipada sin fijar comisión, no habrá derecho a percibir cantidad alguna por este concepto.
- Si se hubiese pactado una comisión de amortización anticipada igual o inferior al 0,50 %, la comisión que se habrá de percibir será la pactada.
- En los demás casos, la entidad acreedora solamente podrá percibir por comisión de amortización anticipada el 0,50 %, cualquiera que sea la que se hubiere pactado. No obstante, si la entidad acreedora demuestra la existencia de un daño económico que no implique la sola pérdida de ganancias, producido de forma directa como consecuencia de la amortización anticipada, podrá recla-

²⁷ Disposición adicional primera de la Ley 2/1994, de 30 de marzo, de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.

²⁸ Disposición adicional única del Real Decreto Ley 2/2003, de 25 de abril, de medidas de reforma económica, y disposición adicional primera de la Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica.

mar aquel. La alegación del daño por la acreedora no impedirá la realización de la subrogación, si concurren las circunstancias establecidas en esta ley, y solo dará lugar a que se indemnice, en su momento, la cantidad que corresponda por el daño producido.

Cancelación anticipada, no subrogatoria

Procede tener en cuenta las siguientes reglas:

- Cuando se haya pactado amortización anticipada sin fijar comisión, no procederá percibir cantidad alguna por este concepto.
- Si se hubiese pactado una comisión de amortización anticipada igual o inferior al 1 %, la comisión que se habrá de percibir será la pactada.
- En los demás casos, la entidad acreedora solamente podrá percibir por comisión de amortización anticipada el 1 %, cualquiera que sea la que se hubiere pactado²⁹.

Préstamos o créditos hipotecarios formalizados a partir del 9.12.2007

Se aplica el régimen previsto en el artículo 7 de la Ley 41/2007, de reforma del mercado hipotecario, a las operaciones de préstamo hipotecario (a estos efectos, préstamos y créditos) en las que la hipoteca recaiga sobre una vivienda y el prestatario sea, bien persona física, bien persona jurídica que tribute por el régimen fiscal de empresas de reducida dimensión en el impuesto sobre sociedades.

No se puede cobrar comisión por cancelación anticipada, parcial o total, para los préstamos formalizados a partir del 9.12.2007, fecha de entrada en vigor de la citada Ley 41/2007. Pero sí a partir de dicha fecha podrá cobrarse, si así se pacta, comisión por desistimiento y/o compensación por riesgo de tipo de interés.

Compensación por desistimiento

- En las cancelaciones subrogatorias y no subrogatorias, totales o parciales, y siempre que esté pactado, la cantidad que habrá de percibir la entidad acreedora por este concepto no podrá ser superior:
 - al 0,5 % del capital amortizado anticipadamente cuando la amortización anticipada se produzca dentro de los cinco primeros años de vida del crédito o préstamo, o
 - al 0,25 % del capital amortizado anticipadamente cuando la amortización anticipada se produzca en un momento posterior al indicado en el ordinal anterior.
- Si se hubiese pactado una compensación por desistimiento igual o inferior a la indicada en el apartado anterior, la compensación que habrá de percibir la entidad acreedora será la pactada.

²⁹ Disposición adicional primera de la Ley 2/1994, de 30 de marzo, de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.

Compensación por riesgo de tipo de interés

De aplicación tras la entrada en vigor el 9.12.2007 de la Ley 41/2007, de reforma del mercado hipotecario, se regula en su artículo 9, que establece:

«1 En las cancelaciones subrogatorias y no subrogatorias, totales o parciales, de créditos o préstamos hipotecarios que se produzcan dentro de un período de revisión de tipos de interés cuya duración pactada sea igual o inferior a doce meses no habrá derecho a percibir por la entidad acreedora cantidad alguna en concepto de compensación por riesgo de tipo de interés.

2 En las cancelaciones subrogatorias y no subrogatorias, totales o parciales, de los restantes créditos o préstamos hipotecarios, la compensación por riesgo de tipo de interés será la pactada y dependerá de si la cancelación genera una ganancia o una pérdida de capital a la entidad. Se entenderá por ganancia de capital por exposición al riesgo de tipo de interés la diferencia positiva entre el capital pendiente en el momento de la cancelación anticipada y el valor de mercado del préstamo o crédito. Cuando dicha diferencia arroje un resultado negativo, se entenderá que existe pérdida de capital para la entidad acreedora.

El valor de mercado del préstamo o crédito se calculará como la suma del valor actual de las cuotas pendientes de pago hasta la siguiente revisión del tipo de interés y del valor actual del capital pendiente que quedaría en el momento de la revisión de no producirse la cancelación anticipada. El tipo de interés de actualización será el de mercado aplicable al plazo restante hasta la siguiente revisión. El contrato de préstamo especificará el índice o tipo de interés de referencia que se empleará para calcular el valor de mercado de entre los que determine el ministro de Economía y Hacienda.

En caso de cancelación parcial, se le aplicará al resultado de la fórmula anterior el porcentaje del capital pendiente que se amortiza.

3 La entidad acreedora no podrá percibir compensación por riesgo de tipo de interés en el caso de que la cancelación del crédito o préstamo genere una ganancia de capital a su favor.

4 El contrato deberá especificar cuál de las dos modalidades siguientes para el cálculo de la compensación por riesgo de tipo de interés será aplicable:

- Un porcentaje fijo establecido en el contrato, que deberá aplicarse sobre el capital pendiente en el momento de la cancelación.
- La pérdida, total o parcial, que la cancelación genere a la entidad, calculada de acuerdo con el apartado 2. En este caso, el contrato deberá prever que la entidad compense al prestatario de forma simétrica en caso de que la cancelación genere una ganancia de capital para la entidad.»

La Orden EHA/2899/2011 establece en su artículo 28 los «Índices y tipos de referencia aplicables para el cálculo del valor de mercado en la compensación por riesgo de tipo de interés», dictando que «se considerarán índices o tipos de interés de referencia los tipos

Interest Rate Swap (IRS) a los plazos de 2, 3, 4, 5, 7, 10, 15, 20 y 30 años que publicará el Banco de España y a los que se añadirá un diferencial. Este diferencial se fijará teniendo en cuenta los más comúnmente aplicados para los préstamos hipotecarios para adquisición de vivienda en España a diferentes plazos de amortización», añadiendo, igualmente, el citado precepto que «se aplicará el tipo de interés de referencia de los anteriores que más se aproxime al plazo del préstamo hipotecario que reste desde la cancelación anticipada hasta la próxima fecha de revisión del tipo de interés», para, finalmente, señalar en su punto 3 que «La forma de cálculo de los tipos anteriores se determinará mediante circular del Banco de España».

En desarrollo de la previsión del último inciso del párrafo anterior, la Circular Banco de España 5/2012, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, en su norma decimoquinta señala la forma de cálculo de los citados tipos:

«1 De conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Orden, para el cálculo [...]

Se utilizará, en cada caso, como índice o tipo de referencia el tipo Interest Rate Swap (IRS) al plazo que más se aproxime al que reste desde el momento en que se produzca la cancelación anticipada del préstamo hasta la próxima fecha de revisión del tipo de interés que hubiera debido efectuarse, según lo establecido en el contrato que se cancela anticipadamente, de no producirse su cancelación, o hasta la fecha de su vencimiento en caso de que no estuviera prevista tal revisión.

A estos efectos, cada uno de los índices o tipos de referencia antes mencionados se definirá en iguales términos que los previstos en el apartado 5 del anejo 8 de la presente Circular para los Interest Rate Swap (IRS) al plazo de cinco años, donde dicho plazo y su identificador se sustituirán por los correspondientes a cada índice o tipo.

2 Para el cálculo del valor de mercado del préstamo o crédito que se cancela anticipadamente, el tipo de interés de actualización vendrá dado por el valor del índice o tipo de referencia que corresponda aplicar de conformidad con lo indicado anteriormente, incrementado en un diferencial.

La cuantía de este diferencial será la que resulte de sustraer al tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, para adquisición de vivienda libre, concedidos por las entidades de crédito en España, según se define este en el apartado 1 del anejo 8, el valor del tipo Interest Rate Swap (IRS) al plazo de un año. A estos efectos, este último tipo se definirá en iguales términos que los previstos en el apartado 5 del anejo 8 para los Interest Rate Swap (IRS) al plazo de cinco años, donde dicho plazo se sustituirá por el de un año.

3 Para la realización de los cálculos contemplados en esta norma, se utilizarán los últimos valores publicados de cada uno de los índices o tipos de referencia, a condición de que todos ellos vengán referidos al mismo mes. Consecuentemente, se utilizarán los valores correspondientes al mes más cercano al de la cancelación anticipada para el que se hayan publicado valores para todos los índices o tipos de referencia que hubieran de tomarse en consideración.»

Las reclamaciones en esta materia vienen determinadas, fundamentalmente, por falta de información suficiente en el momento de consultar con carácter previo el coste de la po-

sible cancelación del préstamo, así como por los importes definitivamente adeudados por tal concepto.

En este punto, procede señalar que el artículo 9 de la Ley 41/2007 contempla que las entidades puedan cobrar la compensación por riesgo de tipo de interés, siempre que esté expresamente pactada, se genere pérdida de capital para la entidad acreedora, y hasta el límite de la misma. Se define, igualmente, en dicho precepto, la pérdida como la diferencia negativa entre el capital pendiente en el momento de la cancelación anticipada y el valor de mercado del préstamo o crédito, estableciéndose el modo en que estos parámetros se determinan.

El Servicio de Reclamaciones del Banco de España entiende que una actuación diligente de la entidad acreedora, acorde a los criterios de buenas prácticas bancarias, debe permitirle estar en condiciones de, por un lado, acreditar haber informado a su cliente con carácter previo a la cancelación de su coste; y, por otro lado, para poder percibir dicha compensación en el momento de la cancelación definitiva, acreditar también que existe una pérdida de capital igual o mayor que el importe de la compensación adeudada. Dicha acreditación deberá realizarse, tal como indica la norma, mediante la comparación entre el capital pendiente en el momento de la cancelación anticipada y el valor de mercado del préstamo o crédito, aportando también los cálculos realizados al efecto, de manera que pueda verificarse su bondad.

Del mismo modo, si se cuestionara haber informado de la existencia de dicha compensación previamente al otorgamiento de la escritura de préstamo, con criterios de buenas prácticas bancarias, es exigible acreditar su información previa por parte de la entidad, bien mediante la oferta vinculante suscrita por las partes con anterioridad a la fecha de formalización del préstamo, si la entidad estaba obligada a emitirla, bien con cualquier otro documento suscrito por la parte prestataria con igual antelación.

Comisión por subrogación de deudor

Las entidades pueden pactar una comisión que aplicar en los casos de venta del inmueble hipotecado con asunción de la deuda hipotecaria por parte del nuevo adquirente. En consecuencia, habrá que estar a lo pactado en el contrato. El caso más frecuente de subrogación de deudor es con motivo de la compraventa de viviendas nuevas, en que los adquirentes se subrogan en las respectivas partes asignadas a las fincas adquiridas del préstamo concedido al promotor para su construcción.

Sin embargo, las reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España consisten, mayoritariamente, en la confusión de los compradores que se subrogan en el préstamo, al entender que la comisión aplicable es la vigente para operaciones de cancelación subrogatoria.

m. Subrogación por cambio de deudor

Una vez formalizado el préstamo hipotecario, las partes contratantes quedan obligadas en los términos recogidos en el propio contrato, por lo que cualquier modificación de sus condiciones pactadas requeriría el consentimiento de ambas partes contratantes. Por tanto, para alterar la titularidad del préstamo se precisaría, en todo caso, que la entidad acreedora prestase su conformidad, pues la financiación se concedió sobre la base de unos determinados deudores que respondían del pago. Y esto debe ser entendido así con independencia de las vicisitudes que pudiese experimentar, a lo largo del tiempo, el vínculo que originariamente ligaba a los codeudores entre sí.

Igualmente, debe precisarse que cualquier cambio en la titularidad del inmueble ofrecido en garantía del préstamo en nada afecta a las obligaciones derivadas de este, pues, por la propia naturaleza de un préstamo hipotecario, el inmueble se configura como una garantía adicional a la propia solvencia del deudor o deudores, con independencia de quién sea su dueño en cada momento.

Por subrogación por cambio de deudor se identifican las modificaciones contractuales con las que se sustituye al deudor del préstamo con la autorización —expresa o tácita— de la entidad acreedora, de modo que el nuevo prestatario asume todos los derechos y/o obligaciones que le correspondían a aquel.

En materia de préstamos hipotecarios, la subrogación de deudor corresponde, básicamente, a operaciones de compraventa de viviendas gravadas con un préstamo hipotecario precedente, en el que se subroga el comprador, bien sea de viviendas nuevas con subrogación en el préstamo concedido al promotor, bien sea de viviendas usadas con subrogación del préstamo que, en su caso, las grava. A su vez, la subrogación puede ser simple, en la que permanecen vigentes todas las condiciones de la operación en vigor, o con novación modificativa de las condiciones financieras del préstamo.

Información que se ha de facilitar con motivo de la subrogación de deudor

En estos casos, las entidades no tenían, desde el punto de vista estrictamente legal, ninguna obligación de informar al nuevo prestatario, previamente a la formalización de la subrogación, de las condiciones que rigen el préstamo, ya que esta obligación recaía en el deudor original. En este sentido, expresamente, la normativa de transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios concertados por personas físicas, cuya cuantía no rebase los 150.253,02 euros, disponía que, con independencia de las reglas establecidas en el Real Decreto 515/1989, de 21 de abril, sobre protección de los consumidores en cuanto a la información que se debe suministrar en la compraventa y arrendamiento de viviendas³⁰, en los préstamos otorgados a constructores o promotores inmobiliarios en los que se previera una posterior sustitución por los adquirentes de las viviendas debían incluirse cláusulas financieras con contenido similar al que se exigía para los préstamos regulados por la derogada Orden de 5 de mayo de 1994.

En la misma línea, pero sin límite cuantitativo de la operación, la Orden EHA/2899/2011, en el punto 3 de su artículo 19, establece que:

«Las entidades de crédito que concedan préstamos a constructores o promotores inmobiliarios, cuando el constructor o promotor prevea una posterior subrogación de los adquirentes de las viviendas en el préstamo, deberán incluir entre los términos de su relación contractual la obligación de los constructores o promotores de entregar a los clientes la información personalizada relativa al servicio ofrecido por las entidades en los términos previstos en esta Orden.»

30 El Real Decreto 515/1989, sobre protección de los consumidores en cuanto a la información que se debe suministrar en la compraventa y arrendamiento de viviendas:

- Prohíbe que la oferta, promoción y publicidad dirigida por el promotor a la venta induzca o pueda inducir a error a sus destinatarios de modo tal que afecte a su comportamiento económico, por lo que no se podrán silenciar datos fundamentales en aquellas (artículo 3.º).
- Dispone que, si el vendedor previera la subrogación del consumidor en el préstamo hipotecario que le fue concedido, deberá indicar en una nota explicativa a disposición del público: el notario autorizante, fecha de la escritura, datos de su inscripción registral, responsabilidad hipotecaria de cada vivienda, con expresión de vencimientos y cantidades (artículo 6.º 4).
- Regula el derecho de todo adquirente, a la firma del contrato, a recibir a costa del vendedor copia de los documentos citados (artículo 9.º).

La Circular del Banco de España 5/2012, en el punto 12 de su anejo 6 («Principios generales aplicables para la concesión de préstamos responsables»), refuerza tal previsión:

«12 En los supuestos en que la concesión de préstamos a constructores o promotores inmobiliarios prevea una posterior subrogación de los adquirentes de las viviendas en el préstamo, la inclusión en el correspondiente contrato de la obligación de los indicados constructores o promotores de entregar a los clientes información personalizada sobre el servicio ofrecido por la entidad, recogida en el artículo 19.3 de la Orden EHA/2899/2011, no eximirá a la entidad de asegurarse, antes de aceptar la aludida subrogación, mediante los procedimientos apropiados, de que el cliente está adecuadamente informado sobre las características del préstamo.»

Así, acorde con criterios de buenas prácticas bancarias, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España considera que, en aquellos casos en los que la entidad acreedora intervenga en el otorgamiento de la escritura de compraventa con subrogación, bien como parte (para admitir la misma de forma expresa y, en su caso, para novar las condiciones del préstamo), bien como simple compareciente, resulta responsable de que el documento que va a regir la vida de la operación contenga la máxima información posible y de que no contenga incorrecciones u omita aspectos de tal trascendencia que pudieran condicionar el coste de la operación y/o la voluntad del cliente. Hay que entender que, si en última instancia la entidad tiene la potestad de admitir la subrogación del deudor hipotecario, es ella la primera interesada en que sus clientes conozcan las condiciones en las que contratan, a fin de evitar, entre otras incidencias, situaciones de asimetría informativa. En adelante, habrá de tenerse presente lo señalado en el último inciso del párrafo anterior, en cuanto a la responsabilidad de las entidades prestamistas de asegurarse, antes de aceptar la subrogación, de que el cliente está informado sobre las características del préstamo.

Especial relevancia adquiere la exigencia de dicha diligencia informativa por parte de las entidades, en los casos de novación modificativa, dado que ello implica, necesariamente, la existencia de negociaciones previas a la fecha de otorgamiento de la escritura pública. Por tanto, se considera que una actuación diligente de las entidades exige que estén en condiciones de acreditar haber informado a sus clientes de la totalidad de las condiciones financieras (modificadas o no) de las operaciones objeto de subrogación.

Todo ello con independencia de las responsabilidades que competen a cada uno de los intervinientes en la compraventa con subrogación de préstamo: la del comprador, de velar por sus propios intereses informándose de cuanto le pueda afectar; la del vendedor, de facilitar al comprador las condiciones del préstamo; y la del notario, de actuar de conformidad con lo dispuesto en la normativa notarial.

Igualmente, se considera que en aquellos casos en los que la entidad, con posterioridad a la formalización del préstamo al promotor, ha emitido un documento —sin la consideración de oferta vinculante— que va a servir al vendedor como vehículo de promoción para la subrogación de los posibles compradores en la financiación que le fue concedida, se entiende que debe contener, de manera clara e inequívoca, toda la información necesaria para el cálculo del coste real de la operación, a fin de que el cliente pueda elegir libremente subrogarse en ella o buscar otra alternativa en el mercado.

n. Subrogación de entidad acreedora

Con la finalidad de mejorar las condiciones de los préstamos hipotecarios, la parte deudora podrá subrogar a las entidades financieras prestamistas por otras entidades

análogas, siendo de aplicación a los contratos de préstamo y crédito hipotecarios, cualquiera que sea la fecha de su formalización, aunque no conste en aquellos la posibilidad de amortización anticipada, y estando previsto el procedimiento incluso en el supuesto de que el primer acreedor no preste la colaboración debida. Ello con sujeción a la Ley 2/1994, de 30 de marzo, de modificación de préstamos hipotecarios. En el artículo 2 de dicha ley se establecen los requisitos de la subrogación:

«El deudor podrá subrogar a otra entidad financiera de las mencionadas en el artículo anterior sin el consentimiento de la entidad acreedora, cuando para pagar la deuda haya tomado prestado el dinero de aquella por escritura pública, haciendo constar su propósito en ella, conforme a lo dispuesto en el artículo 1211 del Código Civil.

La entidad que esté dispuesta a subrogarse presentará al deudor una oferta vinculante, en la que constarán las condiciones financieras del nuevo préstamo hipotecario. Cuando sobre la finca exista más de un crédito o préstamo hipotecario inscrito a favor de la misma entidad acreedora, la nueva entidad deberá subrogarse respecto de todos ellos.

La aceptación de la oferta por el deudor implicará su autorización para que la oferente notifique, por conducto notarial, a la entidad acreedora, su disposición a subrogarse, y le requiera para que le entregue, en el plazo máximo de siete días naturales, certificación del importe del débito del deudor por el préstamo o préstamos hipotecarios en que se haya de subrogar.

Entregada la certificación, la entidad acreedora tendrá derecho a enervar la subrogación si, en el plazo de quince días naturales, a contar desde la notificación del requerimiento y en respuesta al mismo, comparece ante el mismo Notario que le haya efectuado la notificación a que se refiere el párrafo anterior y manifiesta, con carácter vinculante, su disposición a formalizar con el deudor una modificación de las condiciones del préstamo que igualen o mejoren la oferta vinculante. De esta manifestación se dejará constancia en la propia acta de notificación.

En caso contrario, para que la subrogación surta efectos, bastará que la entidad subrogada declare en la misma escritura haber pagado a la acreedora la cantidad acreditada por esta por capital pendiente e intereses y comisiones devengadas y no satisfechas. Se incorporará a la escritura un resguardo de la operación bancaria realizada con tal finalidad, en el que se hará indicación expresa de que se efectúa a tal efecto. El Notario autorizante verificará la existencia de dicho documento bancario justificativo del pago a la entidad acreedora originaria, así como que no se ha producido la enervación a que se refiere el párrafo anterior, a cuyo fin la entidad subrogada deberá presentar copia del acta notarial de notificación de la oferta de subrogación de la que resulte que no se ha producido respuesta alguna con el efecto de enervar la subrogación.

No obstante, si el pago aun no se hubiera efectuado porque la entidad acreedora no hubiese comunicado la cantidad acreditada o se negase por cualquier causa a admitir su pago, bastará con que la entidad subrogada la calcule, bajo su responsabilidad y asumiendo las consecuencias de su error, que no serán repercutibles al deudor, y, tras manifestarlo, deposite dicha suma en poder del Notario autorizante de la escritura de subrogación, a disposición de la entidad acreedora. A tal

fin, el Notario notificará de oficio a la entidad acreedora, mediante la remisión de copia autorizada de la escritura de subrogación, pudiendo aquella alegar error en la misma forma, dentro de los ocho días siguientes.

[...].»

Las reclamaciones presentadas ante el Servicio de Reclamaciones de Banco de España sobre esta materia corresponden básicamente a las siguientes cuestiones:

Discrepancias en las condiciones de enervación por parte de la entidad acreedora.

El cliente entiende que las condiciones aplicadas tras la novación generada por la enervación son peores que las contenidas en la oferta vinculante facilitada por la entidad que pretendía subrogarse.

Como puede observarse más arriba, el artículo 2 transcrito, en relación con la entidad que enerva la subrogación, simplemente se limita a decir que debe manifestar, «con carácter vinculante, su disposición a formalizar con el deudor una modificación de las condiciones del préstamo que igualen o mejoren la oferta vinculante» realizada por la entidad que se pretende subrogar en la posición de la primera entidad acreedora, no estableciendo, por tanto, unos criterios de homogeneización ni las condiciones necesarias para que la comparación pudiera realizarse de manera objetiva e inequívoca.

Ante la indefinición o falta de concreción de los criterios de homogeneización y comparación, el Servicio de Reclamaciones considera que, acorde con criterios de buenas prácticas bancarias, la mejora debe afectar a todas, o parte —sin que ninguna resulte empeorada—, de las condiciones contenidas en la oferta vinculante de la entidad que se pretende sea subrogada en la posición de la entidad acreedora original, salvo que, existiendo condiciones tanto más favorables como adversas, el conjunto de todas ellas sea aceptado, de manera expresa e inequívoca, como más favorable, en su conjunto, por la parte prestataria, tras ser estudiadas por aquella, una vez que la entidad acreedora original se las haya comunicado y explicado adecuadamente, en una contraoferta muy clara y detallada, acorde con los principios de claridad y transparencia que deben presidir las relaciones entre las entidades financieras y sus clientes.

En caso de que en las operaciones a tipo de interés variable existan bonificaciones al diferencial que se ha de adicionar al tipo de referencia para determinar el tipo aplicable, mediante la contratación de determinados productos o servicios, la entidad enervante deberá ofrecer las mismas bonificaciones, mediante la contratación de idénticos o muy similares productos y/o servicios. En caso de que ello no fuera posible, se requeriría consentimiento expreso del cliente de aceptación de las propuestas por la entidad, en los términos señalados en el párrafo anterior.

Momento de la subrogación

Desde el instante mismo en que, por ministerio de la ley, tiene efectos la subrogación, se produce la sustitución de una entidad acreedora por otra, operando, en consecuencia, la fecha de otorgamiento de la escritura como punto de inflexión que marca la extinción de un crédito para la primera entidad acreedora y el nacimiento de otro para la nueva, en tanto que la deuda persiste para la parte prestataria, de modo que esta ha dejado de ser deudora respecto de la primera entidad para serlo de la nueva, con todas las consecuencias jurídicas que implica este proceso para las distintas partes intervinientes.

En ningún caso es admisible la percepción de intereses por duplicado en un único préstamo a lo largo de una serie de días, aplicados simultáneamente por ambas entidades (acree-

dor primitivo y entidad que se subroga), cuando en todo momento existe una única entidad acreedora, que pasa a ser otra en una determinada fecha —la de la escritura de subrogación, con acreditación del pago mediante resguardo de la operación bancaria ejecutada con finalidad solutoria o depósito notarial a disposición del acreedor primitivo—.

Es criterio reiterado del Servicio de Reclamaciones del Banco de España que las entidades intervinientes deben observar una especial diligencia y colaboración en el cumplimiento de sus respectivas obligaciones, con el fin de que la operación concluya sin incidencias ni demoras que ocasionen perjuicios a los interesados.

Intereses, comisiones y gastos
derivados del proceso
de subrogación de entidad acreedora

Ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España se vienen registrando reclamaciones, entre otros motivos, por:

- a) Comisión por emisión de certificación de la deuda de la primitiva entidad acreedora, con motivo de iniciarse el proceso de subrogación.
- b) Cobro de gastos con motivo del abono en cuenta en la anterior entidad acreedora de cheques emitidos por la nueva entidad prestamista para el pago de la operación subrogada.
- c) Generación de intereses deudores y/o comisiones en la cuenta en la primera entidad, al canalizarse con diferentes fechas de valor los flujos monetarios de la cancelación de la operación subrogada en la cuenta que el cliente mantenía en la primera entidad.
- d) Por emisión de transferencias o cheques de la nueva entidad acreedora a favor de la anterior, en pago de la deuda objeto de subrogación.

En cuanto a la comisión señalada con la letra a), la emisión del certificado viene determinada por la Ley 2/1994, artículo 2, párrafo 3.º, «[...] y le requiera para que le entregue, en el plazo máximo de siete días naturales, certificación del importe del débito del deudor por el préstamo o préstamos hipotecarios en que se haya de subrogar», por lo que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España considera el cobro de dicha comisión contrario a las buenas prácticas bancarias.

Respecto a los intereses, comisiones y gastos referidos en las letras b) a d), procede señalar a las entidades implicadas que, tras la subrogación, la operación de préstamo no se extingue, sino que continúa con otra entidad acreedora diferente y, para que el cambio subjetivo se produzca, debe realizarse un pago de una entidad de crédito a otra. Por ello, es criterio del citado Servicio de Reclamaciones que las entidades deben procurar evitar la utilización de las cuentas personales de los clientes en este proceso, ya que no se trata de un pago del prestatario a la primitiva entidad acreedora, sino de un pago puramente interbancario, por lo que, sobre dicha base, las entidades acreedoras no están legitimadas —ni la primitiva ni la nueva— para imputar comisión ni gasto alguno al cliente como consecuencia de tal pago, sea cual sea el medio utilizado (sistemas de pagos interbancarios, transferencias, cheques, etc.).

Todo ello sin perjuicio, en los casos en los que así proceda, con arreglo a los pactos contractuales y teniendo en cuenta los límites de la normativa aplicable, del posible cobro de comisión por cancelación anticipada, compensación por desistimiento o compensación por riesgo de tipo de interés.

Demora en la aplicación de las nuevas condiciones tras la enervación

No es indiferente desde el punto de vista patrimonial para el cliente la fecha de aplicación de las nuevas condiciones, que, lógicamente, habrán de ser más favorables para la parte prestataria que las vigentes hasta entonces. Si bien la normativa en vigor no establece un plazo para llevar a cabo la novación, desde el punto de vista de las buenas prácticas bancarias el Servicio de Reclamaciones del Banco de España considera que la mejora en las condiciones debe ser aplicada lo antes posible y, en todo caso, no más tarde del momento en el que hubiera tenido efecto, de haberse producido, la subrogación enervada, considerándose contraria a las buenas prácticas bancarias la inobservancia de tal criterio por las entidades reclamadas.

o. Dación en pago

En este punto nos remitimos al capítulo 7 de la presente Memoria, en el que se ha tratado de manera pormenorizada esta cuestión.

p. Productos vinculados

Con carácter general, la Orden EHA/2899/2011, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, señala en su artículo 12 que:

«Las entidades de crédito que comercialicen servicios bancarios vinculados a la contratación de otro servicio, financiero o no, deberán informar al cliente, de manera expresa y comprensible, sobre la posibilidad o no de contratar cada servicio de manera independiente y en qué condiciones.

En caso de que solo resulte posible la contratación del servicio bancario vinculado a la contratación de otros en las condiciones ofertadas, se informará al cliente, en la forma prevista en el artículo 11, de la parte del coste total que corresponde a cada uno de los servicios, en la medida en que este coste esté disponible para la entidad, y de los efectos que su no contratación individual o cancelación anticipada produciría sobre el coste total de los servicios bancarios.»

En el caso particular de los préstamos hipotecarios, no existe, en principio, limitación alguna a las condiciones³¹ y cláusulas que se pueden incluir en un contrato de préstamo, siempre que tales cláusulas no sean contrarias a las leyes, la moral o el orden público, según dispone el artículo 1255 del Código Civil. Por tanto, nada impide que una entidad, para conceder un préstamo, exija del prestatario el cumplimiento de uno o varios requisitos adicionales, como pueden ser, por ejemplo, domiciliar una nómina, contratar un plan de pensiones, un producto de inversión o un seguro de unas determinadas características, aportar uno o varios fiadores, o que sean varios los prestatarios responsables del pago de las cuotas del préstamo.

Por otro lado, en las operaciones a tipo de interés variable, es frecuente que entidades ofrezcan bonificar el diferencial que, adicionado al tipo de interés de referencia, determina el tipo de interés aplicable, a cambio de la contratación de determinados productos y/o servicios.

Ahora bien, en los casos en los que la suscripción de una póliza de seguros sea un requisito contractual establecido por una entidad de crédito para el otorgamiento de un préstamo hipotecario y/o para la bonificación del diferencial, y sea innegable la vincula-

³¹ Salvo la limitación sobre intereses de demora de préstamos hipotecarios, establecida por la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.

ción entre esta entidad y la compañía aseguradora, por la pertenencia de ambas entidades al mismo grupo financiero, no parece admisible que la primera considere que las incidencias que puedan surgir con la referida póliza (entre ellas, su anulación por presunta falta de pago de la prima³² — con los efectos negativos que conlleva para el prestatario de la entidad de crédito, a más de asegurado «forzoso» de una compañía de su grupo—) sean cuestiones ajenas, que atañen exclusivamente al asegurado y a la compañía aseguradora.

Por el contrario, este Servicio de Reclamaciones considera que, en estos casos, las entidades deben velar especialmente por que sus clientes estén adecuadamente informados y sean conocedores, en cada momento, de la situación del seguro vinculado a la financiación concedida que ha sido concertada con una compañía aseguradora integrada en el mismo grupo financiero que aquella.

En concreto, cuando se produzca el impago de algún recibo de la prima del seguro contratado, la entidad, de conformidad con las buenas prácticas y usos financieros que deben presidir su actuación, debería informar a su cliente y prestatario de la situación de su seguro tan pronto como conozca este incumplimiento, asegurándose de que ha recibido la comunicación emitida al efecto por la compañía aseguradora.

Igualmente, se considera una mala práctica bancaria que las entidades consientan en mantener contratados los seguros suscritos simultáneamente a la formalización del préstamo tiempo después de haber cancelado este, permaneciendo durante dicho tiempo como primer beneficiario de la cobertura, pese a que se habían extinguido sus derechos y obligaciones como acreedor, sin advertir de estas circunstancias a su cliente.

Por lo demás, y salvo lo anteriormente señalado, en relación con los productos de inversión o de seguros, la competencia del Servicio se circunscribe únicamente a valorar la actuación de la entidad como depositaria de los fondos de sus clientes y, por tanto, a comprobar si todos los movimientos que las entidades registran, cuentan con el preceptivo consentimiento de su titular.

En consecuencia, la resolución de reclamaciones sobre actividades realizadas por entidades sujetas a la supervisión del Banco de España, pero relacionadas:

- con los mercados de valores: valores mobiliarios, fondos de inversión, derivados, etc., es competencia de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), a cuyo sitio web puede accederse mediante el enlace:

<http://www.cnmv.es/PortalInversor/section.aspx?hid=20>

- y, del mismo modo, respecto a la comercialización de seguros —incluyendo la información previa, la formalización, la interpretación o la ejecución de contratos—, y de planes o fondos de pensiones, la competencia es de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSyFP), que, a estos efectos,

³² En estos casos, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de contrato de seguro, impagado un recibo de prima a su vencimiento, y no subsanado el impago en el período de gracia de los 30 días siguientes, la cobertura del asegurado queda suspendida un mes después del día de su vencimiento. Además, si el asegurador no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes al vencimiento de la prima se entenderá que el contrato de seguro queda extinguido.

tiene sus criterios publicados en su sitio web, al que, igualmente, puede accederse mediante el enlace:

<http://www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/index.asp>

q. Instrumentos de cobertura del riesgo de tipo de interés

Mediante su cobertura, se pretende eliminar, o disminuir, el riesgo de tipo de interés asumido por la parte prestataria en las operaciones concertadas a tipo de interés variable. La cobertura podrá considerarse perfecta cuando sea equivalente a convertir la operación que se ha de cubrir, pactada a tipo de interés variable, en otra equivalente a tipo de interés fijo. Será imperfecta en cuanto no consiga tal objetivo.

El tratamiento de las reclamaciones derivadas de la contratación de instrumentos financieros derivados como cobertura de riesgos de tipo de interés exige establecer la delimitación de los casos en los que las competencias corresponden a los servicios de reclamaciones del Banco de España o de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

Aunque aisladamente considerados estos instrumentos financieros entrarían dentro de las competencias de la CNMV, no obstante, en la medida en que existe una vinculación entre ellos y un producto o productos bancarios concretos y son, por tanto, productos accesorios de estos, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España resulta competente para la resolución de estas reclamaciones.

Dicha vinculación puede ser establecida:

- De forma expresa y formal, en los propios documentos contractuales.
- Por reconocimiento de las partes.
- Porque pueda deducirse de la existencia de plena coincidencia entre elementos esenciales de los contratos u otros elementos de juicio existentes que permitan determinarla.

Esta distribución de competencias puede verse con detalle en un documento acordado por el Banco de España y la CNMV sobre «Delimitación de competencias de la CNMV y del Banco de España en relación con la supervisión y resolución de las reclamaciones que afectan a instrumentos o productos financieros derivados de cobertura», al que se puede acceder a través del sitio web del Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

En los casos en que no hubiera habido dicha vinculación entre el producto bancario y el de cobertura, correspondería a la CNMV la resolución de las reclamaciones planteadas sobre dicho tipo de instrumentos, a los que les serían de aplicación las normas de conducta referidas en la Ley del Mercado de Valores, y normas de desarrollo (MiFID).

En todos los supuestos en los que exista la vinculación del derivado financiero con un producto o productos bancarios concretos, el Banco de España únicamente puede exigir, en su comercialización, el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa bancaria dictada en aplicación de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito, que impone a estas determinados requisitos en cuanto a la documentación que se ha de entregar al cliente.

El Real Decreto Ley 2/2003, de 25 de abril, posteriormente transformado en la Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica, en su artículo 19, estableció la obligación de las entidades de crédito de «informar a sus deudores hipotecarios con los que hayan suscrito préstamos a tipo de interés variable, sobre los instrumentos, productos o sistemas de cobertura del riesgo de tipo de interés que tuvieran disponibles», así como la de ofrecer al menos uno de estos productos a su clientela. Las características del producto ofrecido se harán constar en las ofertas vinculantes y en los demás documentos informativos previstos en las normas de ordenación y disciplina relativas a la transparencia de préstamos hipotecarios, siendo también de aplicación a las ofertas vinculantes previstas en el artículo 2 de la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.

Con esta base normativa, cabe presumir que entidades que aún no lo hacían comenzaron a informar de estos productos a su clientela bancaria titular de endeudamiento financiero, bien sea de carácter hipotecario o no, y, en algunos casos, aplicaron criterios similares a los contenidos en la ley a todo tipo de productos de financiación. Sin embargo, no es hasta los años 2007 y 2008 cuando se produce una comercialización significativa de este tipo de productos, coincidiendo con la evolución alcista de los tipos de interés durante ese período. Ello ha tenido una repercusión en las reclamaciones recibidas sobre esta materia en el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, alcanzado su punto álgido, en cuanto a volumen de reclamaciones sobre la cuestión, a lo largo del ejercicio 2010.

Complementando la normativa, hay que mencionar, igualmente, que la Orden EHA/2899/2011, en su artículo 24, al que se hace referencia más adelante, regula la información adicional sobre instrumentos de cobertura del riesgo de tipos de interés que se debe facilitar al cliente «en relación con cualquier sistema de cobertura de tipo interés que se comercialice vinculado a un préstamo concedido por la propia entidad».

Los instrumentos de cobertura generalmente ofrecidos por las entidades financieras se han basado en la utilización de productos derivados adaptados para esta finalidad de cobertura, y pueden clasificarse en tres grandes grupos:

- Los CAP o techos, opciones de tipo de interés en las que el cliente compra el derecho a que el banco no le aplique un tipo superior al tipo CAP. Tienen un precio, que es la prima que hay que pagar al banco, cuyo importe será mayor cuanto más bajo sea el techo fijado. Este producto permite al cliente fijar un coste máximo de su financiación y a la vez beneficiarse de las bajadas de tipos de interés.
- Los SWAPS de tipos de interés, consistentes en una permuta financiera en la cual las partes acuerdan el intercambio de intereses calculados sobre un mismo valor nominal. Lo normal es que el cliente pague un tipo fijo y la entidad asuma el tipo variable al que está referenciado el préstamo. Este producto puede llevar o no pago de prima atendiendo a las condiciones económicas pactadas. Dada la naturaleza del producto, no permite beneficiarse de la bajada de los tipos.
- Los COLLAR, combinación de una opción CAP (techo) y una opción FLOOR (suelo), cuyo efecto es fijar el tipo de interés aplicable dentro de una banda determinada. El cliente compra un CAP —límite máximo de interés aplicable—

y vende un FLOOR —límite mínimo de interés aplicable—, asegurándose de que el tipo de interés que debe pagar siempre va a ser igual o inferior al tipo CAP e igual o superior al tipo FLOOR. En estos casos suele compensarse, en todo o en parte, la prima que debe cobrar la entidad con la que correspondería pagarle al cliente por la compra del FLOOR. Permiten beneficiarse de cierta bajada de los tipos de interés hasta el límite impuesto por este último.

En todo caso, es muy importante tener en cuenta que, de existir un límite inferior al tipo de interés aplicable (cláusula suelo) pactado en el contrato de préstamo, en un nivel igual o superior al del FLOOR, haría inoperante a este en el sentido de que el cliente no podría beneficiarse de las bajadas de tipos por debajo de la cláusula suelo, viéndose obligado, además, a pagar la diferencia entre el tipo de interés de referencia y el del FLOOR cuando aquel estuviera por debajo de este. Consecuentemente, si la entidad financiera hubiera concertado con su cliente un COLLAR vinculado a un préstamo hipotecario con cláusula suelo, tal actuación sería considerada por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España como contraria a las buenas prácticas bancarias.

Las entidades de crédito comercializadoras de este tipo de instrumentos de cobertura han diseñado una gran variedad de productos distintos, combinando las características de los tres tipos básicos descritos.

A estos productos financieros, cuando son contratados para la finalidad de cobertura del riesgo de tipo de interés de un producto de financiación bancario, les son de aplicación las normas de transparencia aplicables a los productos bancarios. Cuando dichos productos son contratados de forma independiente, sin que exista vinculación con otro producto bancario, entran dentro de las competencias de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. En la medida en que pueda determinarse la existencia de dicha vinculación con un producto bancario, entran dentro de las competencias del Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Crterios de transparencia aplicados por el Servicio de Reclamaciones en la resolucin de reclamaciones referidas a este tipo de productos

Sobre la base normativa vigente antes citada, el Servicio de Reclamaciones ha emitido sus pronunciamientos referidos a la transparencia, si bien teniendo en cuenta que el Servicio solo puede emitir sus pronunciamientos sobre aquellas cuestiones que se someten a su conocimiento y que cuenten con la debida acreditacin documental, no pudiendo entrar a valorar las manifestaciones verbales que no sean admitidas por ambas partes, ya que ello implicarfa dar credibilidad a lo expuesto por una de ellas en detrimento de la otra.

Por su parte, la Orden EHA/2899/2011, de transparencia y proteccin del cliente de servicios bancarios, establece unos requisitos de «Informacin adicional sobre instrumentos de cobertura del riesgo de tipo de interés», recogidos en su artículo 24, del siguiente tenor literal:

«1 En relacin con cualquier sistema de cobertura de tipo interés que se comercialice vinculado a un préstamo concedido por la propia entidad y, especialmente, aquellos a los que se refiere la obligacin establecida para las entidades de crédito en el artículo 19.2 de la Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma econmica, se informará al cliente de:

- a) La naturaleza del instrumento de cobertura, si se trata de un límite al alza del tipo de interés, o si se trata de otro tipo de instrumento de cobertura ya sea porque el límite al alza vaya acompaado de un lí-

mite a la baja, o por cualquier otra característica, en cuyo caso se indicará expresamente que el producto no se limita a proteger al cliente frente al alza de tipos.

- b) Su duración y, en su caso, las condiciones para su prórroga o renovación.
- c) En función de la naturaleza del instrumento, si fuera el caso:
 - 1.º) la obligatoriedad del pago de una prima, y su importe;
 - 2.º) las potenciales liquidaciones periódicas del instrumento, producto o sistema de cobertura, teniendo en cuenta diversos escenarios de tipos de interés que respondan a la evolución histórica del tipo de referencia, destacando la posibilidad de que las mismas pueden ser negativas;
 - 3.º) la metodología de cálculo del coste asociado a una cancelación anticipada, con referencia a distintos escenarios de tipos de interés que respondan a la evolución histórica del tipo de referencia.
- d) Y otras características del instrumento, producto o sistema de cobertura que pudiera establecer el Banco de España.

2 La información a la que se refiere el apartado anterior se recogerá en un anejo a la Ficha de Información Personalizada.

3 No será necesario, a efectos de la aplicación de lo previsto en este artículo, que en la contratación del sistema de cobertura se produzca una vinculación expresa y formal con el préstamo, siendo suficiente que las partes reconozcan expresamente en dicha contratación que el sistema de cobertura se contrata con esa finalidad respecto de aquel.

Dicha finalidad no podrá observarse, en ningún caso, cuando el importe nominal de la cobertura supere al del préstamo que pretende cubrir. Por el contrario, sí será posible observarla aun cuando el plazo del sistema de cobertura sea superior al del préstamo, siempre que este sea renovable y su no renovación suponga la cancelación del sistema de cobertura sin coste para el cliente.»

Comercialización

En muchos casos, se ha detectado deficiente comercialización del producto, con importantes carencias, especialmente a la hora de acreditar documentalmente que se hubiera informado debidamente al cliente de las características y conveniencia del producto; entre otras, no ajustarse a la realidad de este, por ser la información facilitada insuficiente, o por impedir que el cliente lo pudiera valorar correctamente. Entre otras, dichas evidencias pueden consistir en correos electrónicos con información confusa o errónea, locuciones telefónicas grabadas donde se aprecia una deficiente información, etc.

Si la firma del derivado se hace de forma simultánea —o con pocos días de diferencia— con una operación de préstamo hipotecario objeto de cobertura, se exige la inclusión del ofrecimiento del instrumento de cobertura —con descripción de sus características— en

la oferta vinculante, o documento similar que le haya entregado la entidad con las condiciones financieras del préstamo, en función de la obligación legal impuesta por la Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica, en su artículo decimonoeno³³. El Servicio de Reclamaciones, además, viene considerando que, desde el punto de vista de las buenas prácticas bancarias, este requerimiento de entrega de oferta vinculante o documento análogo debía extenderse a todas aquellas ofertas de condiciones financieras que las entidades deben entregar a sus clientes, aunque no existiera la obligación legal que establecía la Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios, de entrega de la «oferta vinculante», por tratarse de préstamos de importe superior a 150.000 euros, límite cuantitativo que desaparece con la entrada en vigor de la Orden EHA/2899/2011, que derogó la de mayo de 1994.

Se considera que la falta de aportación de dicho documento, o la no inclusión comprobada de dicha información en aquel, respalda la versión del reclamante e implica una falta de transparencia informativa para con su cliente, considerada por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España como contraria a las buenas prácticas bancarias, ya que le impide comprobar que la entidad ofreció a su cliente los instrumentos de cobertura disponibles en dicho momento, a fin de que este pudiera elegir el que más convenía a sus intereses.

Formalización del producto derivado

La entidad debe aportar la documentación contractual debidamente firmada por su cliente. Si se hiciera referencia en el documento de orden de contratación del derivado o de confirmación de esta a las condiciones generales —por ejemplo, recogidas en el contrato marco de operaciones financieras—, debe acreditar haber entregado a su cliente dicho contrato, mediante su firma.

No se considera mala práctica el hecho de que el documento de permuta financiera esté firmado por uno solo de los titulares del préstamo, aunque figure dicho documento a nombre de más titulares, ya que, si bien ello supone una irregularidad formal, se entiende que no invalida el contrato, teniendo como único efecto no generar obligaciones sobre la parte que no lo ha firmado. De cualquier modo, no es competente el Servicio de Reclamaciones para pronunciarse acerca de la posible nulidad del contrato en caso de que esta fuera invocada por el reclamante, por lo que se remite la cuestión a los tribunales de justicia.

Documentos de liquidación

En cuanto a los documentos de entrega de liquidación del producto de cobertura, así como el de su cancelación anticipada, se hacen extensivos, en la medida de lo posible,

33 De acuerdo con él:

«1 Las entidades de crédito informarán a sus deudores hipotecarios con los que hayan suscrito préstamos a tipo de interés variable, sobre los instrumentos, productos o sistemas de cobertura del riesgo de incremento del tipo de interés que tengan disponibles. La contratación de la citada cobertura no supondrá la modificación del contrato de préstamo hipotecario original.

2 Las entidades a que se refiere el apartado anterior ofrecerán a quienes soliciten préstamos hipotecarios a tipo de interés variable al menos un instrumento, producto o sistema de cobertura del riesgo de incremento del tipo de interés.

Las características de dicho instrumento, producto o sistema de cobertura se harán constar en las ofertas vinculantes y en los demás documentos informativos previstos en las normas de ordenación y disciplina relativas a la transparencia de préstamos hipotecarios, dictadas al amparo de lo previsto en el artículo 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, de disciplina e intervención de las entidades de crédito.

Lo dispuesto en este apartado será de aplicación a las ofertas vinculantes previstas en el artículo 2 de la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.»

los requisitos mínimos de información que la Circular 8/1990³⁴, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela de las entidades de crédito, establecía para la entrega de documentos de liquidación de operaciones, debiendo hacer constar en ellos: i) el nominal de la permuta; ii) los tipos de liquidación del cargo y abono y el tipo de referencia utilizado en aquella, y iii) el período de liquidación. A partir de la entrada en vigor de la tan repetida Orden EHA/2899/2011, además de la citada información, deberá tenerse en cuenta, también en este punto, lo señalado en su artículo 24, anteriormente referido, y, de igual modo, lo señalado al efecto por el artículo 8, que en su punto 3 señala:

«3 Las entidades de crédito facilitarán a sus clientes en cada liquidación de intereses o comisiones que practiquen por sus servicios, un documento de liquidación en el que se expresarán con claridad y exactitud:

- a) El tipo de interés nominal aplicado en el período ya devengado y, en su caso, el que se vaya a aplicar en el período que se inicia.
- b) Las comisiones aplicadas, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo.
- c) Cualquier otro gasto incluido en la liquidación.
- d) Los impuestos retenidos.
- e) Y, en general, cuantos antecedentes sean precisos para que el cliente pueda comprobar la liquidación efectuada y calcular el coste del servicio.

El Banco de España podrá establecer modelos normalizados de liquidaciones. Asimismo, en los casos que establezca el Banco de España, deberá igualmente reflejarse el coste o rendimiento efectivo remanentes de la operación, conforme a las indicaciones que aquel establezca.»

En caso de haber llevado a cabo la cancelación anticipada, la entidad debe ofrecer al cliente una liquidación detallada y comprensible del origen de las variables utilizadas, así como la fórmula de cálculo utilizada; en caso contrario, no se puede comprobar, ni por el cliente ni por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, la corrección de los cálculos realizados.

En aquellos casos en los que se produce la reestructuración de un derivado, cancelando el primero y formalizando un segundo a instancias de la entidad para ajustarse al nuevo escenario y a las nuevas expectativas de evolución de los tipos de interés, las entidades no suelen realizar liquidación alguna, lo que puede llevar al cliente a pensar que esta situación se puede replicar en cualquier momento, viéndose sorprendido por la exigencia de la entidad de pagar un coste de cancelación cuando es él quien solicita la resolución del contrato. En estos casos, el Servicio viene considerando como falta de transparencia no haber realizado una liquidación de la primera permuta, aunque luego la entidad deci-

34 Derogada por la Circular del Banco de España 5/2012, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

diera no repercutirla al cliente, indicando expresamente tal extremo, además de, en su caso, el carácter excepcional de tal circunstancia. También se han visto casos en los que, presumiblemente, la liquidación pudiera haber sido a favor del cliente por la situación del mercado en ese momento, sin que la entidad le hubiera practicado liquidación ni abono alguno, actuación igualmente considerada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Adecuación del producto de cobertura a los objetivos de aseguramiento frente a posibles subidas de los tipos de interés bajo la óptica de la Ley 36/2003

Para considerar si los productos contratados son adecuados a los objetivos perseguidos por la normativa que ha servido de base para la comercialización de productos derivados como instrumentos de cobertura del riesgo de tipo de interés, hay que tener en cuenta el efecto financiero conjunto de mantener el derivado y el producto de financiación al que se encuentre vinculado, de modo que, o bien sea similar a haber contratado un préstamo a tipo de interés fijo, o un préstamo con límites a la variación de tipos de interés (techo), eliminando así total o parcialmente la incertidumbre del cliente sobre la repercusión que una subida de tipos pueda tener sobre el coste de su financiación, o bien que, ante subidas del tipo de interés, se reduzca el importe conjunto, agregando la cuota del préstamo y el cobro resultante del contrato derivado, que tendría que pagar el cliente si no existiera dicho límite.

Cargos en descubierto

En la medida en que no se acredite que se hubiera pactado la forma de reclamar el cobro de las liquidaciones debidas, si estas no se realizan de la forma regularmente establecida mediante el cargo en cuenta con saldo suficiente para ello, entiende el Servicio de Reclamaciones del Banco de España que la entidad no se encuentra facultada para proceder a su adeudo en descubierto, salvo aceptación de su cliente, con las consecuencias negativas en cuanto a devengo de intereses y comisiones que tiene dicha actuación. Las entidades, por lo tanto, deberán acreditar que se hallan facultadas para efectuar el cargo en descubierto de las liquidaciones que fueran cuestionadas.

r. Otros aspectos

Amortizaciones parciales anticipadas³⁵. Destino

En los préstamos hipotecarios pueden presentarse las modalidades que a continuación se indican, que, bien deberán constar expresamente en el contrato de préstamo, en cuyo caso serán opcionales para el cliente (quien, de entre las contempladas, decidirá a cuál de ellas se acoge), bien requerirán el consentimiento de la entidad si no se hubiera pactado tal posibilidad. Si de manera genérica se contempla expresamente la posibilidad de cancelación parcial anticipada sin detallar las modalidades posibles, habrá que entender que, de acuerdo con las buenas prácticas bancarias, será opcional para el cliente elegir la finalidad a la que se aplicará el importe que destine a tal fin.

Anticipar el vencimiento final del préstamo

El importe de la amortización se destinará al principal de las últimas cuotas. Se anticipará el vencimiento del préstamo en aquel número de cuotas cuya suma de capital amortizado sea igual al importe destinado a tal finalidad, con el correspondiente ajuste por los intereses. Dado que, normalmente, el número de cuotas en que se anticipará el vencimiento final no será exacto, puede optarse por dejar una «cuota pico» por un importe residual, es decir, menor que el de las cuotas ordinarias, o realizarse un recálculo de estas, fijando como nuevo vencimiento final, bien el de la cuota anterior, bien el propio de la propia cuota pico. También puede llevarse a cabo un segundo recálculo de las cuotas periódicas, sobre la base de cualquiera de dichos vencimientos (anterior o de la propia cuota pico), al efecto de homogeneizar su cuantía. En los préstamos a tipo variable, tal homogeneización

³⁵ En el apartado correspondiente a «Intereses» se hace referencia a las incidencias relativas al cálculo de «intereses pico», con motivo de las amortizaciones parciales anticipadas realizadas en un momento comprendido entre el vencimiento de dos cuotas.

se producirá normalmente, si no se ha realizado de ese modo, con el primer recálculo de cuotas tras la primera revisión de tipos que se lleve a cabo, momento en el que, igualmente, podrá optarse por fijar el vencimiento final en cualquiera de los señalados (el de la cuota pico o el de la anterior).

Reducción del importe de las cuotas periódicas

El importe de la amortización se destinará directamente a la reducción del capital pendiente en el momento de la amortización, realizando un recálculo del importe de las cuotas sin modificar el vencimiento final de la operación vigente en ese momento.

Aplicación mixta: reducir el importe de las cuotas y anticipar el vencimiento final del préstamo

Combinación de las anteriores, de modo que una parte de la amortización anticipada se destinará a disminuir el importe de las cuotas y otra a anticipar el vencimiento final de la operación, en la forma anteriormente indicada para cada finalidad.

Alargar el período de carencia o, en su caso, generar uno nuevo

Menos frecuente es el supuesto en el que el importe de la amortización se destina al pago de solo el principal de las primeras cuotas mixtas (contienen intereses más amortización de principal). Si la amortización parcial anticipada se realiza durante el período de carencia, dicho importe estaría reservado a la amortización de capital de las primeras cuotas mixtas, implicando, por tanto, la prolongación del período de carencia, hasta alcanzar el importe de la amortización anticipada, teniendo en cuenta el correspondiente ajuste por intereses.

Las reclamaciones correspondientes a este capítulo presentadas ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España responden, básicamente, a:

- a) Disconformidad por el número de cuotas en las que se anticipa el vencimiento final en amortizaciones destinadas a tal finalidad.
- b) Disconformidad por el importe de la nueva cuota resultante tras la amortización anticipada destinada a dicho fin.
- c) Denuncia de que la entidad aplicó el importe cancelado anticipadamente a una finalidad distinta de la solicitada por el cliente.

La resolución de las reclamaciones señaladas con las letras a) y b) se lleva a cabo mediante el recálculo de plazos y/o cuotas resultantes tras las correspondientes amortizaciones parciales anticipadas llevadas a cabo, emitiéndose informe acorde con el resultado del análisis. Hay que resaltar que muchas de las reclamaciones llegan al Servicio de Reclamaciones del Banco de España como consecuencia de una explicación deficiente por parte de las entidades acerca de cómo operan las amortizaciones anticipadas y, de modo especial, cuando, en las operaciones a tipo de interés variable, la amortización anticipada coincide en las proximidades de una revisión del tipo de interés, no explicándose adecuadamente la concomitancia que de tal circunstancia se deriva.

Las reclamaciones englobadas en la letra c) incluyen tanto casos en los que hubo errores de aplicación que no fueron diligentemente regularizados por las entidades, emitiéndose informe contrario a su actuación, como fallos/deficiencias informáticas, que en unos casos fueron regularizados debidamente y en otros no, emitiéndose informes acordes a tales circunstancias. Entre dichas deficiencias informáticas cabe incluir algunos casos denunciados en los que la aplicación de préstamos, según alegaciones de la entidad denunciada, solo permitía una de las dos posibles finalidades (acortamiento del plazo o reducción de la cuota), y sin respetar el deseo del cliente se aplicó a la finalidad permitida por la

aplicación. Estos últimos supuestos se dieron, fundamentalmente, en amortizaciones anticipadas realizadas en los primeros meses de vigencia y/o períodos de carencia de las operaciones. También fueron emitidos informes contrarios a tal actuación, por cuanto, si el contrato contemplaba la posibilidad de amortización anticipada sin condicionar su finalidad, acorde con las buenas prácticas bancarias, la entidad afectada debió llevar a cabo la amortización en la forma solicitada por su cliente, incluso realizando los cálculos de forma manual, al igual que el cuadro de amortización remanente, si así hubiera sido necesario, en tanto los sistemas de tratamiento de la información fueran adaptados a las necesidades operativas concurrentes.

En el supuesto de existencia de varias deudas de un mismo deudor frente a la entidad, para determinar la imputación de un pago habrá que atenderse, en primer lugar, a lo que al respecto pudiera estar previsto en los distintos contratos reguladores de las correspondientes operaciones en las que estén formalizadas.

A falta de previsiones contractuales, la multiplicidad de deudas a cargo del deudor puede dar lugar a equívocos³⁶ en caso de que el deudor, en el momento de realizar el pago, no indique cuál de sus deudas entiende por cumplida y, simultáneamente, el acreedor no haga entrega de un recibo en el que especifique en qué concepto ha recibido el pago.

Ante dicha eventualidad, el Código Civil contiene, en los artículos 1172 a 1174, una serie de reglas tendentes a discernir cuál de las diversas deudas debe entenderse pagada, partiendo de la base de que la imputación de pagos es una materia reservada a la autonomía privada y que, por tanto, las partes de la relación obligatoria pueden determinar a qué deuda debe entenderse referido el pago realizado.

Inicialmente, el Código atribuye tal facultad al deudor —el deudor «podrá declarar, al tiempo de hacer el pago, a cuál de las deudas debe aplicarse» (artículo 1172.1)—, quien, no obstante, debe observar necesariamente el carácter accesorio de la obligación de intereses, impuesto en el artículo 1173 —«si la deuda produce interés, no podrá estimarse hecho el pago por cuenta del capital mientras no estén cubiertos los intereses» (artículo 1173)—.

Subsidiariamente, dicha facultad se otorga al acreedor —«Si aceptare del acreedor un recibo en que se hiciese la aplicación del pago, no podrá reclamar contra esta, a menos que hubiera mediado causa que invalide el contrato» (artículo 1172.2)—. En este supuesto, la última palabra sobre el tema la tiene igualmente el deudor, quien decidirá si admitir o no la atribución del pago que proponga el acreedor a través del recibo ofrecido.

En el supuesto de que tanto el deudor como el acreedor se abstenga de realizar la imputación del pago, entrarán en juego las reglas de imputación contenidas en el artículo 1174 —«Cuando no pueda imputarse el pago según las reglas anteriores, se estimará satisfecha la deuda más onerosa al deudor entre las que estén vencidas. Si estas fueren de igual naturaleza y gravamen, el pago se imputará a todas a prorrata»—.

36 Para que se produzca este equívoco se requiere la existencia de una serie de presupuestos:

- Que un deudor lo sea por varios conceptos o tenga varias deudas respecto de un solo acreedor.
- Que las deudas sean de la misma especie o naturaleza.
- Que las obligaciones se encuentren vencidas y sean, por tanto, exigibles.

Las reclamaciones presentadas ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España en lo relativo a imputación de pagos de préstamos hipotecarios versan, fundamentalmente:

- a) Sobre los ingresos realizados por ventanilla, en los que el cliente afirma haber comunicado al empleado de la entidad que el ingreso se realizaba para una finalidad determinada, generalmente el pago de alguna cuota del préstamo hipotecario vencida o por vencer próximamente, y que, pese a esa advertencia, la entidad realizó el abono en cuenta y llevó a cabo otros adeudos en ella, no dejando saldo suficiente para el pago de la cuota del préstamo hipotecario, que resultó impagada.
- b) Sobre provisiones de fondos realizadas por transferencia con la misma finalidad y resultados que los indicados en el punto anterior, pese a que en el apartado de «Observaciones» de la transferencia se había indicado la finalidad del abono.

En los supuestos a) y b) precedentes, es frecuente que, ante tales situaciones, si el cliente titular del préstamo tiene otras deudas vencidas y exigibles de menor garantía que el préstamo hipotecario, realice el abono del ingreso/transferencia en cuenta y, en primer lugar, la entidad efectúe el cargo en cuenta de las otras deudas de menor garantía (cuotas de préstamos personales, pagos periódicos de tarjetas de crédito, regularización de descubiertos en cuenta, etc.) y, finalmente, si hay saldo remanente suficiente, cargue la/s cuota/s del préstamo hipotecario pendientes de pago o, en su caso, su amortización anticipada.

- c) Habiéndose realizado una compraventa de vivienda gravada con una hipoteca anterior no amortizada en su totalidad, tras retener el comprador el importe del saldo de la hipoteca pendiente de amortización y realizar posteriormente transferencia bancaria a favor del antiguo prestatario (vendedor de la vivienda), habiendo indicado en el apartado de «Observaciones» que el importe de la transferencia era para el pago del saldo pendiente de la hipoteca a nombre del vendedor, la entidad acreedora y domiciliataria de la transferencia realiza el abono en la cuenta del beneficiario y, bien este dispone del saldo sin llevar a cabo la cancelación económica de la hipoteca, bien dicho beneficiario tiene deudas pendientes en la propia entidad domiciliataria de la transferencia, la cual, al recibir el abono y encontrar saldo disponible, aprovecha para cargar a su cliente deudas pendientes de pago.

El criterio del Servicio de Reclamaciones del Banco de España en estos casos es que, de no acreditarse que se ha comunicado con carácter previo o, en su caso, simultáneo la imputación de pagos, no hay razones suficientes para emitir un informe contrario a la actuación de las entidades en relación con tales hechos. En particular, en el caso de transferencias con indicación en el apartado de «Concepto/Observaciones» del destino de aquellas, incluso aunque se indique el número del préstamo que se desea cancelar, dicha información no puede ser considerada como instrucciones de imputación de pago destinadas a la entidad domiciliataria de la transferencia, sino como simple observación dirigida al cliente beneficiario de la transferencia.

Adicionalmente, en el caso c), en el que el titular del préstamo pendiente de cancelar es el vendedor de la vivienda, además de disponer de saldo en cuenta —cuya provisión de

fondos se hace mediante transferencia enviada por el comprador—, sería necesaria su autorización para llevar a cabo tal cancelación.

Así pues, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España recomienda que, en casos como los citados en las letras a) y b), los clientes realicen la imputación de pagos de modo fehaciente, de tal manera que puedan acreditarla con posterioridad, en caso de que aquella no hubiera sido tenida en cuenta por la entidad prestamista, supuesto este último en el que se emitiría una opinión contraria acerca de la actuación de la entidad.

De igual modo, en el supuesto de la letra c) (cancelación de préstamo a nombre de terceros en otra entidad mediante transferencias emitidas con tal finalidad), se recomienda que se adopten las cautelas necesarias tendentes a asegurar la cancelación del préstamo. A título de simple ejemplo, y entre otras: i) recabar instrucciones de la parte vendedora de la finca y prestataria del préstamo pendiente de cancelar, para enviarlas, con carácter previo al abono, a la entidad acreedora del préstamo, solicitando de manera irrevocable la aplicación del importe pendiente de recibir vía transferencia a tal fin; ii) realizar la transferencia a nombre de la entidad acreedora del préstamo pendiente de cancelar, con indicación de la finalidad y recabando, en todo caso, el consentimiento expreso de la parte prestataria para la cancelación de la operación. De igual modo, hay que señalar que existe una modalidad de transferencia interbancaria en virtud de la cual la entidad ordenante realiza su imputación a la cancelación del préstamo debidamente identificado, siendo necesario siempre recabar el consentimiento del prestatario para proceder a la cancelación deseada.

Continuando con el supuesto de la letra c), si con motivo de la compraventa interviniera como parte otra entidad, por haber concedido financiación al comprador destinada, en todo o en parte, a la cancelación del préstamo a nombre del vendedor, con criterios de buenas prácticas bancarias, debería ser ella misma la que se ocupara de gestionar la cancelación segura del préstamo preexistente, y ello no solo en interés del comprador, sino también de ella misma, puesto que, de no realizarse la cancelación registral del préstamo anterior, la finca seguiría gravada por este, en la parte no amortizada, y el nuevo préstamo hipotecario concedido se situaría en peor posición en cuanto a la prelación de acreedores se refiere.

Finalmente, si un cliente pide asesoramiento a su entidad para enviar fondos a otra destinados a la cancelación de un préstamo hipotecario a nombre de un tercero, de acuerdo con criterios de buenas prácticas bancarias, la entidad deberá asesorarle debidamente, tanto para que recabe el consentimiento del deudor como para realizar la provisión de fondos a la entidad acreedora del préstamo que se pretende cancelar con imputación segura de aquella a la pretendida finalidad.

Amortización anticipada del préstamo con el seguro contratado a tal fin

En principio, y salvo otros pactos contractuales alcanzados, la concurrencia de la contingencia cubierta por el seguro no implica por sí sola que dejen de devengarse los intereses pactados, ni que las entidades prestamistas cesen en la emisión de los recibos mensuales correspondientes, al menos hasta que se haga efectivo el pago de la cantidad asegurada por parte de la compañía aseguradora. En ese momento se procederá, en su caso, a la amortización anticipada del préstamo, satisfaciéndose entonces el capital pendiente y los intereses devengados desde el pago del último recibo si así se hubiese pactado.

En cuanto a reclamaciones formuladas ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España sobre esta materia, básicamente se centran en:

- a) Denuncia de demora en la amortización del préstamo cubierto, con el consiguiente devengo de intereses a favor de la entidad prestamista, y la pretensión del reclamante de que se le devuelvan los intereses devengados desde la fecha en que debió ser amortizado el préstamo.
- b) Falta de cobertura de la amortización del préstamo. Sin llegar a ser numerosas, se han presentado reclamaciones porque, bien siendo exigida la contratación del seguro para la concesión del préstamo, bien siendo ofertada su contratación para bonificar el diferencial del tipo de interés, y cubriendo la contingencia de desempleo, acaecido el suceso de quedarse en paro el prestatario y asegurado, resultaba que solo cubría tal contingencia para empleados «fijos» y no para eventuales o interinos, circunstancia que concurría en el asegurado en el momento de la contratación del seguro.

El criterio del Servicio de Reclamaciones del Banco de España en este punto es como sigue:

En el supuesto a), siempre sobre la base de la documentación aportada por las partes al expediente, habría que analizar si la entidad actuó diligentemente en relación con los hechos denunciados. En caso de considerarse que no actuó con la diligencia que le es exigible en defensa de los intereses de su cliente, se emitiría opinión contraria a su actuación. Si, por el contrario, la entidad actuó diligentemente, es razonable entender que, al haber estado financiando el capital prestado hasta el momento de la amortización del préstamo, no procedería la devolución de los intereses devengados, pues estos son la remuneración de un capital del que efectivamente ha dispuesto el prestatario. Ello siempre sin perjuicio de la legitimidad que pudiera asistir al reclamante de exigir responsabilidades a la entidad aseguradora o a quien, en su caso, pudiera haber provocado la demora, valoración que, en todo caso, excedería la competencia del Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

En el supuesto b), siempre y cuando la entidad hubiera sido mediadora en la colocación del producto, y sin perjuicio de las responsabilidades en las que, como tal, pudiera haber incurrido en materia de seguros, cuya valoración compete a otras instancias, en lo que sí procede valorar al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, este emitiría un criterio contrario a las buenas prácticas bancarias, al haber recomendado y/o intervenido en la contratación de un seguro con coberturas no adecuadas para la situación personal del cliente, cabiendo presumir, igualmente, que, al no cubrir tal contingencia, la prima hubiera sido inferior. Ello, salvo que la entidad pudiera acreditar que advirtió debidamente a su cliente asegurado, quien, en todo caso, decidió suscribir el seguro con tal cobertura.

Impuesto devengado por la inclusión de un pacto de igualación de rango con la hipoteca preexistente o por constitución de fianza

Las entidades, apoyándose en las cláusulas genéricas de gastos incluidas en las escrituras (por las que los prestatarios responden de la totalidad de los gastos e impuestos que deriven de la operación), suelen entender que deben ser sus clientes los que asuman el coste tributario (impuesto sobre transmisiones y actos jurídicos documentados), añadido y liquidado complementariamente tiempo después de la formalización del préstamo hipotecario, cuyo hecho imponible es la inclusión él de pactos de igualación de rango o de afianzamientos, siendo las propias entidades los sujetos pasivos del impuesto.

Las entidades financieras, como profesionales en la materia, saben que puede tener lugar el devengo de dicho impuesto, y si se pretende que este lo asuman los prestatarios, con criterios de buenas prácticas bancarias, debe hacerse expresamente una estimación de su posible cuantía y, en su caso, recabar autorización para su cargo en cuenta. Adicionalmente, cuando las entidades reciben la liquidación del impuesto, sobre la base de aquellos criterios, deben analizarla detenidamente y, de encontrar algún indicio de que tal liquidación no ha sido practicada rigurosamente, según la normativa aplicable, formular el correspondiente recurso en interés de su cliente. Las reclamaciones presentadas ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España por actuaciones de las entidades sin tener en cuenta tal proceder son consideradas no conformes a las buenas prácticas bancarias.

Por otro lado, si inicialmente no se contempló el devengo del impuesto de manera fundamentada, pero, finalmente, se tuviera noticia de aquel con posterioridad a la formalización de la operación, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España considera que las buenas prácticas bancarias exigen que se advierta al cliente de lo sucedido (así como de las acciones iniciadas, en su caso, frente a la Administración Tributaria), dejando pendiente el adeudo de cantidad alguna e intentando llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes.

Errores en escrituras públicas

En el caso de materializarse errores en las escrituras con las que se elevan a públicos los acuerdos alcanzados por las entidades con sus clientes, debe procurarse su rectificación a la mayor brevedad posible, para lo que se precisará, con carácter general, el consentimiento de todos los otorgantes del documento que se subsana. En tales casos, las entidades deberán hacer saber a los clientes afectados la necesidad de su colaboración al respecto, dándoles todo tipo de explicaciones y todas las facilidades posibles para su comparecencia, tratando de llegar a un acuerdo amistoso para ello. Mas si los clientes no atendieran a razones, negándose a colaborar, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España entiende que, de resultar necesario, las entidades estarían legitimadas para recabar el amparo de los órganos judiciales competentes para la regularización del error, ya que, de otro modo, podría perpetuarse la situación irregular. Ahora bien, esta regla se suaviza en caso de que la modificación perjudique a una sola de las partes, pues entonces —según indica la Dirección General de los Registros y del Notariado— bastará con la firma de la persona afectada, sin necesidad de que concurren las demás³⁷.

El artículo 153 del Reglamento Notarial faculta al notario a rectificar por propia iniciativa —sin intervención de los otorgantes— los errores materiales, las omisiones y los defectos de forma padecidos en los documentos notariales entre vivos, si se dan los presupuestos necesarios:

«Para realizar la subsanación se atenderá al contexto del documento autorizado y a los inmediatamente anteriores y siguientes, a las escrituras y otros documentos públicos que se tuvieron en cuenta para la autorización y a los que prueben fehacientemente hechos o actos consignados en el documento defectuoso. El notario autorizante podrá tener en cuenta, además, los juicios por él formulados y los hechos por él percibidos en el acto de otorgamiento.»

³⁷ Por ejemplo, un error en el tipo de interés o en una comisión, si finalmente es a la baja, no necesitará la asistencia del prestatario.

En consecuencia, se autoriza la subsanación notarial en ausencia de las partes si consta el error de forma manifiesta o patente o, en su defecto, se demuestra dicho error material u omisión fehacientemente, sin descartar su corrección por resultar discordante con los hechos percibidos por el propio notario. Ahora bien, hay que tener presente que la rectificación del error se ha de mover dentro de las coordenadas expresadas, pues de otra manera sería ineficaz. Y es que no hay que olvidar que esta opción se ofrece al notario como un remedio excepcional, de interpretación restrictiva, sin que, por lo tanto, pueda amparar valoraciones ni modificación ninguna de los intereses en juego.

De acuerdo con este criterio, se considera una mala práctica que las entidades, una vez conozcan el error cometido, bien detectado por ellas mismas, bien porque así se lo pongan de manifiesto los clientes afectados, no adopten una actitud diligente en orden a su subsanación lo antes posible; que ni siquiera insten su posible corrección ante el notario, estando claro que, de ser rechazado por este, de acuerdo con la normativa notarial, únicamente cabría la corrección consensuada entre las partes y, en su caso, el recurso a los tribunales de justicia.

5.1.2 PRÉSTAMOS CON GARANTÍA PERSONAL

a. Contratación

Préstamos con garantía personal son aquellos en que no existe una garantía real, es decir, que recaiga sobre un inmueble (hipoteca) o sobre bienes muebles (prenda), ni dineraria (pignoración de depósitos), de modo que la única garantía de reembolso del préstamo concedido es la solvencia del deudor prestatario y/o, en su caso, de los fiadores o avalistas de la operación.

Una parte muy importante de los préstamos con garantía personal son los llamados «préstamos o créditos para consumo», que se regulan en la actualidad en la Ley 16/2011, de 24 junio, de contratos de crédito al consumo, que entró en vigor el 25 de septiembre de 2011, derogando la anterior Ley 7/1995, de crédito al consumo, siendo esta última de aplicación a los contratos de duración definida en curso a la entrada en vigor de la nueva, así como, parcialmente, a los contratos de duración indefinida celebrados antes del 25.9.2011, en tanto sean adaptados a la nueva Ley 16/2011, para lo que en su disposición transitoria se fija un plazo de doce meses.

Por tanto, a gran parte de las reclamaciones resueltas en el ejercicio de 2012 aún les ha sido de aplicación, total o parcialmente, la Ley 7/1995, lo que justifica que en la presente Memoria sigamos haciendo referencia a los aspectos básicos de aquella, para posteriormente hacer referencia a la nueva. Así, con las limitaciones de vigencia temporal señaladas, su aplicación se produce si (artículos 1 y 2):

- El prestatario es una persona física que actúa con el propósito de satisfacer una necesidad de consumo.
- La cantidad financiada oscila entre 150 y 20.000 euros. Si el importe del crédito supera este máximo, únicamente resultará aplicable a estos contratos lo dispuesto en el capítulo III de la citada ley.
- El reembolso de lo financiado es aplazado. Quedan expresamente excluidos los contratos en los que el reembolso sea único durante los tres primeros meses, o en un máximo de cuatro plazos durante el primer año.
- El crédito es oneroso. Se excluyen los contratos en los que los intereses se acumulan al único reembolso pactado, siendo este superior al principal del

crédito, y aquellos en los que, siendo su TAE nula, el proveedor de los servicios preste algún tipo de retribución al prestamista.

En este punto, el Servicio de Reclamaciones considera que, para determinar si un contrato es gratuito o no, habrá de tenerse en cuenta no solo la inexistencia de pacto de interés, o que este sea cero, sino también que no exista obligación por parte del prestatario (consumidor) de remunerar otros conceptos distintos del tipo de interés y que integran el coste total del crédito (esto es, comisiones y/o gastos, entre los que podríamos citar los derivados del seguro de amortización del crédito — fallecimiento, invalidez, etc. — cuando sea exigido por el prestamista para la concesión del crédito).

Además, el contrato, que debería estar debidamente firmado, contendrá necesariamente lo previsto en el artículo 6 de la Ley 7/1995 y en la norma 6.^a de la Circular del Banco de España 8/1990³⁸, estableciéndose en su artículo 7 un régimen de penalizaciones por falta de forma y por omisión de estas cláusulas. Así:

FORMA Y CONTENIDO MÍNIMO	PENALIZACIÓN POR FALTA DE FORMA/OMISIÓN DE CLÁUSULAS
Forma escrita	Nulidad del contrato
Omisión de la TAE	El tipo pactado se sustituirá por el del interés legal en los plazos convenidos
Importe de los pagos	Únicamente se pagará el nominal en los plazos acordados
Periodicidad o fechas de pago	No se podrá exigir el pago hasta la finalización del contrato
Elementos que componen el coste del crédito	No podrán exigirse gastos no citados en contrato
Necesidad de constitución de un seguro	No podrán exigirse gastos no citados en contrato
Datos inexactos	Se modulará su aplicación, con las consecuencias precedentes

El Servicio considera que, con carácter general, incumbe a las entidades, en su propio interés y en el de sus clientes y las personas que pudieran verse afectadas, extremar el celo en la verificación y comprobación de la identidad de las personas con las que entablan relaciones financieras, diligencia que debiera extremarse en caso de concertación de préstamos personales, precisamente por el quebranto que, en los casos de suplantación de personalidad, pudiera derivarse no solo para la entidad, sino también para aquellas personas que hayan sido objeto de la aludida suplantación.

Es imprescindible que en el documento contractual de un crédito para consumo se recojan las menciones preceptivas de la Ley de Crédito al Consumo, como son el importe del préstamo, la firma del reclamante y del representante de la entidad de crédito, y la relación del importe, el número y la periodicidad o las fechas de los pagos que deba realizar el consumidor para el reembolso del crédito y el pago de los intereses con indicación de la tasa anual equivalente (TAE) y los demás gastos, así como el importe total de esos pagos, los datos de identificación del comercio prescriptor y la fecha de formalización del contrato. Información que es esencial para que los clientes se obliguen con total conocimiento y conciencia de sus obligaciones y derechos. Las entidades deberán conservar convenientemente el contrato de préstamo, conforme a la normativa mercantil vigente.

³⁸ Derogada por la Circular del Banco de España 5/2012, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

Por último, debemos incidir en que la declaración de ineficacia de un contrato de financiación sobre la base de la ineficacia del contrato de consumo del que trae su causa excede ampliamente el ámbito de competencia de este Servicio, debiendo obtenerla el interesado, si lo estima oportuno, de quienes única y exclusivamente tienen competencias para ello, esto es, de los tribunales ordinarios de justicia.

b. Liquidación

El Servicio de Reclamaciones considera que los clientes no pierden esta condición, con independencia del estado o situación de sus préstamos, por lo que las entidades mantienen con ellos la obligación ineludible de que conozcan el detalle de su evolución. Lo contrario constituiría un impedimento a la transparencia informativa, que quebrantaría las buenas prácticas y usos bancarios.

En este mismo sentido, y con base en los principios de claridad y transparencia que deben presidir las relaciones de las entidades con sus clientes, es recomendable que, cuando estas efectúen los seguimientos periódicos de las posiciones impagadas, se aseguren de comunicar y requerir estas a sus titulares, para evitar que el transcurso del tiempo desvirtúe el conocimiento que puedan tener de sus deudas.

Las entidades deben acreditar convenientemente, como profesionales que son de su operativa, la existencia de la deuda reclamada, justificando haber reclamado oportunamente al interesado su pago, incluyendo un desglose de la deuda, lo suficientemente claro y detallado como para que pueda deducirse fácilmente qué parte de dicha posición corresponde a los distintos conceptos intervinientes (deuda no vencida, deuda vencida con desglose de cuotas impagadas, intereses de demora y gastos —igualmente detallados—, etc.), de modo que el cliente pueda verificar en cada momento la adecuación de las posiciones facilitadas a las condiciones pactadas.

Asimismo, hay que señalar, por haber sido objeto de reclamación en algunos expedientes, que los intereses no constituyen deuda en tanto no se devenguen, y ello con independencia de que serán exigibles con arreglo a las condiciones contractuales, en su momento oportuno.

c. Cancelación

Las entidades deben acreditar haber comunicado a sus clientes, con la debida antelación y diligencia, la no renovación de las pólizas de crédito que tienen suscritas, para evitar perjuicios en términos de intereses de demora y otros gastos incurridos.

Además, en los supuestos de cancelación anticipada de préstamos personales, el Servicio de Reclamaciones debe analizar la diferente documentación contractual, para cotejar que la declaración de vencimiento anticipado se encuentre respaldada por las pertinentes previsiones contractuales, redactadas de forma clara y explícita en el propio contrato.

d. Renovación/refinanciación

Con carácter general, las operaciones deben ser satisfechas a su vencimiento, salvo que los propios contratos contemplen la posibilidad de renovación en determinadas circunstancias. Pero no es menos cierto que es práctica habitual que las operaciones crediticias concertadas entre las entidades y, principalmente, las sociedades mercantiles, aunque no contemplen expresamente la renovación entre sus condiciones, se renueven o refinancien al vencimiento, si así lo solicitan los acreditados y siempre y cuando dicha renovación o refinanciación sea aprobada por las entidades prestamistas tras someterse al oportuno estudio y análisis de los correspondientes órganos de riesgos que tienen por objeto tal finalidad, dentro de la discrecional política de riesgos de la entidad, la cual es dinámica en el tiempo en función de diversos parámetros tanto internos como externos. Del mismo

modo, en caso de sanción positiva, unas veces lo es en idénticas condiciones a la operación próxima a vencer o, en su caso, vencida, y otras se modifican las condiciones, realizando las entidades nueva propuesta de condiciones, de renovación, que deberán ser aceptadas por los acreditados o, en caso contrario, procede el reembolso de la operación al vencimiento o, en su caso, vencida.

Las entidades, con motivo de una renovación o refinanciación de una póliza de crédito y con anterioridad a su firma ante notario, deben informar de todas las condiciones económicas y financieras que van a resultar de aplicación, con objeto de que los clientes puedan comparar dichas condiciones con otras del mercado y decidir, libremente y con conocimiento de causa, si resulta o no de su interés la operación en los términos propuestos.

e. Préstamos subvencionados

Las entidades bancarias deben acreditar una diligente actuación en la tramitación de los préstamos subvencionados cuya gestión le fue encomendada (ya sean del ICO o de otra Administración Pública).

En este sentido, para la puesta en marcha de las normas de financiación promulgadas y facilitar su distribución, el ICO y el resto de las Administraciones Públicas precisan de las entidades bancarias, puesto que estas actúan como mediadoras de los productos financieros subvencionados. Por ello, de forma voluntaria, las entidades que lo han considerado oportuno han solicitado al ICO su adhesión a las distintas líneas y han firmado los correspondientes contratos de financiación.

En cualquier caso, estas medidas no se aplican de oficio por parte de las entidades, sino que requieren la firma de préstamos con las entidades mediante los que se van a financiar las distintas situaciones previstas en cada convenio. Para la firma de este nuevo contrato, en el que normalmente las entidades asumen el riesgo de crédito, es necesario alcanzar un acuerdo previo entre la entidad y el cliente.

De esta forma, la firma del convenio por parte de una entidad no obliga a esta a la formalización de la operación, aun cuando la solicitud esté efectuada de forma correcta y se cumplan todas las condiciones exigidas.

Llegados a este punto, hay que concluir que las decisiones que adoptan las entidades de crédito de cara a las condiciones exigibles en las operaciones que conceden a sus clientes, así como las refinanciaciones que proponen para facilitar a sus clientes la devolución de las cantidades financiadas, son cuestiones que se enmarcan dentro de su política comercial y de asunción de riesgos, y su fiscalización excede de las competencias de este Servicio, por incardinarse en su esfera discrecional de actuación.

f. Ley 16/2011, de 24 junio, de contratos de crédito al consumo

Como se ha indicado más arriba, el 25 de septiembre de 2011 entró en vigor la nueva Ley de Contratos de Crédito al Consumo, la cual incorpora a nuestro ordenamiento los contenidos de la Directiva 2008/48/CE y deroga la Ley 7/1995, de crédito al consumo³⁹; en ella se diseñan una serie de requerimientos de información unificada o estandarizada, tanto de carácter precontractual como contractual.

39 La derogada Ley 7/1995 se seguirá aplicando a todos los contratos vigentes a 25.9.2011. Los de duración definida llegarán a su vencimiento rigiéndose por la ley vigente en el momento de su formalización; y los de duración indefinida deberán haberse adaptado al contenido de la Ley 16/2011 en el plazo de un año desde su entrada en vigor, de acuerdo con lo establecido en su disposición transitoria.

Esta ley, en línea con la anterior Ley de Crédito al Consumo, se aplica solo a contratos de crédito bajo forma de pago aplazado entre un prestamista (cualquier persona física o jurídica que concede crédito en el ejercicio de su actividad, lo que incluye a las entidades de crédito) y un consumidor (persona física actuando al margen de su actividad comercial o profesional) cuyo importe ascienda al menos a 200 euros. En los contratos de crédito cuyo importe total sea superior a 75.000 euros solo serán aplicables los artículos 1 a 11, 14, 15, y 32 a 36 de la ley (artículo 4.5).

La ley contempla la figura del «intermediario del crédito» como sujeto que, con carácter profesional y remunerado, presenta u ofrece los contratos, los celebra en nombre del prestamista o asiste a los consumidores en los trámites previos.

Esta nueva norma no solo incorpora la citada directiva y los cinco aspectos que esta obliga a armonizar, sino que también mantiene en varias cuestiones disposiciones recogidas en la ley nacional anterior y regula aspectos no recogidos en la directiva (como sucede, por ejemplo, con la oferta vinculante, la eficacia de los contratos vinculados a la obtención de un crédito o el cobro de lo indebido).

Aspectos básicos de armonización que persigue la directiva que transpone la Ley 16/2011

La directiva persigue la armonización total de cinco aspectos básicos:

- Información precontractual y prácticas previas a la contratación.
- Información contractual.
- Cálculo de la TAE.
- Derecho de retracción o de desistimiento.
- Derecho al reembolso anticipado.

Tanto los aspectos referidos a la información precontractual y a las prácticas previas a la contratación como el derecho de retracción o de desistimiento son absolutamente novedosos con respecto a la anterior regulación de los préstamos o créditos al consumo en nuestro país. Los restantes ya existían, pero se perfeccionan y se regulan con mayor detalle.

Información precontractual y prácticas previas a la contratación

La ley establece el contenido de la publicidad del producto⁴⁰ (tipo deudor, importe, TAE, duración, e información que se recogerá de forma clara, concisa y destacada mediante un ejemplo representativo); y los requisitos de información precontractual (artículo 10), aspecto hasta ahora muy poco regulado, contemplando una lista exhaustiva de información que deberá especificarse (tipo de crédito, importe total del crédito, duración de contrato, tipo deudor, TAE, derecho de retracción y de reembolso anticipado...), elaborando un formulario —«Información normalizada europea sobre el crédito al consumo»—, que deberá facilitarse al consumidor «con la suficiente antelación». Igualmente, se regula la información precontractual en casos específicos tales como los descubiertos, se exceptúa de los requisitos de información precontractual a los intermediarios de crédito a título subsidiario y se contempla la obligación de evaluar la solvencia del consumidor.

⁴⁰ Artículo 9 de la ley. Con la normativa anterior, solo se exigía que, si se hacía referencia al coste, debía mencionarse también la tasa de interés.

Aparte de la información normalizada, se establece el deber de los prestamistas y, en su caso, de los intermediarios de asistencia al consumidor previa al contrato, facilitándole explicaciones adecuadas de forma individualizada sobre el producto, «incluidas las consecuencias en caso de impago». Las explicaciones comprenderán la aclaración del contenido de la información y las comunicaciones remitidas al cliente, si ello fuera preciso, así como una indicación sobre las consecuencias que la celebración del contrato pueda tener para el cliente, en especial también las consecuencias de impago.

La ley regula en su artículo 16 la forma de los contratos y, de manera exhaustiva, la información contractual que debe suministrarse, de manera clara y precisa, al consumidor (sobre, y entre otros, el tipo de crédito, los contratantes, la duración del contrato, el importe total del crédito y las condiciones de disposición de este, el tipo deudor, la TAE, los derechos y las obligaciones, las garantías y los seguros a que se condiciona la concesión del crédito, el derecho de desistimiento, el reembolso anticipado, etc.). Además, se contempla un régimen específico para contratos de crédito en forma de posibilidad de descubierto y los excedidos y los descubiertos tácitos (artículos 17 a 20), y se regulan el derecho de poner fin a contratos indefinidos (artículo 27), los contratos de crédito vinculados a la adquisición de bienes (artículo 26) y la cesión de los derechos del prestamista a un tercero (artículo 31).

Así, al enumerar con mayor detalle el contenido mínimo que debe figurar en los contratos de crédito, y específicamente en los contratos en forma de posibilidad de descubierto, se elevan a rango de ley las menciones que, para el caso de las entidades de crédito, estaban establecidas (casi en su totalidad, aunque no todas) en la entonces vigente Circular del Banco de España 8/1990⁴¹, las cuales se generalizaron para todos los prestamistas.

Además, es de destacar que la ley, en relación con la forma y el contenido de los contratos (artículo 16), comienza señalando que se harán constar por escrito en papel o en otro soporte duradero y se redactarán con una letra que resulte legible y con un contraste de impresión adecuado. Respecto a la falta de forma escrita o del mantenimiento en soporte duradero, se considera un supuesto de anulabilidad (antes, nulidad). Según el artículo 7.2:

«El incumplimiento de los requisitos relativos a la información previa y al suministro de la misma que se establecen en los artículos 10 y 12, dará lugar a la anulabilidad del contrato. En caso de que se mantenga la eficacia del contrato [...]»

Para omisiones o defectos en el clausulado, se mantienen las consecuencias previstas en la anterior regulación, detallando el artículo 21 de la Ley en vigor la penalización por falta de forma y por omisión de cláusulas obligatorias:

«1 El incumplimiento de la forma escrita a que se refiere el párrafo primero del apartado 1 del artículo 16 dará lugar a la anulabilidad del contrato.

2 En el supuesto de que el documento del contrato no contenga la mención a la tasa anual equivalente a la que se refiere la letra g) del apartado 2 del artículo 16, la obligación del consumidor se reducirá a abonar el interés legal en los plazos convenidos.

41 Derogada por la Circular del Banco de España 5/2012, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

3 En el supuesto de que el documento del contrato no contenga la mención a que se refiere la letra h)⁴² del apartado 2 del artículo 16, y siempre que no exista omisión o inexactitud en el plazo, la obligación del consumidor se reducirá a pagar el precio al contado o el nominal del crédito en los plazos convenidos.

En el caso de omisión o inexactitud de los plazos, dicho pago no podrá ser exigido al consumidor antes de la finalización del contrato.

4 En el caso de que los datos exigidos en el apartado 2 del artículo 16 y en el artículo 17 figuren en el documento contractual pero sean inexactos, se modularán, en función del perjuicio que debido a tal inexactitud sufra el consumidor, las consecuencias previstas en los apartados 2 y 3 anteriores.»

Cálculo de la TAE

Se define de forma clara en el artículo 32 de la Ley 16/2011 el coste total de crédito para el consumidor, con objeto de garantizar la comparabilidad de la información relativa a las tasas anuales equivalentes en toda la UE. Se establecen, así, parámetros armonizados para el cálculo de la TAE, que incluyen todos los gastos; entre ellos, las primas de seguro, si la obtención del crédito está condicionada a su contratación, y los costes de mantenimiento de la cuenta, salvo en caso de que la apertura sea opcional.

Derecho de retracción o de desistimiento

Regulado en el artículo 28 de la Ley, y en condiciones similares a lo establecido en la normativa de comercialización a distancia de servicios financieros, se concede al consumidor la facultad de dejar sin efecto el contrato celebrado, sin penalización —salvo el pago de los intereses devengados hasta el reembolso del préstamo y la compensación de los gastos no reembolsables abonados por el prestamista a la Administración Pública— ni obligación de justificación alguna, en el plazo de 14 días a contar desde la fecha de suscripción del contrato (o de recepción de las condiciones contractuales si fuese posterior). Se trata, entendemos, de una de las cuestiones más relevantes de la nueva regulación⁴³.

Derecho al reembolso anticipado

En el artículo 30 de la ley se concede al consumidor el derecho a reembolsar anticipadamente el crédito en cualquier momento, sin justificación, contemplando la posibilidad de que los prestamistas exijan, si se cumplen determinadas condiciones, una compensación por los posibles costes «directamente derivados del reembolso anticipado del crédito que el prestamista haya debido soportar⁴⁴». En cualquier caso, existe un límite máximo a la cuantía de la compensación: ninguna compensación excederá del importe del interés que el consumidor habría pagado durante el período de tiempo comprendido entre el reembolso anticipado y la fecha pactada de finalización del contrato de crédito.

42 Artículo 16.2: «[...] h) El importe, el número y la periodicidad de los pagos que deberá efectuar el consumidor y, cuando proceda, el orden en que deben asignarse los pagos a distintos saldos pendientes sometidos a distintos tipos deudores a efectos de reembolso.»

43 Las obligaciones del consumidor son, en primer lugar, comunicar antes de que expire el plazo de 14 días con el prestamista que ejercita el desistimiento y, en segundo lugar, abonar al prestamista el capital abonado y los intereses devengados entre la fecha de disposición del crédito y la fecha de reembolso del capital. Los intereses se calcularán sobre la base del tipo deudor acordado. Dichas cantidades deberán abonarse al prestamista, a más tardar, a los 30 días naturales de haber enviado la notificación de desistimiento al prestamista. El consumidor no debe abonar penalización alguna en caso de desistimiento.

44 En la normativa anterior se establecía que la compensación solo procedería en caso de que se hubiera pactado en el contrato. La nueva ley no exige expresamente ese pacto, pero parece claro que, en ausencia de pacto, el prestamista solo podrá reclamar una compensación si demuestra la existencia efectiva de pérdidas producidas de forma directa como consecuencia del reembolso anticipado del crédito.

La ley permite el cumplimiento anticipado total o parcial. En caso de reembolso anticipado, el consumidor tendrá derecho a una reducción del coste total del crédito (intereses y costes). A diferencia del artículo 10 de la Ley 7/1995, que disponía que el consumidor no abonará intereses no devengados, el artículo 30 de la nueva normativa se refiere, con mayor rigor, a la reducción del coste del crédito. Por tanto, no solo de los intereses, sino también de los demás costes que han sido fijados en función de la duración del contrato. Incluso de los costes que ya han sido pagados (extremo este no recogido en la directiva que desarrolla), y que tendrán que devolverse al consumidor en la parte proporcional a la duración del contrato pendiente de transcurrir.

Cuestiones que se mantienen en la Ley 16/2011

Expuestos los aspectos básicos de armonización que persigue la directiva que transpone la nueva norma, se destacan a continuación algunas cuestiones ya recogidas en la normativa anterior que se mantienen en la norma estudiada:

- La obligación de entregar una oferta vinculante, si el prestatario así lo solicitara, la cual se deberá mantener durante un plazo de 14 días naturales (artículo 8).
- La obligación de notificar al deudor los cambios de coste (artículo 22) —si bien la información sobre el tipo deudor y sus cambios se encuentra recogida en la directiva (bien antes de que se produzcan, bien periódicamente, si están vinculados a un tipo de referencia público), no se encuentra en ella la obligación de notificación del «coste total del crédito»—.
- Las consecuencias del cobro indebido (artículo 25). Con el fin de penalizar al prestamista que cobra al consumidor una cantidad a la que no tiene derecho, la Ley 16/2011 reproduce una norma ya contenida en la Ley 7/1995. Así, la nueva norma impone al prestamista que cobra indebidamente al consumidor (intereses o comisiones no debidos o en cuantía superior) una obligación de restituir lo cobrado más determinadas partidas, que varían en función de que el prestamista haya obrado con dolo o negligencia o sin ellos.
- La prohibición de que el tipo de interés en los descubiertos tácitos implique la aplicación de una TAE superior a 2,5 veces el interés legal del dinero (artículo 20.4).

Obligación de evaluar la solvencia del consumidor

La nueva ley (artículos 14 y 15) recoge el acceso a bases de datos (tanto del propio Estado miembro como de otros) para evaluar la situación financiera de un consumidor. Así, en la ley se introduce, en las actuaciones previas a la celebración del contrato, la obligación legal de evaluar la solvencia del consumidor antes de celebrar el contrato o de aumentar significativamente el importe, a partir de la información proporcionada por el consumidor y la consulta de bases de datos. En caso de denegación del crédito como resultado de la consulta, el prestamista debe informar gratuitamente al consumidor de aquella. En el caso de las entidades de crédito, se especifica que para la evaluación «tendrán en cuenta, además, las normas específicas sobre gestión de riesgos y control interno que les son aplicables según su legislación específica».

Contratos de crédito vinculados al suministro de bienes o prestación de servicios

La nueva norma simplifica los requisitos para la declaración de la ineficacia de los contratos de crédito vinculados al suministro de bienes o a la prestación de servicios por la cancelación o ineficacia de aquellos (artículo 26). Así, se suprimen requisitos que estable-

cía la ley anterior para que el consumidor pudiera ejercer sus derechos frente al prestamista⁴⁵. Conforme a la nueva regulación: i) cuando la eficacia del contrato de consumo quede condicionada a la efectiva obtención del crédito, será nulo el pacto por el que se obligue al consumidor a cualquier forma de pago del bien/servicio para el caso de que no se obtenga el crédito; ii) si el consumidor ha ejercitado el derecho de desistimiento respecto al contrato de suministro de bienes/servicios, dejará de estar obligado por el crédito vinculado sin penalización alguna; iii) se reducen los requisitos para que el consumidor pueda ejercer los mismos derechos frente al prestamista y el proveedor del servicio, que ahora solo son (artículo 29):

- Que los bienes o servicios no hayan sido entregados en todo o en parte, o no sean conformes a lo pactado.
- Que el consumidor haya reclamado por cualquier medio (judicial o extrajudicial) al proveedor y no haya obtenido la satisfacción a la que tiene derecho.

Incumplimiento de la norma
por entidades de crédito

La nueva ley, en su artículo 34, declara expresamente su aplicación a las entidades de crédito, a las que también les será de aplicación la normativa sectorial en lo que no se oponga. Esta ley, a diferencia de la anterior, establece dos grupos de normas en cuanto a los efectos del incumplimiento por parte de las entidades de crédito.

- Por un lado, se detallan cuáles se consideran normas de ordenación y disciplina (entre otras, la información y las actuaciones previas a la celebración del contrato, la información y los derechos contractuales, el descubierto tácito, la TAE...), cuyo incumplimiento se califica como infracción grave siempre que no tenga el carácter de ocasional o aislado, y respecto a las que se aplicaría el procedimiento sancionador previsto en la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito.
- Respecto al resto de normas (entre otras, el carácter imperativo de la ley, el derecho de desistimiento, las normas sobre contratos de crédito vinculados, así como las reglas sobre liquidación por ineficacia, resolución del contrato o reembolso anticipado), no se prevé intervención de tipo administrativo, de modo que los conflictos, en su caso, deberán resolverse en el ámbito general de protección civil y mercantil (en los tribunales) y en el ámbito de los sistemas de resolución extrajudicial previstos en la legislación sobre protección de los clientes de los servicios financieros (Servicio de Reclamaciones, en este caso).

Para los sujetos obligados distintos de las entidades de crédito, el incumplimiento de las normas de la ley será sancionado como infracción en materia de consumo, grave o muy grave, según los casos, cuya vigilancia compete a las autoridades estatales o autonómicas correspondientes (Ministerio de Sanidad y Consumo y consejerías de Consumo de las Comunidades Autónomas).

45 Así, se suprimen: i) que el consumidor haya concertado un contrato de crédito con un empresario distinto del proveedor de los bienes o de los servicios contratados; ii) que entre el concedente del crédito y el proveedor de los bienes o servicios exista un acuerdo previo, concertado en exclusiva, en virtud del cual aquel ofrecerá crédito a los clientes del proveedor para la adquisición de los servicios de este, y iii) que el consumidor haya obtenido el crédito en aplicación del acuerdo previo mencionado.

Especial mención requiere el concepto de préstamo responsable, introducido por la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, que en su artículo 29 («Responsabilidad en el crédito y protección de los usuarios de servicios financieros») ordena la aprobación de las medidas protectoras para los usuarios de servicios financieros. Así, en el punto 2 del citado artículo 29, establece:

«2. Se faculta al Ministro de Economía y Hacienda para que, en el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de esta Ley, apruebe las normas necesarias para garantizar el adecuado nivel de protección de los usuarios de servicios financieros en sus relaciones con las entidades de crédito, incluyéndose, en todo caso, las medidas relacionadas con la transparencia de las condiciones financieras de los préstamos y créditos hipotecarios y del crédito al consumo. Estas normas tendrán la condición de normas de ordenación y disciplina y, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, podrán tener el contenido siguiente:»

Dicho mandato se recoge en la Orden EHA/2899/2011, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, cuyo capítulo I («Préstamo responsable») contiene el artículo 18 («Evaluación de la solvencia»), del siguiente tenor literal:

«1 La entidad de crédito, antes de que se celebre cualquier contrato de crédito o préstamo, deberá evaluar la capacidad del cliente para cumplir con las obligaciones derivadas del mismo, sobre la base de la información suficiente obtenida por medios adecuados a tal fin, entre ellos, la información facilitada por el propio cliente a solicitud de la entidad.

A estos efectos, las entidades deberán contar con procedimientos internos específicamente desarrollados para llevar a cabo la evaluación de solvencia mencionada en el párrafo anterior. Estos procedimientos serán revisados periódicamente por las propias entidades, que mantendrán registros actualizados de dichas revisiones.

2 Los procedimientos a los que se refiere el apartado anterior, además de ajustarse a la normativa específica sobre gestión de riesgos y control interno que resulte aplicable a las entidades de crédito, deberán contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

- a) La adecuada evaluación de la situación de empleo, ingresos, patrimonial y financiera del cliente, para lo cual:
 - 1.º Se exigirá cuanta documentación sea adecuada para evaluar la variabilidad de los ingresos del cliente.
 - 2.º Se consultará el historial crediticio del cliente, para lo cual se podrá acudir a la Central de Información de Riesgos del Banco de España, así como a los ficheros de solvencia patrimonial y crédito a los que se refiere el artículo 29 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en los términos y con los requisitos y garantías previstos en dicha ley orgánica y su normativa de desarrollo.

3.º Se tendrá en cuenta el nivel previsible de ingresos a percibir tras la jubilación, en el caso de que se prevea que una parte sustancial del crédito o préstamo se continúe reembolsando una vez finalizada la vida laboral.

- b) La valoración de la capacidad del cliente y de los garantes de cumplir con sus obligaciones de pago derivadas del crédito o préstamo, para lo que se tendrán en cuenta, además de sus ingresos, sus activos en propiedad, sus ahorros, sus obligaciones derivadas de otras deudas o compromisos, sus gastos fijos y la existencia de otras posibles garantías.
- c) En el caso de créditos o préstamos a tipo de interés variable, y de otros en los que el valor de las cuotas pueda variar significativamente a lo largo de la vida de la operación, se deberá valorar cómo afectaría esta circunstancia a la capacidad del cliente de cumplir con sus obligaciones teniendo en cuenta la información a la que se refiere la letra anterior.
- d) En el caso de créditos o préstamos hipotecarios o con otras garantías reales, la valoración prudente de tales garantías mediante procedimientos que eviten influencias o conflictos de interés que puedan menoscabar la calidad de la valoración.

3 En el supuesto de créditos o préstamos con garantía real, los criterios para determinar la concesión o no del crédito o préstamo, la cuantía máxima del mismo y las características de su tipo de interés y de su sistema de amortización deben fundamentarse, preferentemente, en la capacidad estimada del cliente para hacer frente a sus obligaciones de pago previstas a lo largo de la vida del crédito o préstamo, y no exclusivamente en el valor esperado de la garantía.

4 En el caso de suscripción de seguros de amortización de créditos o préstamos, tal suscripción no podrá sustituir, en ningún caso, la necesaria y completa evaluación de la solvencia del cliente y de su capacidad para cumplir con sus obligaciones de pago por sus propios medios.

5 En el supuesto de que una entidad rechace la concesión de un crédito o préstamo por considerar insuficiente la solvencia del cliente basándose en la consulta a los ficheros a los que se refiere el párrafo 2.º del apartado 2.a), la entidad informará al cliente del resultado de dicha consulta.

6 La evaluación de la solvencia prevista en este artículo se realizará sin perjuicio de la libertad de contratación que, en sus aspectos sustantivos y con las limitaciones que pudieran emanar de otras disposiciones legales, deba presidir las relaciones entre las entidades de crédito y los clientes y, en ningún caso afectará a su plena validez y eficacia, ni implicará el traslado a las entidades de la responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones de los clientes.»

Finalmente, la Circular del Banco de España 5/2012, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, complementa dicha normativa

sobre *préstamo responsable*, en su norma duodécima («Políticas y procedimientos de préstamo responsable»), del siguiente literal:

«1 A efectos de asegurar la adecuada aplicación práctica del concepto de préstamo responsable a que se refiere el capítulo I del título III de la Orden, las entidades, cuando ofrezcan y concedan préstamos o créditos a la clientela y, en su caso, presten servicios accesorios a los mismos, deberán actuar honesta, imparcial y profesionalmente, atendiendo a la situación personal y financiera y a las preferencias y objetivos de sus clientes, debiendo resaltar toda condición o característica de los contratos que no responda a dicho objetivo.

2 Sin perjuicio de los criterios establecidos con carácter general en relación con las operaciones que entrañen riesgo de crédito en el anejo IX de la Circular 4/2004, las entidades que concedan préstamos o créditos a los clientes a quienes se refiere la norma segunda de esta Circular deberán contar, de un modo adecuado al volumen de sus operaciones, características y complejidad de las mismas, con concretas políticas, métodos y procedimientos de estudio y concesión de préstamos o créditos a dicha clientela (incluyendo una política de oferta y comercialización de operaciones que, asimismo, comprenda criterios de remuneración de las personas encargadas de su comercialización), adecuadamente documentados y justificados, aprobados por el Consejo de Administración de la entidad u órgano equivalente, que, en el marco de los extremos contemplados en el artículo 18 de la Orden, integren los principios generales que se mencionan en el anejo 6 de esta Circular. Las referidas políticas, métodos y procedimientos, debidamente actualizados, así como los documentos en que se justifiquen y la acreditación de su aprobación por el Consejo de Administración de la entidad u órgano equivalente, deberán mantenerse en todo momento a disposición del Banco de España.

Las entidades podrán dar cumplimiento a esta disposición incorporando dicha información en las políticas, métodos y procedimientos de estudio y concesión de préstamos o créditos, de acuerdo a lo previsto en el anejo IX de la Circular 4/2004.

3 Los principios generales a que se refiere el apartado anterior habrán de ser aplicados por las entidades y entendidos por sus clientes de una manera responsable, de modo que incumbe a estos el facilitar a aquellas una información completa y veraz sobre su situación financiera y sobre sus deseos y necesidades en relación con la finalidad, importe y demás condiciones del préstamo o crédito, atañendo a las entidades el informar apropiadamente a sus clientes sobre las características de aquellos de sus productos que se adecuen a lo solicitado, de tal modo que permita a estos la necesaria reflexión, comparación y adopción de una decisión fundada, racional y prudente.

Lo indicado en el párrafo anterior deberá entenderse sin menoscabo de la libertad de contratación a que se refiere el apartado 6 del artículo 18 de la Orden, de la plena validez y eficacia de los contratos, y de la plena responsabilidad de los clientes por el incumplimiento de las obligaciones que contractualmente hubieran asumido.»

5.1.4 ANEJOS

a. Anejo 1. Ficha de información precontractual (FIPRE)

El texto del presente modelo se reproducirá tal cual en las fichas de información precontractual que se elaboren para cada producto o servicio. Las indicaciones entre corchetes se sustituirán por la información correspondiente.

Cuando se indique «si ha lugar», la entidad de crédito cumplimentará la casilla si la información es pertinente para el contrato de préstamo. Si la información no es pertinente, la entidad suprimirá los datos correspondientes o la sección entera. En este último caso, la numeración de las secciones se adaptará en consecuencia.

La información que a continuación se indica se facilitará en un solo documento. Se utilizarán caracteres tipográficos claramente legibles. Cuando se trate de elementos de información que deban resaltarse, se empleará negrita, sombreado o caracteres de mayor tamaño.

(Texto introductorio)

El presente documento se extiende el [fecha corriente] en respuesta a su solicitud de información, y no conlleva para [nombre de la entidad] la obligación de concederle un préstamo. La información incorporada tiene carácter meramente orientativo.

Se ha elaborado basándose en las condiciones actuales del mercado. La oferta personalizada posterior puede diferir en función de la variación de dichas condiciones o como resultado de la obtención de la información sobre sus preferencias y condiciones financieras.

ENTIDAD DE CRÉDITO

- Identidad/nombre comercial.
- Domicilio social.
- Número de teléfono.
- Correo electrónico.
- Dirección de página electrónica.
- Autoridad de supervisión: [Identidad de la autoridad de supervisión y dirección de su página electrónica].
- Persona de contacto: [Datos completos de la persona de contacto].
- Datos de contacto del servicio de atención al cliente.

CARACTERÍSTICAS DEL PRÉSTAMO

- Importe máximo del préstamo disponible en relación con el valor del bien inmueble.
- Finalidad.

- Tipo de préstamo.
- (Si ha lugar) Préstamo en divisa.
- Plazo de amortización.
- Periodicidad de los pagos.

TIPO DE INTERÉS

- Clase y nivel del tipo de interés aplicable:
 - Fijo.
 - Variable (expresado en tipo de interés de referencia + diferencial).
 - Variable limitado (expresando el tipo de interés mínimo y máximo y el tipo de interés de referencia + diferencial).
- En caso de que durante el plazo de amortización se modifique la clase de tipo de interés, se deberá reflejar el plazo en que se aplicará cada tipo.

VINCULACIONES Y GASTOS PREPARATORIOS

- Listado de productos o servicios vinculados para obtener el préstamo en las condiciones ofrecidas.
- Gastos preparatorios.

TASA ANUAL EQUIVALENTE Y COSTE TOTAL DEL PRÉSTAMO

La TAE es el coste total del préstamo expresado en forma de porcentaje anual. La TAE sirve para ayudarle a comparar las diferentes ofertas.

- La TAE aplicable a su préstamo es [...]. Comprende:
 - Tipo de interés.
 - Otros componentes de la TAE.
 - Coste total del préstamo en términos absolutos.
 - El cálculo de la TAE y del coste total del préstamo se basa en los siguientes supuestos:
 - Importe.
 - Tipo de interés.
 - Otros supuestos.

AMORTIZACIÓN ANTICIPADA

- (Si ha lugar) Compensación por desistimiento.
- (Si ha lugar) Compensación por riesgo de tipo de interés.

b. Anejo 2. Ficha de información personalizada (FIPER)

El texto del presente modelo se reproducirá tal cual en las fichas de información personalizada (FIPER). Las indicaciones entre corchetes se sustituirán por la información correspondiente.

La información que a continuación se indica se facilitará en un solo documento. Se utilizarán caracteres tipográficos claramente legibles. Cuando se trate de elementos de información que deban resaltarse, se empleará negrita, sombreado o caracteres de mayor tamaño.

(Texto introductorio)

El presente documento se extiende el [fecha corriente] en respuesta a su solicitud de información, y no conlleva para [nombre de la entidad] la obligación de concederle un préstamo hipotecario.

Se ha elaborado basándose en la información que usted, [nombre del cliente], ha facilitado hasta la fecha, así como en las actuales condiciones del mercado financiero. La información que sigue será válida hasta el [fecha de validez]. Después de esa fecha, puede variar con arreglo a las condiciones del mercado.

ENTIDAD DE CRÉDITO

- Identidad/nombre comercial.
- Domicilio social.
- Número de teléfono.
- Correo electrónico.
- Dirección de página electrónica.
- Autoridad de supervisión: [Identidad de la autoridad de supervisión y dirección de su página web].
- Persona de contacto: [Datos completos de la persona de contacto].

CARACTERÍSTICAS DEL PRÉSTAMO

- Importe y moneda del préstamo: [valor] [moneda].
- (Si ha lugar) El presente préstamo no se expresa en [moneda nacional].
- Duración del préstamo.
- Tipo de préstamo.

- Clase de tipo de interés aplicable.
- Importe total que se ha de reembolsar.
- Importe máximo de préstamo disponible en relación con el valor del bien inmueble.
- (Si ha lugar) Garantía.

TIPO DE INTERÉS

La TAE es el coste total del préstamo expresado en forma de porcentaje anual. La TAE sirve para ayudarle a comparar las diferentes ofertas.

- La TAE aplicable a su préstamo es [TAE]. Comprende:
 - El tipo de interés [valor en porcentaje o en tipo de referencia más diferencial si se tratase de un tipo variable o variable limitado].
 - [Otros componentes de la TAE].

PERIODICIDAD Y NÚMERO DE PAGOS

- Periodicidad de reembolso: [periodicidad].
- Número de pagos: [número].

IMPORTE DE CADA CUOTA HIPOTECARIA

- [Importe] [moneda].
- (Si ha lugar) Las cuotas hipotecarias calculadas en diferentes escenarios de evolución del tipo de interés cuando el préstamo aplica un tipo de interés variable o variable limitado.
- (Si ha lugar) El tipo de cambio utilizado para la conversión del reembolso en [moneda del préstamo] a [moneda nacional] será el publicado por [nombre del organismo encargado de la publicación del tipo de cambio] el [fecha].

TABLA DE AMORTIZACIONES

La siguiente tabla muestra el importe que ha de pagarse cada [periodicidad]:

- Las cuotas (columna [n.º pertinente]) son iguales a la suma de los intereses pagados (columna [n.º pertinente]), el capital pagado (columna [n.º pertinente]) y, si ha lugar, otros costes (columna [n.º pertinente]).
- (Si ha lugar) Los costes de la columna «otros costes» corresponden a [lista de costes]. El capital pendiente (columna [n.º pertinente]) es igual al importe del préstamo que queda por reembolsar.

- [Importe y moneda del préstamo].
- [Duración del préstamo].
- [Tipo de interés].
- [Tabla].
- (Si ha lugar) [Advertencia sobre la variabilidad de las cuotas].

VINCULACIONES Y OTROS COSTES

Si desea beneficiarse de las condiciones del préstamo descritas en la presente ficha, debe cumplir las obligaciones que se indican a continuación.

- Obligaciones.
- (Si ha lugar) Observe que las condiciones de préstamo descritas, incluido el tipo de interés aplicable, pueden variar en caso de incumplimiento de las citadas obligaciones.
- Además de los costes ya incluidos en las cuotas [periodicidad], este préstamo conlleva los siguientes costes:
 - Costes que deben abonarse una sola vez.
 - Costes que deben abonarse periódicamente.
- Asegúrese de que tiene conocimiento de todos los demás tributos y costes (p. ej., gastos notariales) conexos al préstamo.

AMORTIZACIÓN ANTICIPADA

Si decide amortizar el préstamo anticipadamente, consúltenos a fin de determinar el nivel exacto de la compensación en ese momento.

- Este préstamo puede amortizarse anticipadamente, total o parcialmente.
 - [Condiciones].
 - [Procedimiento].
- (Si ha lugar) Compensación por desistimiento.

DERECHO DE SUBROGACIÓN (SI HA LUGAR)

Si lo desea, puede llevarse a otra entidad de crédito (subrogar) su préstamo, aun sin el consentimiento de [nombre de la entidad].

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Departamento de Atención al Cliente: nombre, dirección geográfica, número de teléfono, correo electrónico, persona de contacto y datos de contacto.
- (Si ha lugar) Defensor del Cliente: nombre, dirección geográfica, número de teléfono, correo electrónico, persona de contacto y datos de contacto.

SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA

En caso de desacuerdo con el Departamento de Atención al Cliente de la entidad de crédito, o transcurridos dos meses sin respuesta este, puede dirigir una reclamación (o, siempre que lo desee, formular una consulta o queja) al Servicio de Reclamaciones del Banco de España (91 338 6530):

- Por escrito dirigido al Servicio de Reclamaciones, C/ Alcalá, 48; 28014 Madrid.
- Por vía electrónica, en el sitio web <http://www.bde.es>.

INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS VINCULADOS AL PRÉSTAMO: CONSECUENCIAS PARA EL CLIENTE

- [Tipos de incumplimiento].
- [Consecuencias financieras y/o jurídicas].

Si tiene dificultades para efectuar sus pagos [periodicidad], póngase en contacto con nosotros a la mayor brevedad posible para estudiar posibles soluciones.

INFORMACIÓN ADICIONAL, EN EL CASO DE VENTAS A DISTANCIA (SI HA LUGAR)

- (Si ha lugar) La legislación escogida por la entidad de crédito como base para el establecimiento de relaciones con usted con anterioridad a la celebración del contrato de crédito es [legislación aplicable].
- La información y documentación contractual se facilitarán en [lengua]. Con su consentimiento, durante la vigencia del contrato de préstamo nos comunicaremos con usted en [lengua o lenguas].

RIESGOS Y ADVERTENCIAS

Le rogamos tome nota de los riesgos que conlleva un préstamo hipotecario:

- Sus ingresos pueden variar. Asegúrese de que, si sus ingresos disminuyen, aún seguirá pudiendo hacer frente a sus cuotas hipotecarias [periodicidad].
- Tiene usted derecho a examinar el proyecto de documento contractual en el despacho del notario autorizante, con la antelación de tres días hábiles previos a su formalización ante aquel.
- (Si ha lugar) Puede usted perder su vivienda si no efectúa sus pagos puntualmente.

- (Si ha lugar) Responde usted ante [nombre de la entidad] del pago del préstamo no solo con su vivienda, sino con todos sus bienes presentes y futuros.
- (Si ha lugar) Debe tener en cuenta el hecho de que el tipo de interés de este préstamo no permanece fijo durante todo su período de vigencia.
- (Si ha lugar) Debe tener en cuenta el hecho de que el tipo de interés de este préstamo, a pesar de ser variable, nunca se beneficiará de descensos del tipo de interés de referencia por debajo del [límite mínimo del tipo de interés variable limitado].
- (Si ha lugar) El presente préstamo no se expresa en euros. Tenga en cuenta que el importe en euros que necesitará para pagar cada cuota variará en función del tipo de cambio de [moneda del préstamo/euro].
- (Si ha lugar) Este es un préstamo de solo intereses. Ello quiere decir que, durante su vigencia, necesitará reunir capital suficiente para reembolsar el importe del préstamo en la fecha de vencimiento.
- Al margen de lo recogido en la presente ficha, tendrá que pagar otros tributos y gastos (si ha lugar); p. ej., gastos notariales.

5.2 Pasivo

5.2.1 INTRODUCCIÓN GENERAL SOBRE LOS DEPÓSITOS BANCARIOS

Entre los servicios bancarios que prestan las entidades de crédito se encuentra la captación de fondos reembolsables de sus clientes, especialmente depósitos, tanto a la vista (cuentas corrientes y de ahorro) como a plazo determinado, según la disponibilidad de los fondos y la prestación o no del servicio de caja como elemento intrínseco esencial que permite la realización de las operaciones de pago que se determinen. En todo caso en los primeros, y siempre que los segundos tengan garantizada la devolución del principal a su vencimiento, la competencia para resolver las reclamaciones que se planteen corresponderá al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

La regulación general de la transparencia de las cuentas a la vista se contiene en las disposiciones que regulan los servicios de pago [Ley 16/2009, de 13 de noviembre, y Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio (en adelante, LPS y OSP)] —si bien son aplicables algunos de los artículos de la orden y de la circular generales de transparencia, como se verá en este apartado—; en tanto que la regulación de la transparencia de los depósitos a plazo, al no tener la consideración de cuenta de pago, se encuentra en la Orden EHA/2899/2011, de 14 de junio («la orden»), y más en particular en la Circular del Banco de España 5/2012, de 27 de junio («la circular»)

Además de ello, habrá que tener en cuenta el contenido de la normativa de crédito al consumo [actualmente, la Ley 16/2011, de 24 de junio, en vigor desde el 25 de septiembre de 2011 (LCCC)] para los casos en que se produzcan descubiertos en cuenta corriente, que suponen la concesión de un crédito de esa naturaleza.

En efecto, en el caso de las cuentas a la vista («cuentas de pago», en terminología de las normas que las regulan) la finalidad perseguida por los clientes es la obtención de un servicio de caja, de tal forma que se puedan desarrollar sus cobros y pagos habituales, empleando para ello diversos servicios, operaciones e instrumentos de pago que se contemplen en la contratación; en tanto que en los depósitos se persigue una finalidad

de inversión, para obtener una rentabilidad de los excedentes de liquidez del titular, pero no canalizar su operativa de caja.

Las características específicas de cada uno de ellos serán analizadas en los apartados 3 y 4 siguientes, si bien hay elementos comunes a ambos tipos, tales como la necesidad de que las entidades lleven a cabo la debida identificación de sus clientes antes de iniciar cualquier relación bancaria, y las distintas posibilidades que se dan en cuanto a la titularidad de las cuentas y depósitos, así como diversas cuestiones (publicidad, información pública sobre comisiones, tipos de interés y de cambio recogidas en la nueva normativa de transparencia) que son objeto de exposición antes de pasar a analizar separadamente cada uno de ellos.

5.2.2 ASPECTOS COMUNES

a. Identificación de los potenciales titulares

Las entidades de crédito, al aceptar en sus cuentas el depósito de fondos de sus clientes, han de atender una serie de obligaciones derivadas de la normativa de aplicación, tanto de la normativa de transparencia bancaria (que se detallarán en los apartados siguientes según la modalidad de depósito, y se refieren tanto al contenido de los documentos contractuales que se han de formalizar como a la obligación de mantenimiento de documentación y, recientemente, también a la entrega de información previa) como de la de prevención de blanqueo de capitales, como a continuación se detallará.

Además, las posibilidades en cuanto a la titularidad son variadas y también, por tanto, los requisitos que, en cada caso, se habrán de verificar.

Tipología de titulares.
Particularidades en su identificación
y requisitos de capacidad

En nuestro ordenamiento jurídico es norma general que toda persona tiene capacidad para ser titular de derechos y obligaciones, es decir, tiene capacidad jurídica, si bien como una cuenta bancaria supone un tráfico de dinero, para actuar por sí necesita tener además capacidad de obrar (que en principio corresponde a todas las personas mayores de edad, tal y como establece el artículo 322 del Código Civil con carácter general).

Las entidades han de partir de la presunción de la capacidad de obrar de quienes pretenden abrir un cuenta, conforme a lo establecido en los artículos 199 y siguientes del Código Civil, ya que, a tenor de lo dispuesto en el citado cuerpo legal, nadie puede ser declarado incapaz si no es por sentencia judicial firme —en virtud de las causas establecidas en la Ley— recaída en el correspondiente procedimiento de incapacitación.

Por lo tanto, para la apertura (y movimiento en su caso) de una cuenta bancaria, salvo en situaciones especiales, es suficiente con que la persona sea mayor de 18 años (o sea mayor de 16 años y se encuentre emancipado).

A continuación se exponen algunos casos particulares que pueden darse en cuanto a la apertura de los depósitos, en función de sus titulares; además de ello, y si bien no es el objeto de este apartado específico, en los casos en los que se considere relevante se efectuará una alusión a las implicaciones en cuanto a la forma de disponer del saldo, para evitar su repetición en el apartado correspondiente.

Cuentas de incapaces

No obstante lo indicado en los párrafos anteriores, pueden existir situaciones especiales (las cuales han de acreditarse) que determinen que una persona sea considerada incapaz. La amplitud de la incapacitación será distinta en cada caso, debiendo ser fijada con sus límites en la sentencia que se dicte, correspondiendo su determinación a los tribunales de justicia.

De esta manera, para la apertura (y movimiento) de un depósito en una entidad en estos supuestos habrá que estar al contenido de la sentencia de incapacitación, la cual determinará el nombre de la persona o personas que se designe como tutor, o como curador en su caso, según el régimen que se establezca y según se trate de una incapacitación total o parcial referida solo a los actos de administración.

Los menores de edad, aunque tienen capacidad jurídica no tienen capacidad de obrar y, como tales incapaces, solo podrán realizar válidamente negocios jurídicos mediante sus representantes legales, regla general que no encuentra excepciones en lo que a la apertura (y disposiciones) de cuentas bancarias se refiere, en su consideración de actos de administración.

Por principio, los menores de edad, de acuerdo con el artículo 154 del Código Civil, se encuentran sometidos a patria potestad, que según indica el artículo 156 del mismo texto, se ejercerá conjuntamente por el padre y la madre, aunque se posibilita que este derecho-deber sea ejercido por uno solo de los progenitores con el consentimiento expreso o tácito del otro, determinándose, por su parte, en el artículo 162 del mismo código que los padres que ostenten la patria potestad tienen la representación legal de sus hijos, salvo que nos encontremos ante actos relativos a derechos de la personalidad que el menor pueda realizar por sí mismo, aquellos en los que exista conflicto de intereses o los relativos a determinados bienes que quedan excluidos de la administración paterna, de acuerdo con lo señalado en el artículo 164 (entre los que, por ejemplo, se encuentran los bienes adquiridos por título gratuito cuando el disponente así lo hubiese ordenado).

De este modo, los padres, como legítimos representantes de los hijos, podrán abrir cuentas bancarias a nombre de estos y efectuar ingresos, reintegros y demás actos dispositivos sobre aquellas, teniendo en cuenta que dichos actos podrán ser realizados por ambos padres o por uno solo, como se ha indicado (artículo 156).

No obstante, cuando los padres viven separados, puede ocurrir que se cuestione la prevalencia del régimen general de patria potestad respecto del especial pactado en el convenio regulador —cuando en este se hubiera previsto que la patria potestad la comparten conjuntamente ambos cónyuges—, remitiendo en esos casos este Servicio a las partes a los jueces y tribunales de justicia, pues, dadas las divergentes posturas doctrinales y jurisprudenciales sobre la materia, son los únicos órganos competentes para, valorando la complejidad de cada caso, determinar el alcance del régimen pactado.

Igualmente, en los casos en los que exista conflicto entre los progenitores, discrepando uno de ellos con la apertura de la cuenta (o con las disposiciones) hechas sin su consentimiento, los competentes para dirimir las controversias serán los tribunales de justicia, por establecerlo así el artículo 156 del Código Civil. No obstante, podría valorarse acorde con las buenas prácticas que, en última instancia, se proceda a la consignación de los fondos en espera del correspondiente pronunciamiento judicial que resuelva la discrepancia entre los interesados. Véase a estos efectos lo recogido al respecto en los casos de modificación del régimen de disposición.

Por último, hay que recordar que la representación del menor solo permanece hasta que adquiera capacidad de obrar, y en ese momento podrá ejercer todos los derechos derivados de su cuenta, ante la entidad de crédito.

Ante el Servicio se han planteado supuestos en los que una cuenta a nombre de un menor de edad ha sido abierta sin el conocimiento y consentimiento de sus representantes legales —sus padres—, por ejemplo, por abuelos u otros familiares, supuestos en los que este Servicio ha de estimar que las entidades se han apartado de las buenas prácticas financieras, pues, aunque pudieran estar actuando, en su caso, en defensa de los intereses económicos del menor, ello no puede hacerse sin observar los requisitos de legalidad expuestos. En tales casos, las entidades deberán facilitar a este Servicio toda la información respecto a las circunstancias en las que se abrió la cuenta —copia del contrato, identificación de la persona que habría actuado en representación del menor, documentos en poder de la entidad para acreditar dicha representación, etc.—.

Además del supuesto anterior, este Servicio ha manifestado, en los informes emitidos, pronunciamientos contrarios al proceder de las entidades en aquellos casos en que:

- Han procedido a dar de baja a la parte reclamante como representante legal de sus hijos en una cuenta a nombre de estos, a instancias del otro progenitor, del que se había separado.
- Han permitido efectuar disposiciones con cargo a la cuenta de la que era titular el reclamante a una persona que no estaba legitimada para ello, al haber expirado su condición de representante legal del titular de la cuenta, tras alcanzar este su mayoría de edad.

Cuentas de personas jurídicas

Las personas jurídicas, al tener plena autonomía patrimonial, pueden adquirir y poseer bienes de todas clases y, en consecuencia, pueden ser titulares de cuentas y depósitos, debiendo siempre actuar a través de las personas que, en cada momento, ostenten su representación.

La entidad de crédito, antes de proceder a la apertura del depósito a nombre de una persona jurídica debe requerir los correspondientes poderes, con el fin de proceder a su bastanteo, estableciendo quién y en qué condiciones —si existe un régimen de administración solidaria o mancomunada, extremo cuya comprobación por parte de la entidad es esencial, debiendo adaptar su proceder a las consecuencias que de uno u otro se derivan— puede actuar en nombre de la sociedad, debiendo actualizar periódicamente dicha información.

Por otro lado, la sociedad tiene obligación de comunicar a la entidad, de manera inmediata, cualquier modificación en su representación, para evitar que se puedan realizar operaciones en su nombre por personas no legitimadas para ello.

Cuentas de comunidades. Caso de las comunidades de propietarios

Trata la comunidad, según la definición del Código Civil, de que la propiedad de una cosa pertenezca a varios proindiviso. Merece ser destacado como principio general que representa uno de los pilares básicos para la organización y regulación de la situación de comunidad, en nuestro Derecho, el principio de autonomía privada, de forma que los acuerdos y convenios entre los comuneros constituyen la ley fundamental de organización y disciplina de la comunidad y estatuto por el que esta se regula primordialmente.

Las comunidades de bienes son entes sin personalidad jurídica, pero debemos añadir que cuentan con plena capacidad de obrar en el tráfico jurídico y, por tanto, pueden ser sujetos pasivos sometidos a tributación en determinados impuestos, tal como se infiere de lo

preceptuado en la Ley General Tributaria. También tienen la consideración de empresarios en la normativa laboral a efectos de la formalización de contratos laborales.

En dicho contexto, este Servicio opina que nada empece para que una comunidad de bienes, aunque carente de personalidad jurídica, al igual que una comunidad de propietarios, pueda ser titular de una cuenta, correspondiendo a los apoderados o autorizados por los comuneros la apertura, disposición y administración de ella conforme a lo establecido en los pactos internos de la comunidad de bienes o, en su defecto, en las reglas generales contenidas en los artículos 392 y siguientes del Código Civil.

Se han planteado ante este Servicio a lo largo del año 2012 algunas controversias en estos casos por el cambio de las personas que representan a la comunidad o las que están autorizadas para la apertura y disposición de las cuentas, lo cual impedía que aquella pudiera llevar a cabo su operativa bancaria habitual.

En particular, y con respecto a la función del presidente, conforme al artículo 13.3. de la Ley de Propiedad Horizontal, la principal es la de ostentar legalmente la representación de la comunidad en todos los asuntos que le afecten, siendo nombrado (artículo 13.2) entre los propietarios y siendo el nombramiento obligatorio, pudiendo ser removidos de su cargo los designados (artículo 13.7) antes de la expiración del mandato por acuerdo de la junta de propietarios, convocada en sesión extraordinaria.

La actuación representativa del presidente, colocada por su naturaleza en una zona intermedia entre la representación orgánica y la meramente voluntaria, lleva implícita la de todos los titulares en juicio y fuera de él, y en este sentido no ostenta una representación en sentido técnico, sino que actúa como un órgano del ente comunitario, sustituyendo con su voluntad individual la social común, con la posibilidad de considerar lo realizado por el presidente no como hecho en nombre de la comunidad, sino como si esta misma lo hubiese realizado, sin perjuicio de la relación interna entre dicho presidente y la junta de propietarios, ante la que deberá responder de su gestión.

Por su parte, el artículo 18 de la misma ley determina las condiciones (objetivas, subjetivas y de plazo) en las que los acuerdos de la junta de propietarios serán impugnables ante los tribunales, así como los efectos de dicha impugnación. Y el artículo 19 establece la forma de reflejar los acuerdos de la junta, el contenido que ha de tener el acta de cada reunión y sus formalidades (artículo 19.3): «El acta deberá cerrarse con las firmas del Presidente y del Secretario al terminar la reunión o dentro de los diez días naturales siguientes. Desde su cierre los acuerdos serán ejecutivos, salvo que la Ley previere lo contrario.»

Dicho esto, podría plantearse la cuestión de quién debe firmar las actas cuando se trata de la renovación de los cargos, si los entrantes o los salientes. En el supuesto de que se trate de juntas en las que se procede al cambio de tales cargos directivos, serán los que cesan en su cargo, quienes efectivamente han presidido la Junta, los que deben firmar. Las controversias para poder seguir llevando a cabo la operativa habitual de la comunidad sobre sus cuentas se ha planteado en algunos supuestos en que el presidente anterior no ha acudido a la junta y no accede a firmar, pues no será posible que firme el nuevo, que no presidió.

En tales casos, el Servicio concluye que no se podría considerar que la entidad hubiera incurrido en una actuación contraria a las buenas prácticas bancarias si se diera el caso de que hubiera establecido inicialmente la indisponibilidad de los fondos de la cuenta,

dado el defecto de forma, al no cumplir el acta con el requisito de estar firmada por el presidente anterior; sin embargo, lo que sí parece ser más unánime, es el hecho de que los meros formalismos no pueden llevar consigo nulidades en las actas que perjudiquen a toda la comunidad, de tal manera que solo tendrían trascendencia las omisiones cuando afecten al fondo de los acuerdos y puedan provocar indefensión a algún comunero. En particular, y en cuanto a la firma del presidente y del secretario, quedaría en manos de estas dos personas dar validez a la junta.

Por ello, este Servicio entiende que la entidad no podrá mantener bloqueada la cuenta de una comunidad, si se le presenta acreditación del acuerdo de la junta de propietarios respecto al cese del presidente y nombramiento del nuevo, invocando la oposición al cambio de autorizado del presidente saliente, que en cualquier caso se deberá justificar, pero sin establecer ninguna otra medida que permita a la titular de la cuenta, la comunidad, hacer uso de ella.

Cuentas de no residentes

La apertura de cuentas corrientes bancarias en nuestro país está sujeta a distintas exigencias documentales, según el interesado ostente o no la condición legal de residente en España, lo que, a su vez, dependerá de que aquel goce de la correspondiente autorización de residencia emitida por el Ministerio del Interior. En síntesis, la legislación en materia de transacciones exteriores, legislación fiscal y legislación sobre extranjeros, determina que:

- 1 Es exigible la presentación del NIF/NIE para la apertura de cuentas o depósitos bancarios por parte de «residentes» —esto es, aquellos extranjeros que dispongan de la correspondiente autorización oficial de residencia—, bien en el mismo día de la constitución del depósito o la apertura de la cuenta, o dentro del plazo de quince días, sin poder realizarse movimiento alguno hasta que se aporte (artículo 28 del Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos).
- 2 Tratándose de cuentas de no residentes, estas quedan exceptuadas del régimen de identificación previsto en el artículo 28 antes citado, tanto si son en euros como en divisas, pero siempre que se trate de cuentas abiertas a nombre de personas físicas o entidades que hayan acreditado la condición de no residentes en España.

Así, las «entidades registradas» deberán hacer constar la condición de no residente del titular de la cuenta o depósito abierto, y consignar, a efectos de identificación de la cuenta, el número de pasaporte o número de identidad válido en su país de origen.

La «entidad registrada» queda, además, obligada a requerir del titular de la cuenta de que se trate a que, en el plazo de quince días desde su apertura, le haga entrega de la documentación acreditativa de la no residencia (en concreto, las personas físicas extranjeras deben aportar «certificación negativa de residencia expedida por el Ministerio de Interior con antelación máxima de dos meses»). Esta exigencia de acreditación de la condición de no residente se debe confirmar por el titular de la cuenta con carácter periódico (cada dos años debe ser requerido por la «entidad registrada» para que aporte la certificación oportuna en el plazo máximo de tres meses).

En cualquier caso, el control de la aplicación de la normativa antes citada sobre la obligación de los clientes de aportar el NIF/NIE corresponde única y exclusivamente a la Administración Tributaria, y se lleva a cabo principalmente mediante el análisis de la información que están obligadas a remitir las entidades de crédito a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria.

La Circular del Banco de España n.º 1/2012, de 29 de febrero, en vigor desde el 1 de junio, establece en su norma sexta que, en el momento de apertura de cuentas a la vista, de ahorro o a plazo por clientes, las entidades de depósito deberán identificar al titular de la cuenta en euros o en divisas y harán constar su condición de residente en España o de no residente, cuya acreditación deberá realizarse en la forma prevista en el artículo 2.º del Real Decreto 1816/1991, de 20 de diciembre. Las entidades modificarán la calificación de las cuentas afectadas cuando tengan constancia de que se han producido cambios en la condición de residentes o de no residentes en España de los clientes titulares de aquellas.

El régimen transitorio incluido en dicha circular hasta el 31.12.2013 indica que se continuará aplicando lo establecido en la Circular n.º 1/1994, de 25 de febrero, denominada «Cuentas de no residentes», que recoge las obligaciones citadas en los párrafos precedentes, de tal manera que, si el titular de la cuenta no justificase o confirmase su condición de no residente dentro de los plazos indicados (15 días al establecer la relación y 3 meses en la comprobación cada dos años), la entidad no podrá admitir en la cuenta nuevos abonos o, en otro caso, procederá a la cancelación de las operaciones o depósitos afectados por la omisión de este deber de colaboración. No obstante, la entidad de crédito reanudará los cargos o abonos en la cuenta afectada desde el momento en que todos sus titulares faciliten su NIF.

En relación con esta cuestión se han planteado ante este Servicio reclamaciones de clientes no residentes motivadas por que la entidad ha procedido al bloqueo de sus cuentas durante un determinado período, con las consecuencias que de ello se derivan en el caso de una cuenta a la vista, al no poder recibir y ordenar las operaciones de pago habituales. En tales supuestos, cuando la entidad acredita que dicho bloqueo obedece a la falta de cumplimentación de la declaración de residencia fiscal que había vencido, su proceder no podría considerarse, en principio, apartado de las buenas prácticas bancarias; pero para ello será necesario que se justifique debidamente que se efectuó la necesaria comunicación sobre la circunstancia del bloqueo y sus causas, y que fue advertido previamente, con antelación suficiente, de que si no remitía la declaración de residencia fiscal firmada se procedería a dicho bloqueo.

Además de las particularidades que se han de tener en cuenta para la apertura de un depósito según el tipo de titular de que se trate, antes de llevar a cabo cualquier tipo de actuación en relación con la contratación pretendida, las entidades deben identificar de forma fehaciente a aquellos que pretendan formalizar la apertura de un depósito, lo cual implicará distintas actuaciones según el supuesto en que nos encontremos.

En efecto, y sin perjuicio de las obligaciones establecidas normativamente, incumbe a las entidades, en su propio interés y en el de sus clientes y de las personas que pudieran verse afectadas, extremar el celo en la verificación y comprobación de identidad de las personas con las que entablan relaciones financieras. La correcta identificación de la persona con la que se va a realizar un determinado negocio jurídico es una medida que promueve la seguridad del tráfico mercantil y que, por ello, debe considerarse beneficiosa.

La normativa de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo —y, en concreto, el artículo 3 de la Ley 10/2010, de 28 de abril—, bajo el título de «identificación formal», impone a las entidades de crédito la obligación de identificación de personas físicas o jurídicas con las que pretendan establecer relaciones de negocio o intervenir en cualesquiera operaciones, reconociendo que «en ningún caso los sujetos obligados mantendrán relaciones de negocio o realizarán operaciones con personas físicas o jurídicas que no hayan sido debidamente identificadas» .

Conforme a ello, dicha normativa contiene las siguientes obligaciones a cargo de las entidades de crédito, relativas a la identificación de los clientes y conservación de documentos:

- Las entidades de crédito deben exigir la presentación de los documentos acreditativos de la identidad de sus clientes, habituales o no (artículo 3 del Real Decreto 925/1995, de 9 de junio, reglamento que mantendrá su vigencia, según lo establecido en la Ley 10/2010, hasta la entrada en vigor de su desarrollo reglamentario).

A tal efecto, establece el reglamento, cuando el cliente sea persona física, deberá presentar documento nacional de identidad, permiso de residencia expedido por el Ministerio de Justicia, pasaporte o documento de identificación válido en el país de procedencia que incorpore fotografía de su titular. Las personas jurídicas deberán presentar documento fehaciente acreditativo de su denominación, forma jurídica, domicilio y objeto social, sin perjuicio de la obligación que proceda de comunicar el NIF. Asimismo, se deberán acreditar los poderes de las personas que actúen en su nombre.

- Además, las entidades recabarán de sus clientes información a fin de conocer la naturaleza de su actividad profesional o empresarial. Asimismo, adoptarán medidas dirigidas a comprobar razonablemente la veracidad de dicha información.
- Cuando existan indicios o certeza de que los clientes no actúan por cuenta propia, los sujetos obligados recabarán la información precisa a fin de conocer la identidad de las personas por cuenta de las cuales actúan. En el caso de personas jurídicas, los sujetos obligados adoptarán medidas razonables al efecto de determinar su estructura accionarial o de control.
- En el caso de operaciones no presenciales (medios telefónicos, electrónicos o telemáticos con clientes que no se encuentren físicamente presentes), el artículo 12 de la Ley 10/2010 establece que será necesario que concorra alguna de las circunstancias que cita (la identidad del cliente quede acreditada de conformidad con lo dispuesto en la normativa aplicable sobre firma electrónica; o el primer ingreso proceda de una cuenta a nombre del mismo cliente abierta en una entidad domiciliada en España, en la Unión Europea o en países terceros equivalentes; o se verifiquen los requisitos que se determinen reglamentariamente); añadiendo que en todo caso, en el plazo de un mes desde el establecimiento de la relación de negocio, los sujetos obligados deberán obtener de estos clientes una copia de los documentos necesarios para practicar la diligencia debida. Cuando se aprecien discrepancias entre los datos facilitados por el cliente y otra información accesible o en poder del sujeto obligado, será preceptivo proceder a la identificación presencial.

- Del mismo modo, las entidades de crédito, en virtud del artículo 25 de la Ley 10/2010, tienen la obligación de conservar durante un período mínimo de diez años (desde la terminación de la relación de negocios o la ejecución de la operación) la documentación en que se formalice el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley.

La negativa a establecer relaciones de negocio o a ejecutar operaciones o la terminación de la relación de negocios por imposibilidad de aplicar las medidas de diligencia debida previstas en la ley no conllevará, salvo que medie enriquecimiento injusto, ningún tipo de responsabilidad para los sujetos obligados (artículo 7.3 de la ley).

Además, las entidades aplicarán medidas de seguimiento continuo a la relación de negocios, incluido el escrutinio de las operaciones efectuadas a lo largo de dicha relación, a fin de garantizar que coincidan con el conocimiento que tenga el sujeto obligado del cliente y de su perfil empresarial y de riesgo, incluido el origen de los fondos, y garantizar que los documentos, datos e información de que se disponga estén actualizados.

Por tanto, las entidades deben cumplir las obligaciones expuestas en la identificación de los clientes que se presenten y las que se detallarán en relación con la formalización de los contratos, al iniciar relaciones contractuales y, posteriormente, conservando los contratos suscritos y verificando de nuevo el origen de los fondos y que los documentos de identificación están actualizados, y, en todo caso, extremando la diligencia en su actuación, dada la trascendencia de la documentación formalizada.

En relación con estas cuestiones, se ha de señalar que este Servicio no es competente para valorar si se ha producido un ilícito penal en los casos en que pueda darse una eventual suplantación de personalidad (mediante la utilización de documentos de identificación que no corresponden a quien los presenta) con objeto de abrir una cuenta o depósito en la entidad, correspondiendo tal pronunciamiento a los jueces y tribunales de justicia, mediante la adopción de los medios de prueba oportunos que permitan determinar lo acaecido y las responsabilidades que puedan derivarse, en su caso, para los sujetos intervinientes. Este Servicio tan solo podrá valorar que la entidad ha verificado, al menos en apariencia, los requisitos aludidos, extremo que habrá de estar en condiciones de acreditar cuando se planteen discrepancias de este tipo. Ahora bien, en esos supuestos, y salvo que por parte de los órganos judiciales se decreten medidas cautelares en sentido contrario, considera este Servicio que las entidades no deberían negarse a suministrar información sobre la cuenta a quien figura como titular, para la mejor defensa de sus intereses.

b. Comisiones e intereses.
Información pública y ante
el Banco de España

En relación con las comisiones e intereses que se pueden aplicar a las operaciones de depósito, y sin perjuicio de lo que se indicará en los respectivos apartados en relación con los requisitos que en cada caso se deben verificar para su válida repercusión, interesa recordar que el criterio general que consagra la normativa de transparencia —actualmente, los artículos 3 y 4 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios (BOE del 29), que se pronuncian en términos similares a los de la Orden de 12 de diciembre de 1989, a la que deroga—, es que las comisiones percibidas y los intereses aplicables a los servicios bancarios, entre ellos los depósitos, serán los que libremente se fijen entre dichas entidades y los clientes; si bien en el caso de las comisiones solo podrán percibirse por servicios solicitados en firme o aceptados expresamente por un cliente, y siempre que respondan a servicios efectivamente prestados o a gastos habidos.

Las entidades deberán, no obstante, verificar una serie de requisitos de información pública en relación con aquellos (artículos 3 y 4 de la orden en relación con la norma tercera de la Circular del Banco de España 5/2012), en un formato unificado que ha sido establecido en la Circular del Banco de España 5/2012 (anejos 1 y 2, en vigor desde 1 de enero de 2013), la cual deberá ser actualizada trimestralmente en relación con las operaciones realizadas en cada trimestre natural para los diferentes perfiles de productos y clientes que se reflejan (anexo 1), estar a disposición de los clientes en cualquier momento y gratuitamente (artículo 3.2. de la orden), y estar disponible:

- en todos los establecimientos comerciales de las entidades, al menos mediante la información concreta y exclusiva, en un lugar destacado que llame la atención del público, de que los modelos de anejos que establece están a disposición del público, debidamente actualizados a la fecha a que se refieren;
- en sus páginas electrónicas, mediante vínculo que de forma destacada y legible se localice en la pantalla inicial de la primera página, y
- en la página electrónica del Banco de España, pues las entidades deben remitirla a este organismo conforme a lo previsto en la norma decimosexta de la citada circular.

La información que las entidades deben poner a disposición de los clientes, en la forma expuesta y debidamente actualizada trimestralmente, se refiere con carácter general al tipo de interés anual modal de las operaciones de cada categoría realizadas en el trimestre anterior y a las comisiones más frecuentes aplicadas en las operaciones con tipo modal:

- Las comisiones habitualmente percibidas por los servicios que prestan con mayor frecuencia, así como los gastos repercutidos, información que incluirá, de manera sencilla y facilitando su comparación, los conceptos que devengan comisión, la periodicidad con que se aplican y su importe de manera desagregada por período de aplicación. Si el servicio bancario se presta a través de un medio de comunicación a distancia, se deberá indicar, mediante un mensaje claro y gratuito, la comisión aplicable por cualquier concepto y los gastos que se han de repercutir.
- Los tipos de interés habitualmente aplicados (interés modal) a los servicios que prestan con mayor frecuencia, información que incluirá, en todo caso, de manera sencilla y facilitando su comparación, la TAE u otra expresión equivalente de la operación.
- También (y en un formato distinto y separado de los anteriores) las comisiones, tipos de interés o recargos aplicables, en su caso, a los descubiertos, los cuales, en este caso, serán de obligada aplicación a todas las operaciones de esta naturaleza que no tuvieran fijados contractualmente otros inferiores. En particular, las entidades harán constar separadamente los tipos aplicables a los descubiertos tácitos a los que se refiere el artículo 20 de la LCCC.

c. Tipos de cambio.
Información al público

Por su parte, la Circular del Banco de España 5/2012 regula en su norma cuarta la información al público sobre tipos de cambio, y establece que:

- 1 Las entidades que realicen con su clientela operaciones de compraventa de divisas contra euros o de billetes extranjeros contra euros deberán publicar los tipos mínimos de compra y los máximo de venta, o, en su caso, los tipos únicos que aplicarán en operaciones de contado, cuando el importe de la compraventa no exceda de 3.000€.
- 2 La publicación de los tipos de cambio en la forma indicada se acompañará, cuando proceda, de la correspondiente a las comisiones y gastos que apliquen en las operaciones citadas, explicando el concepto al que responden cuando este no se derive de la propia denominación adoptada por la comisión.

d. Comunicaciones a clientes e información periódica sobre depósitos mantenidos

En relación con las comunicaciones con los clientes, la Orden de Transparencia recoge en su artículo 8.1 que toda comunicación, en los términos previstos por la normativa correspondiente, referida a cualquiera de los servicios bancarios deberá:

Comunicaciones a clientes.
Requisitos

- a) reflejar de manera clara y fiel los términos en que se desarrollan los servicios;
- b) no destacar ningún beneficio potencial del servicio ocultando expresamente los riesgos inherentes a este;
- c) resultar suficiente para que el destinatario más habitual de aquella comprenda adecuadamente los términos esenciales del servicio, y
- d) no omitir ni desnaturalizar ninguna información relevante.

Documentos de liquidación.
Requisitos y modelos normalizados

Por su parte, el apartado 3 del mismo artículo 8 establece que las entidades facilitarán a sus clientes en cada liquidación de intereses o comisiones que practiquen por sus servicios (en este caso en particular nos referimos a los depósitos) un documento de liquidación en el que se expresarán con claridad y exactitud:

- a) El tipo de interés nominal aplicado en el período ya devengado y, en su caso, el que se vaya a aplicar en el período que se inicia.
- b) Las comisiones aplicadas, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo.
- c) Cualquier otro gasto incluido en la liquidación.
- d) Los impuestos retenidos.
- e) Y, en general, cuantos antecedentes sean precisos para que el cliente pueda comprobar la liquidación efectuada y calcular el coste del servicio.

Asimismo, en los casos establecidos en la Circular del Banco de España 5/2012, deberá igualmente reflejarse el rendimiento (o coste, cuando se trate de operaciones de activo) efectivo remanente de la operación, conforme a las indicaciones que aquel establezca; de tal manera que en el caso de liquidaciones de depósitos a plazo con pago de intereses periódicos se indicará el rendimiento efectivo remanente (RER).

La Circular del Banco de España 5/2012 ha establecido los modelos normalizados de liquidaciones, en su norma undécima en relación con el anejo 4. Se ha de tener presente que dichos modelos normalizados serán de obligada entrega a partir del 1 de julio de 2013, por lo que hasta dicha fecha, y de conformidad con lo establecido en la disposición transitoria primera de la circular, las comunicaciones a clientes sobre liquidaciones de intereses y comisiones se ajustarán a lo dispuesto en la Circular del Banco de España 8/1990, en su anejo VI.

Los documentos de liquidación de operaciones no podrán contener información ajena a la liquidación, por lo que no podrán utilizarse con el fin de comunicar a los clientes modificaciones contractuales u otras.

En relación con dichos documentos de liquidación y con las eventuales obligaciones de remisión periódica de información, se hará una referencia específica en los apartados correspondientes de las cuentas a la vista y en el de los depósitos a plazo, para ver las particularidades en uno y otro caso y según el tipo de cuenta de que se trate.

Modelo de documento-resumen anual de comisiones e intereses

A partir del mes de enero de 2014, las entidades remitirán a sus clientes anualmente, durante el mes de enero de cada año, una comunicación en la que, de manera completa y detallada, se recoja la información sobre los intereses cobrados y pagados y las comisiones y gastos devengados por cada servicio bancario prestado al cliente durante el año anterior, debiendo ajustarse dicha comunicación al modelo establecido en el anejo 5 de la circular (modelo de documento-resumen anual de comisiones e intereses).

En el caso de cuentas u operaciones atribuibles a más de un cliente (cuentas con varios titulares), dicho documento se comunicará de forma individualizada a cada uno de ellos, en lo que respecta a las operaciones que les afecten, aunque sin dividir los importes aplicados o cargados a cada cuenta u operación. No obstante, en cada producto en el que haya más de un titular, se indicará el número total de cotitulares.

e. Publicidad de los depósitos

La orden de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios recoge en su artículo 5 que «toda la publicidad de las entidades de crédito referida a los servicios bancarios deberá ser clara, objetiva y no engañosa, conforme a lo previsto en la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios, y en la Circular del Banco de España 6/2010, de 28 de septiembre, a entidades de crédito y entidades de pago, sobre publicidad de los servicios y productos bancarios».

Además, específicamente en relación con los depósitos, el artículo 17 (publicidad y documentación contractual) preceptúa que la publicidad realizada por las entidades de crédito para la comercialización de depósitos deberá incluir una referencia al fondo de garantía de depósitos al que se encuentra adherida la entidad, cuando este sea diferente de los previstos en el Real Decreto 1606/1996, de 20 de diciembre, sobre fondos de garantía de depósitos de entidades de crédito.

Ante determinadas reclamaciones en las que la parte reclamante pretende que este Servicio emita un pronunciamiento acerca del alcance de determinadas campañas comerciales abordadas por las entidades referidas a las condiciones aplicables a ciertos depósitos, y, en definitiva, que interprete los términos en los que se hallan redactadas, en orden a determinar la eventual existencia de un incumplimiento de las condiciones recogidas en la publicidad cuestionada (con relación de forma específica a la rentabilidad que recoge, a los regalos ofrecidos, a las comisiones u otras similares), procede señalar:

- En relación con el contenido de los anuncios publicitarios de los depósitos, conforme se establece en la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios, y en la Circular del Banco de España 6/2010, de 28 de septiembre, a entidades de crédito y entidades de pago, sobre publicidad de los servicios y productos bancarios, la publicidad de las entidades de crédito referida a los servicios bancarios deberá ser clara, suficiente, objetiva y no engañosa. Además, recoge que la publicidad que realicen las entidades de crédito sobre depósitos y créditos en los que se aluda explícitamente a su coste o rentabilidad para el público deberá expresar su coste o rendimiento en términos de TAE; y que cuando la publicidad de una entidad de crédito englobe cualquier tipo de oferta de operaciones, productos o servicios que han de ser realizados por otra empresa, deberá contener la mención expresa de esta empresa. El Banco de España tendrá la potestad administrativa de requerir la cesación o rectificación de la publicidad que no se ajuste a la normativa reguladora de los productos y servicios bancarios a los que se refiere la orden o a lo dispuesto en ella.
- Por el contrario, de estimarse que las propagandas cuestionadas pudieran hallarse, en su caso, incardinadas en los supuestos previstos por la Ley 34/1988, de 11 de noviembre (BOE del 15), General de Publicidad, la cual en su artículo 3 determina lo que constituye publicidad ilícita, incluyendo «la publicidad engañosa»; y conforme a lo establecido en la Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios, la controversia deberá dirimirse ante los órganos de la jurisdicción ordinaria, para que conozcan sobre la naturaleza de la publicidad ofertada y, en su caso, se pronuncien sobre su ilicitud y sobre los efectos derivados de tal declaración.

De esta manera, el cambio de enfoque con la orden y la circular de 2010 supone la desaparición de la autorización previa ante el Banco de España, pasando a una supervisión *a posteriori*, y se extiende el ámbito de aplicación a toda la publicidad sobre servicios bancarios (no solo cuando se haga referencia a su rentabilidad o coste).

Aparte de lo anterior, se ha de recordar que la norma tercera de la Circular del Banco de España 5/2012 regula la información pública sobre tipos de interés y comisiones, en la forma ya expuesta.

5.2.3 DEPÓSITOS A LA VISTA

a. Cuestiones generales

El contrato de cuenta corriente bancaria es un contrato mixto, ya que participa de elementos del mandato o la gestión de negocios ajenos, en cuanto que el banco se obliga a prestar un servicio de caja realizando operaciones de pago y cobros por cuenta y en interés de su cliente, y también de elementos propios del contrato de cuenta corriente mercantil, pues el resultado de todas las operaciones se traduce contablemente en una cuenta corriente; si bien ofrece un carácter autónomo y diferenciado respecto de este, pues la cuenta corriente bancaria nace de un depósito irregular y unilateral sin que suponga una mutua concesión de crédito entre los contratantes, y tampoco produce la indisponibilidad de los créditos anotados hasta que llegue el momento de su cierre, pudiendo el cliente disponer en cualquier momento de las sumas en que consista su crédito, las cuales se compensan automáticamente con las deudas reflejadas en la cuenta, siendo en todo caso el saldo resultante de la compensación entre los activos y pasivos el crédito exigible en cada momento a favor del cuentacorrentista o, en su caso, a favor del banco, siendo fa-

cultad de ambas partes dar por terminado el contrato, mediante la cancelación unilateral de la cuenta.

El servicio de caja es la causa del contrato de cuenta corriente bancaria, además de ser privativo y exclusivo de ella. Así, el contenido que lo define está relacionado con el servicio de caja, correspondiendo a los usos bancarios fijar en cada momento en qué se concreta, variando dicho contenido según las entidades han ido aumentando sus servicios al cliente, ya que desde el inicial servicio de ventanilla, en el que el cliente dispone por sí o por un tercero de su cuenta, mediante la negociación de cheques, se ha pasado a una etapa intermedia en la que se utiliza como medio de domiciliación de títulos-valores o de simples recibos, y, posteriormente, las tarjetas han sustituido en gran medida el servicio de ventanilla.

La Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, cuyo objeto es la regulación de los servicios de pago que detalla y que se presten en territorio español, define a efectos de aquella como «cuenta de pago» «una cuenta a nombre de uno o varios usuarios de servicios de pago que sea utilizada para la ejecución de operaciones de pago». La cuenta de pago es el equivalente a la cuenta a la vista bancaria (bajo la forma tanto de cuenta corriente como de libreta de ahorros con carácter general), en la que se practican diversos adeudos (ordenante) y abonos (beneficiario).

La norma regula también la información requerida en las operaciones de pago, la cual deberá ser proporcionada a las necesidades de los usuarios y comunicarse de modo normalizado, siendo diferentes los requisitos en materia de información aplicables a una operación de pago individual de los aplicables a un contrato marco que contemple una sucesión de operaciones de pago (como sería el caso del contrato de cuenta corriente bancaria o, en terminología de la regulación de los servicios de pago, de un contrato marco de una cuenta de pago; si existe una cuenta de pago, se requiere un contrato marco). Además de ello, cada cuenta de pago deberá ir asociada a un «identificador único», que se define en la ley como una combinación de letras, números o signos especificados por el proveedor de servicios de pago al usuario de dichos servicios, y que este deberá proporcionar al otro usuario del servicio de pago a fin de identificar de forma inequívoca su cuenta de pago, al otro usuario, o a ambos.

De esta manera, la cuenta corriente es un producto que permite ingresar dinero en la entidad, quedando esta obligada a su devolución en cualquier momento en que lo solicite su titular. Por lo general, aunque no siempre, la entidad ofrece al cliente una remuneración o tipo de interés por el dinero depositado, y suele cobrar una comisión por alguna de las operaciones de este «servicio de caja», si bien a veces lo hace gratuitamente.

Finalmente, el contrato de cuenta corriente puede establecerse para un tiempo determinado, si bien ello es excepcional, pues, al estar basado, como contrato de comisión, en la mutua confianza, en prácticamente todos los contratos de este tipo y en los formularios bancarios relativos a la apertura de la cuenta corriente se suele establecer que tiene una duración indefinida, con facultad por ambas partes de darlo por terminado en cualquier momento, debiendo seguir para ello el procedimiento establecido en el contrato, que debe respetar en todo caso lo establecido en la normativa de aplicación.

Lo anterior es, de forma resumida, lo que pormenorizadamente se verá a continuación.

b. Apertura. Obligaciones derivadas de la normativa de transparencia

La apertura de una cuenta requiere el consentimiento expreso de todos los titulares, y la aceptación de las condiciones por las partes que lo formalizan, siempre dentro del principio fundamental de la libertad de contratación que inspira nuestro ordenamiento jurídico. No obstante, y sin perjuicio de esta, la normativa de aplicación establece una serie de requerimientos que las entidades deben observar, en relación tanto con la información previa como con el contenido del contrato, estableciéndose que la carga de la prueba del cumplimiento de los requisitos en materia de información establecidos recaerá en todo caso sobre la entidad (artículo 20 de la LSP).

Explicaciones adecuadas e información precontractual

Estos son dos de los elementos esenciales que en la nueva normativa se configuran como elementos esenciales de la información que se ha de prestar a los clientes con carácter previo a la contratación de las cuentas, pero no son los únicos, pues también pertenecen a dicha fase tanto la información pública sobre los tipos de interés y comisiones como la publicidad sobre los depósitos, cuestiones que ya han sido expuestas en los puntos anteriores (5.2.2 b, c y e).

Explicaciones adecuadas

Las explicaciones adecuadas y la información precontractual son dos cosas distintas, si bien se complementan mutuamente. Ni la orden ni la circular de transparencia exigen la forma escrita para las explicaciones adecuadas, si bien tampoco la excluyen. Así, las «explicaciones adecuadas», tal y como están concebidas en la orden y en la circular, se facilitarán normalmente de forma verbal durante el proceso de comercialización, aclarando y complementando la información precontractual que, por su naturaleza, será en muchos casos de carácter más técnico.

La Circular del Banco de España 5/2012 establece en su norma quinta (en relación con la norma 9 de la orden) que las entidades deben facilitar a todo cliente explicaciones adecuadas y suficientes para comprender los términos esenciales de todo servicio bancario ofertado. La norma se refiere posteriormente a algunos casos particulares de operaciones en las que pueda ser preciso hacer hincapié en determinados aspectos, pero no alude en concreto de forma específica a cuestiones relacionadas con las cuentas a la vista. En estos casos, este Servicio considera que dichas explicaciones deben extenderse en particular a aquellos casos en que en la apertura de la cuenta se ofrecen determinados premios o regalos, vinculados o no a la realización en la cuenta de determinadas operaciones, así como a los costes asociados (por los diferentes tipos de comisiones que se han de soportar, en su caso) y su remuneración, forma de disponer del saldo y limitaciones establecidas al respecto, entre otras.

Información precontractual

La OSP ha dado rango normativo a la exigencia de entrega de información previa para este tipo de servicios, al exigir a las entidades que faciliten, en papel o en otro soporte duradero, la información y condiciones que deben figurar en los contratos con suficiente antelación a la fecha en que el usuario quede vinculado por ellos, y en términos fácilmente comprensibles, de manera clara y legible (artículo 11 de la citada orden, respecto a la información general previa a la celebración de un contrato marco). Si el contrato se ha celebrado a través de un medio de comunicación a distancia que no permita a la entidad cumplir con la obligación indicada, habrá de hacerlo inmediatamente después de la celebración del contrato marco.

Además de lo anterior, la norma sexta de la Circular del Banco de España 5/2012 regula la específica información precontractual exigible, señalando que, en todo caso, antes de prestar el servicio se ha de informar de forma clara del importe de las comisiones que se adeudarán por cualquier concepto y de todos los gastos que se repercutirán, y detallando

el apartado 2.1 de dicha norma el contenido mínimo de dicha información precontractual en el caso de los depósitos a la vista o de ahorro. Así:

- Debiendo resaltarse (norma séptima en relación con el anejo 3) la duración del contrato, la circunstancia de que la retribución ofrecida por el depósito se condiciona a la contratación o uso de uno a varios servicios accesorios, así como cada uno de estos servicios, en su caso la TAE (solo cuando la remuneración supere el 1%), y cuando el fondo de garantía de depósitos al que se encuentra adherida la entidad sea distinto al previsto en el Real Decreto Ley 16/2011, de 14 de octubre, se resaltará esta circunstancia, así como su denominación.
- También se indicarán las circunstancias en que su titular podrá disponer del saldo, la forma en que podrá realizar los ingresos y, en general, las operaciones de pago que se pueden llevar a cabo en la cuenta —y si conjuntamente se ofrecen determinados servicios asociados, tales como tarjeta de débito, talonarios de cheques u otros instrumentos de pago—, todas las comisiones o gastos de cualquier naturaleza, la retribución que devengue con todas sus características; si la retribución ofrecida consiste total o parcialmente en la entrega de un bien, se identificará con claridad y se indicará el valor que se le atribuye; en los contratos de duración indefinida, los derechos que correspondan a las partes en orden a su resolución, así como el procedimiento al que deban ajustarse las modificaciones contractuales; y el fondo de garantía de depósitos al que se encuentra adherida la entidad y el importe máximo garantizado.

La obligación de facilitar información previa a la contratación se podrá cumplir proporcionando al interesado una copia del borrador del contrato marco, que incluya los requerimientos que se indicarán en el apartado relativo a la contratación (véase apartado siguiente); y se trata de una novedad que se ha introducido en la normativa, por lo que no ha sido objeto de aplicación práctica en los expedientes presentados en 2012.

Formalización de contrato. Contenido

Contenido del contrato

Los contratos bancarios se encontraban sometidos fundamentalmente al principio de autonomía privada, de tal forma que se regían por lo previsto en el Código Civil, en el Código de Comercio y en algunas leyes especiales. Con la normativa que se ha aprobado desde 2009 se ha establecido una detallada regulación de su contenido mínimo, por lo que el principio fundamental de autonomía de la voluntad solo entraría en juego tras respetar el contenido mínimo que establecen las normas (y que es bastante detallado).

En el caso particular que nos ocupa, de los depósitos a la vista, el régimen de transparencia se recoge en la Orden EHA/1608/2010 (OSP), que contempla en su artículo 12 el contenido mínimo que ha de tener este tipo de contratos cuando el cliente sea un consumidor o cuando, no siéndolo, no se haya pactado otro régimen. Nos remitimos aquí, por su extensión, a dicho artículo, si bien, de forma resumida, aquel debe contener los datos esenciales sobre:

- El proveedor de servicios de pago, es decir, la entidad contratante.
- La utilización de la cuenta, con descripción de sus principales características, la especificación del identificador único que el usuario ha de facilitar para la correcta ejecución de las órdenes de pago que pretenda realizar.

- Los gastos y comisiones que debe abonar el titular, con su desglose y, en su caso, los tipos de interés y de cambio que se aplicarán.
- La forma en que debe facilitarse o ponerse a disposición la información sobre la operativa desarrollada prevista y la frecuencia de dicha información.
- Sobre las responsabilidades y requisitos necesarios para la devolución, la forma y plazo de comunicación de las operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas de forma incorrecta, requisitos para la devolución.
- Sobre modificaciones contractuales y rescisión del contrato marco.
- Sobre la ley aplicable y los procedimientos de reclamación.
- Además, deberán incluir una referencia al fondo de garantía de depósitos al que se encuentra adherida la entidad, indicando, cuando sea diferente de los previstos en el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre fondos de garantía de depósitos de entidades de crédito, su denominación debidamente traducida, su domicilio y, en su caso, la página electrónica.

Las entidades deberán entregar al cliente el correspondiente ejemplar de documento contractual, conservarlo y ponerlo a su disposición, siempre que este lo solicite. El titular del contrato tendrá derecho, en definitiva, a recibir en papel o en otro soporte duradero las condiciones contractuales, en cualquier momento de la relación contractual.

En relación con esta cuestión, se han emitido pronunciamientos contrarios al proceder de las entidades reclamadas por incumplimiento de la normativa de transparencia cuando no se acredita que han formalizado debidamente el contrato, o cuando este no contiene las menciones necesarias.

Cuentas en divisas

Este Servicio estima que en estos casos las entidades deben velar por que el contenido de los contratos formalizados se adapten a lo establecido en la normativa de servicios de pago en relación con su utilización, de tal forma que se incluyan todas las menciones aludidas en el apartado anterior y, sobre todo, recoger las particulares condiciones de estas cuentas en cuanto a la forma de disposición de su importe y los costes que ello podría suponer, según la modalidad de reembolso elegida (transferencia, obtención de billetes de esa moneda, conversión a otras divisas). Véase más adelante (apartado 5.2.3.c, Liquidación de la cuenta. Cobro de comisiones. Casuística) a este respecto la comisión de manipulación.

Se han analizado por parte de este Servicio contratos a lo largo del ejercicio 2012, formalizados ya bajo la vigencia de la normativa de servicios de pago, que no cumplían dichos requisitos informativos al no recoger las particularidades de dichas cuentas en relación con los posibles costes en que se podría incurrir al llevar a cabo la disposición de los fondos, sino tan solo aspectos generales de las cuentas corrientes.

Integridad de los contratos

Las entidades deben asegurarse de la integridad de los contratos que suscriben con sus clientes, de modo que contemplen y regulen todas las posibles vicisitudes que puedan plantearse a lo largo de cada relación. De no ser así, las buenas prácticas exigen que, en el momento de constatarse la ausencia de un preciso pacto contractual, las entidades

deberán tratar de llegar a un acuerdo con sus clientes para que estos presten su consentimiento a alguna de las posibles formas de actuación en esos casos.

Oscuridad de las cláusulas

El artículo 1288 del Código Civil establece que «la interpretación de las cláusulas oscuras de un contrato no deberá favorecer a la parte que hubiese ocasionado la oscuridad».

Por su parte, el principio de transparencia que inspira las buenas prácticas bancarias exige que los documentos contractuales huyan de cualquier tipo de estipulación susceptible de admitir interpretaciones opuestas, de modo que sus textos sean fácilmente comprensibles y directamente aplicables.

A la vista de lo anterior (y al margen de que la interpretación definitiva de una cláusula, así como la determinación de las consecuencias que de aquella pudieran derivarse, correspondería realizarla, en exclusividad, a los tribunales de justicia), el Servicio de Reclamaciones considera que la actuación de las entidades de acuerdo con las interpretaciones de los contratos que le resulten más favorables, sin haber tratado de llegar a un acuerdo previo con sus titulares sobre el alcance de lo pactado, debe considerarse contraria a las buenas prácticas bancarias.

Adaptación de los contratos (formalizados antes de la normativa de servicios de pago)

Lo expuesto en este apartado en relación con el contenido de los contratos de cuentas a la vista se refiere a los que se formalicen partir de la entrada en vigor de la nueva normativa (que para la OSP fue el 8 de julio de 2010). Para los ya vigentes, como contratos de duración indefinida que normalmente suelen ser, hay que tener en cuenta lo establecido en la disposición transitoria tercera de la LSP, al señalar que los contratos que las entidades de crédito tengan suscritos con su clientela, para la regulación de las condiciones en las que ha de tener lugar la prestación de los servicios de pago, seguirán siendo válidos una vez entre en vigor, sin perjuicio de la aplicación, a partir de dicho momento, y en el caso de que la contraparte sea una persona física, de las condiciones más favorables para el cliente que puedan derivarse de sus normas.

Además, señala un plazo de adaptación de los contratos de este tipo a los preceptos de la ley, de 12 meses contados desde la fecha de su entrada en vigor. Para ello, continúa indicando la disposición transitoria tercera, «las entidades remitirán a sus clientes, a través del medio de comunicación pactado, las modificaciones contractuales derivadas de la aplicación de esta ley y su normativa de desarrollo, a fin de que puedan otorgar su consentimiento a los cambios introducidos. Este consentimiento se considerará tácitamente concedido si, transcurridos tres meses desde la recepción de la comunicación, el cliente no hubiera manifestado su oposición a dichos cambios. Igual presunción cabrá si el cliente solicitara, transcurrido un mes desde aquella recepción, un nuevo servicio amparado en dicho contrato [...]». Finalmente, el párrafo 2 indica que «cuando el cliente muestre su disconformidad con las nuevas condiciones establecidas, podrá resolver, sin coste alguno a su cargo, los contratos hasta entonces vigentes».

Por su parte, la OSP, en su disposición transitoria única (régimen transitorio de los contratos marco), establece que, sin perjuicio de lo establecido en la disposición transitoria de la ley, las disposiciones relativas a la transparencia de los contratos marco que los proveedores de servicios de pago tengan suscritos con su clientela a la fecha de entrada en vigor de la orden ministerial seguirán siendo válidas una vez entre en vigor aquella, sin perjuicio de la aplicación, a partir de ese momento, cuando la contraparte sea una persona física, de las condiciones más favorables para el clientes que puedan derivarse de sus normas. Con

independencia de ello, las disposiciones a las que se refiere dicho apartado deberán adaptarse a lo previsto en la orden antes del 5 de diciembre de 2010, siguiendo el mismo procedimiento que se establece en la ley.

Es esencial la realización de dichas comunicaciones por parte de las entidades a sus clientes, así como su debida acreditación ante este Servicio cuando se planteen controversias sobre este tipo de contratos de cuentas a la vista (cuentas corrientes o de ahorro, de tal forma que se ha concluido, cuando así no ha sido, que el proceder de la entidad se apartó de la normativa de transparencia. Además, en cualquier caso, en el supuesto de clientes personas físicas las condiciones más favorables recogidas en dichas normas serán aplicables desde su entrada en vigor, al margen de que se haya comunicado o no dicha adaptación.

Entrega de documento contractual
y conservación de documentos

Las entidades están obligadas a entregar al cliente copia del documento contractual en el que se formaliza el depósito a la vista, y a conservar copia del contrato firmada por aquel, debiendo poner a disposición del cliente copia del contrato siempre que este lo solicite (artículos 12 y 13 de la OSP, en relación también con el 20 de la LSP).

Además, deben conservarlo no solo durante el tiempo previsto por la normativa mercantil (seis años, según el artículo 30 del Código de Comercio), sino durante el plazo de prescripción de las acciones civiles.

En efecto, este Servicio de Reclamaciones entiende, haciendo suya la doctrina del Tribunal Supremo en este asunto, que las entidades han de conservar (tanto en beneficio de sus clientes como en su propio interés) toda aquella documentación relativa al nacimiento, modificación y extinción de los derechos y de las obligaciones que les incumben, al menos durante el período en que, a tenor de las normas sobre prescripción (15 años para las acciones personales, en virtud del artículo 1964 del Código Civil o el plazo previsto por las normas forales), puedan resultarles conveniente promover el ejercicio de los primeros, o sea posible que les llegue a ser exigido el cumplimiento de las segundas (sentencias n.º 277/2006, de 24 de marzo, y n.º 1046/2001, de 14 de noviembre).

Consecuencia de lo hasta aquí dicho es que, cuando los reclamantes denuncian no haber sido informados de las condiciones que se aplican en sus contratos, son las entidades las que deben acreditar que sus clientes las conocían y/o aceptaron (tipo de interés, comisiones, posibilidad de descubierto...). Y, en este sentido, la misma Ley 16/2009, de servicios de pago, expresamente hace recaer en la entidad la carga de la prueba del cumplimiento de los requisitos en materia de información que le son legalmente exigidos (artículo 20). Por ello, en los casos en los que no se ha acreditado debidamente ante este Servicio la debida formalización de los contratos, se ha concluido, a la luz de las buenas prácticas bancarias, bien que estos no se formalizaron, bien falta de la debida diligencia en la custodia de documentos justificativos de las relaciones jurídicas mantenidas con sus clientes, bien falta de colaboración con el propio Servicio.

Además, la necesaria acreditación debe facilitarse tan pronto como la soliciten sus clientes, pues no se considera una buena práctica bancaria demorar la respuesta hasta que se plantee reclamación ante este Servicio, pues en tales casos la actuación de la entidad podría interpretarse como un ejemplo de desinterés hacia sus clientes, que contradice los principios de claridad y transparencia que deben regir las relaciones entre las partes.

c. Vida. Operativa y funcionamiento de la cuenta

La LSP recoge los conceptos de operación, servicio e instrumento de pago, los cuales serán el origen de los diversos apuntes que se den en una cuenta, aparte de los derivados de la repercusión de comisiones, intereses, gastos, etc.

A continuación se detallan algunos de los supuestos que han dado lugar a reclamaciones a lo largo de 2012 en relación con los apuntes practicados por distintos conceptos en las cuentas de los clientes.

Disposición de fondos. Posibles incidencias

Autorización de operaciones

El titular de un depósito de dinero efectuado en una entidad de crédito es acreedor de esta en cuanto al saldo resultante, pudiendo disponer de los fondos por los medios expresamente acordados en el contrato, debiendo incorporar, no obstante, estas disposiciones la autorización del interesado como manifestación de su voluntad dispositiva.

Así, de conformidad con la LSP (artículo 25), las operaciones de pago se considerarán autorizadas cuando el ordenante haya dado su consentimiento para su ejecución. A falta de tal consentimiento, la operación se considerará no autorizada.

Generalizando lo anterior, cualquier anotación en cuenta debe realizarse con el preceptivo consentimiento de su titular, por lo que, antes de proceder a efectuar un apunte, las entidades tienen que verificar que el titular lo haya autorizado expresamente o comprobar que disponen de una autorización para el adeudo de documentos específicos de cobro de determinada entidad emisora y concepto.

En cuanto a la forma de prestar el consentimiento, se habrán de diferenciar los distintos instrumentos u operaciones de pago (tarjetas, transferencias, domiciliaciones, póliza de crédito en cuenta corriente, retiradas de efectivo...), por lo que nos remitimos, a estos efectos, a los apartados específicos de cada uno de ellos en esta Memoria.

Además, en el caso de la prestación de consentimiento a operaciones de pago por el usuario en el ámbito de la banca electrónica, se ha de acreditar con carácter previo que el cliente tenga firmado, además del específico de la cuenta, un contrato de adhesión a los servicios de banca electrónica (tanto a través de Internet como por teléfono). Lo habitual en estos casos es que el cliente tenga que autenticar la operación mediante la introducción de unas claves facilitadas por la entidad.

En cualquier caso, en la medida en que la actuación solicitada va a tener trascendencia jurídica tanto para el cliente como para terceros, las entidades deben poder acreditar fehacientemente el consentimiento de sus clientes y los exactos términos de sus instrucciones en los casos en que se planteen discrepancias sobre ellos.

Autorizados en cuenta

La disposición de los fondos depositados en una cuenta corresponde, con carácter general, a su titular, por sí mismo o por su representante legal, si careciese de capacidad de obrar. Pero también puede existir el supuesto de representación voluntaria (los autorizados, o «firmas autorizadas» en terminología bancaria).

Los autorizados son las personas a las que los titulares autorizan para que, en su nombre y representación, puedan disponer, sin limitación, del saldo existente en la cuenta, pu-

diendo a tal fin firmar los cheques, reintegros y cuantos documentos sean necesarios. Por el contrario, no están facultados para modificar las condiciones del contrato, ni cancelar la cuenta o pedir su bloqueo, ni realizar disposiciones contra la cuenta tras el fallecimiento del titular, por extinción del mandato.

En cualquier caso, es esencial estar al contenido y extensión de la autorización que se firma, de tal forma que, en principio, y salvo acreditación en contrario, los poderes dispositivos de las personas autorizadas se suelen asimilar a los que tiene el propio titular, recogiendo en el contenido de algunos contratos que se han aportado a los expedientes que han sido resueltos que podrán disponer de los fondos existentes, incluso en descubierto. Por ello, y dadas las controversias que se pueden plantear en esta cuestión, por lo que supone una apertura de crédito de la que deberá responder no el autorizado sino el titular o titulares de la cuenta, es conveniente que los contratos de cuenta que incluyen autorizados recojan de forma clara tanto la extensión de la autorización como las operaciones de pago o instrumentos de pago que dicho autorizado podrá utilizar para llevar a cabo las disposiciones. Sin embargo, y como se ha indicado, salvo que conste lo contrario, en el supuesto de autorizaciones generales, el autorizado puede llevar a cabo disposiciones con la misma amplitud que el titular o titulares.

La condición de autorizado se obtiene por autorización expresa y, habitualmente, por escrito del titular o titulares de la cuenta. Siendo un uso y práctica bancaria que se recojan las firmas tanto de los titulares como de las personas autorizadas en las llamadas «fichas de reconocimiento de firmas» o en los correspondientes registros de firmas, cuya finalidad es permitir a cualquier empleado de la entidad realizar las comprobaciones oportunas que eviten disposiciones de fondos fraudulentas. En la práctica bancaria, al tratarse de un problema que se suscita frecuentemente, algunos formularios bancarios suelen contener previsiones en este sentido.

Si la cuenta es mancomunada o conjunta, la designación del autorizado podrá ser realizado por cualquiera de los cotitulares, lo cual no supondrá ningún perjuicio para el resto, pues sin ellos el autorizado no podrá disponer de la cuenta. En las cuentas de titularidad indistinta o solidaria, en cambio, dependerá de lo pactado en el contrato de cuenta. A falta de previsión contractual en contrario, se entiende que la solidaridad activa que se establece para disponer parte de una confianza *intuitu personae*, que no podría hacerse extensiva a un autorizado por uno de ellos, por lo que se precisaría el consentimiento de todos los titulares. Por ello, en estos casos se considera necesario que, en aras de la transparencia que debe presidir la actuación de la entidad con sus clientes y en defensa de sus intereses, si uno de los cotitulares confiere una autorización sin contar con el resto, la entidad informe de forma fehaciente a los otros cotitulares para que puedan obrar en consecuencia, esto es, prestando su consentimiento —tácito o expreso— al nombramiento o mostrando su disconformidad con este, rompiendo el vínculo contractual que les unía con el otro cotitular.

En cuanto a su revocación, sea la cuenta indistinta o mancomunada, bastaría con que cualquiera de los titulares manifestase por escrito al banco su voluntad en ese sentido para que la revocación sea operativa.

El mandato se extingue por la muerte del poderdante, de tal forma que, ante el fallecimiento de la persona que ha apoderado a otra para llevar a cabo disposiciones en su cuenta, el autorizado ya no podría seguir realizándolas. No obstante, hay que tener presente que, para valorar y calificar la actuación de la entidad en los casos en que los

que se denuncia, por parte de los herederos del titular de la cuenta, la realización de disposiciones indebidas por haber sido realizadas por el autorizado con posterioridad al fallecimiento del poderdante, es fundamental tener acreditado el momento en que la entidad tuvo conocimiento de dicho fallecimiento, pues es posible que fuera desconocedora de la extinción del mandato por dicha circunstancia, por lo que no siempre en estos supuestos se considerará el proceder de la entidad apartado de las buenas prácticas bancarias.

Además, en relación con la extinción del mandato, y salvo que se pueda acreditar que el autorizado lo era tan solo del titular fallecido, el fallecimiento de uno de los cotitulares en una cuenta indistinta no extingue la autorización, si no consta que el resto de los titulares la ha revocado de forma expresa ante la circunstancia del fallecimiento.

La existencia de autorizados a disponer puede suscitar las siguientes cuestiones, tal y como se ha verificado a lo largo del ejercicio objeto de esta Memoria:

- Extensión de sus facultades de actuación: en general, la amplitud o limitación de las facultades del autorizado dependerá del documento de autorización suscrito. Si en este se confiere una autorización general, el autorizado podrá disponer de la cuenta en la misma forma que el titular.
- Revocación de la autorización: en cualquier momento puede el titular de la cuenta anular la autorización dada, con el único requisito de comunicarlo a la entidad. Resulta aconsejable que quede constancia escrita de la orden de revocación, para que exista certeza del momento en que el autorizado deja de poder disponer legítimamente de la cuenta. Si la cuenta es solidaria o indistinta, bastaría con las instrucciones de uno solo de los cotitulares, salvo que en el contrato se prevea otra cosa.
- Derecho de información del autorizado. Este caso es muy habitual en comunidades de bienes, en las que este Servicio entiende que una cosa son los actos de apertura, disposición y cierre de la cuenta, que, obviamente, requieren el concurso y consentimiento de los representantes de la comunidad de bienes según el régimen acordado contractualmente, y otra cosa bien distinta es que, sin justificarse documentalmente que la condición de autorizado se restringiera en el momento de otorgarse, o con posterioridad, a la mera disposición de fondos, cualquier acto relacionado con la comunidad, sea del tipo que fuere y aunque no tenga consecuencias jurídico-patrimoniales para aquella, como es la petición de información sobre los movimientos existentes en la cuenta, tenga que venir refrendado por el conjunto de firmas preciso para la movilización de fondos.
- Facultad para utilizar medios de disposición que conlleven un mayor riesgo de reintegro fraudulento de los fondos (tarjetas de crédito y banca por Internet). En estos casos es conveniente recabar el consentimiento del titular de la cuenta, mediante la firma del correspondiente documento contractual, o al menos ponerlo en su conocimiento para que pueda actuar de la forma que considere defienda mejor sus intereses, esto es, aceptando la utilización de ese nuevo canal por el autorizado —de manera expresa o tácita— o condicionando su nombramiento a que no opere a través de estos canales.

Cuestión distinta de la existencia de autorizados para disponer se plantea cuando uno de los titulares (o el titular) de la cuenta ha apoderado a una persona para la realización de diversos actos de administración con carácter general. En tal supuesto, este Servicio considera que la exhibición de ese poder general no sería suficiente para que la entidad permitiera disponer de los fondos de una determinada cuenta corriente, pues para ello sería preciso que se diera también una específica autorización para disponer de la cuenta (en la forma habitual que se emplea para los autorizados en cuenta), o bien que el poder general identificara de forma específica la concreta cuenta sobre la que se podían llevar a cabo los actos de disposición. No obstante, de darse este último supuesto, este Servicio de Reclamaciones no consideraría que concurre una mala práctica bancaria si la entidad invocara razones de seguridad para, por ejemplo, verificar la vigencia de ese poder o adoptar cualesquiera otras cautelas que estimara convenientes en orden a verificar que entrega los fondos a persona con poder para ello. De lo contrario, las entidades se encontrarían en tales supuestos ante la inseguridad, por ejemplo, de que dicho poder se mantuviera aún vigente o, por el contrario, hubiera sido revocado, extremo que no se encontrarían en condiciones de verificar.

Disposiciones de efectivo

1 Reintegros en oficina diferente a la de apertura de la cuenta

Es criterio reiterado de este Servicio de Reclamaciones que, con carácter general, y salvo pacto contractual expreso, los clientes pueden solicitar el reintegro de sus fondos a la entidad en cualquiera de sus oficinas. Si aquella en la que lo solicitaran fuera diferente a la de apertura de su cuenta, será preceptivo que, una vez se hayan identificado perfectamente empleando los medios habilitados al efecto, las entidades efectúen previamente las comprobaciones necesarias para asegurarse de que entregan los fondos legítimamente, ya que el principal interés tutelable en estos casos es el del propio titular de la cuenta de la que se pretende efectuar la disposición.

A la vista de lo anterior, este Servicio de Reclamaciones considera que, cuando las entidades no puedan acreditar (por el procedimiento que consideren oportuno) que existan dudas razonables acerca de la veracidad de la identificación de sus clientes, no parece ajustado a las buenas prácticas bancarias que se opongan a los reintegros solicitados alegando limitaciones recogidas en sus normas internas, establecidas únicamente por haberse ordenado el reintegro en una oficina distinta a la de origen de la cuenta.

Cuestión distinta sería que en el contrato de cuenta suscrito por las partes se limitara expresamente la disposición en oficina distinta a aquella en la que se abrió la cuenta y que, por tanto, el titular de la cuenta hubiera conocido y consentido esa restricción en el momento de suscribir el contrato.

Se han planteado casos ante este Servicio por la negativa de alguna entidad a permitir el reintegro en efectivo en oficina distinta de la sucursal de la que es cliente el reclamante, a pesar de llevar su DNI, argumentando que por normas internas no puede disponer en metálico por no tener chequera, tarjeta o libreta. En tales supuestos, para la resolución de las controversias planteadas es esencial la acreditación por parte de las entidades de lo establecido en el contrato a estos efectos, pues, si bien se pueden establecer contractualmente limitaciones de ese tipo, estas deben ser en todo caso acreditadas, por lo que se han dado pronunciamientos contrarios al proceder de las entidades recla-

masas ante situaciones de este tipo por falta de justificación del contenido del contrato al respecto.

En relación con el posible cobro de comisiones en determinados supuestos de este tipo, véase el apartado *Liquidación de la cuenta. Cobro de comisiones. Casuística*.

2 Restricción del importe en los reintegros de efectivo

Como ya hemos señalado anteriormente, los fondos depositados en las entidades de crédito por sus clientes, en forma de cuentas corrientes bancarias u otras modalidades de depósitos a la vista, son, por esencia, inmediatamente reintegrables a sus titulares, cuando estos últimos disponen de tales fondos, utilizando alguno de los medios previstos en el contrato.

Tras la derogación del Real Decreto Ley 3/1979, de 26 de enero (BOE de 1 de febrero) por la Ley Orgánica n.º 1/1992, de 21 de febrero (BOE del 22), de seguridad ciudadana, no existe disposición alguna que limite los pagos en efectivo que realicen las entidades de crédito, debiendo estas, en consecuencia, atender, mediante billetes y monedas de curso legal, las órdenes de pago que cursen sus clientes con cargo a los fondos que tengan disponibles, sea cual sea el importe de estas, no existiendo, por otra parte, normativa alguna del Banco de España que establezca la obligación de comunicar con carácter previo a las entidades de crédito las disposiciones con cargo a las cuentas que excedan de una determinada cuantía.

Ahora bien, una vez sentado lo anterior, resulta obvio que, en determinados supuestos, puede perfectamente darse la circunstancia de que la entidad no disponga de efectivo suficiente en caja para cumplir con estas órdenes, sobre todo si estas son de importante cuantía. En estos casos, en opinión de Servicio de Reclamaciones, la entidad debe informar a su cliente de la imposibilidad de hacer frente al pago que se le requiere, explicándole el motivo en el que se funda —insuficiencia de fondos en metálico—. Además, podrá intentar convencer a este para que retrase la disposición pretendida el tiempo necesario para conseguir el efectivo y, caso de no ser aceptado por su cliente, debe ofrecer al interesado medios sustitutivos de la entrega en efectivo —emisión de cheque bancario por parte de la entidad, transferencia, abono en cuenta, etc.— que permitan a aquel obtener el cobro sin que intervenga el dinero, debiendo ofrecerse estas alternativas, por supuesto, libres de gastos para el interesado, al no venir prestado el servicio por una solicitud específica de su cliente, sino en cumplimiento de una obligación que tiene asumida la entidad, por disposición legal o contractual —servicio de caja—.

3 Limitaciones en los canales que se han de utilizar para el reintegro (oficina, cajero...)

Véase a este respecto lo dispuesto en el epígrafe de Servicio de pago; en concreto, el apartado 5.3.6, *Ingresos, retiradas de efectivo y otras cuestiones relacionadas con el servicio de caja*, punto f.

Ingresos en la cuenta. Posibles incidencias

Efectivo ingresado en una cuenta de pago

Véase a este respecto lo dispuesto en el epígrafe de Servicio de pago; en concreto, el apartado 5.3.6, *Ingresos, retiradas de efectivo y otras cuestiones relacionadas con el servicio de caja*, punto b.

Ingresos en cajeros automáticos

Véase a este respecto lo dispuesto en el epígrafe de Servicio de pago; en concreto, el apartado 5.3.6, *Ingresos, retiradas de efectivo y otras cuestiones relacionadas con el servicio de caja*, punto f.

Repercusión de comisiones por la realización de ingresos

Véase a este respecto lo dispuesto en el epígrafe de Servicio de pago; en concreto, el apartado 5.3.6, *Ingresos, retiradas de efectivo y otras cuestiones relacionadas con el servicio de caja*, punto e.

Otras cuestiones y posibles incidencias en los apuntes en cuenta

Deber de diligencia en la ejecución de órdenes y corrección de errores

Además de autorizadas o consentidas por el titular de la cuenta, las operaciones se habrán de ejecutar adecuadamente, según los términos pactados por la entidad con su cliente, por lo que se ha de diferenciar entre operación no autorizada y operación ejecutada incorrectamente (en el artículo 29 de la LSP se recoge que el cliente deberá notificar unas y otras a la entidad sin tardanza injustificada, y siempre dentro del plazo máximo de trece meses desde el adeudo o el abono, a fin de obtener su rectificación. Cuando el usuario no sea un consumidor, se podrá pactar un plazo inferior).

En todos los servicios bancarios, y con independencia de aplicar puntualmente las normas sobre disponibilidad de fondos y de valoración correspondientes, las entidades pondrán los medios necesarios para ejecutar sin demoras ni retrasos las órdenes de los clientes, empleando para ello la máxima diligencia. Igual diligencia será exigible en la corrección de los errores detectados, sea por la entidad o por sus clientes (artículo 13 de la orden).

Por ello, y si bien de la ley se deduce que la carga de verificar las operaciones se impone al cliente, el cual debe ser el primer interesado en llevar a cabo un control periódico de sus posiciones en la entidad, de lo anterior se ha de concluir que, si la entidad conoce en cualquier momento, por cualquier medio, que se han dado operaciones sobre la cuenta que no han sido consentidas o que no se han ejecutado correctamente, ha de proceder a su rectificación, pero preservando siempre la debida salvaguarda de los derechos y el deber de información para con las partes que puedan resultar afectadas.

De acuerdo con el criterio de ese Servicio de Reclamaciones en casos similares, consideramos que los apuntes practicados en las cuentas corrientes bancarias y debidamente comunicados a su titular, frente a los cuales este último no manifiesta su disconformidad dentro de un plazo razonable, deben considerarse conformes por haber sido tácitamente aceptados, de forma que no queden sometidos indefinidamente a una situación de pendencia que colisiona con las más elementales exigencias del principio de seguridad jurídica.

Fecha de ejecución y de disponibilidad de los fondos (fecha de valor)

Hasta el 1 de enero de 2012, el cliente ordenante y la entidad podían acordar un plazo de hasta tres días hábiles para abonar en la cuenta de la entidad del beneficiario, que se reduciría a dos días si la operación se originó y recibió en España. En todo caso, podía prolongarse un día hábil más si la operación se inicia en papel.

Sin embargo, después de esa fecha, recibida una orden de pago en un día hábil (si el momento de la recepción no lo fuera, se considerará recibida el siguiente día hábil) para la entidad del ordenante, el abono de la operación en la cuenta de la entidad del beneficiario se producirá como máximo al final del día hábil siguiente —dos días si la operación se inicia en papel—, debiendo darse fecha de valor del abono en la cuenta del beneficiario en ese mismo día hábil, estando a disposición del beneficiario inmediatamente después.

A estos efectos, la entidad en la que tenga su cuenta el ordenante podrá establecer, poniéndolo en conocimiento de este, una hora máxima a partir de la cual cualquier orden de pago que se reciba se considerará recibida el siguiente día hábil.

Para las operaciones de pago que deban ejecutarse en una fecha específica o al final de un período determinado, o cuando el ordenante haya puesto fondos a disposición de su entidad, el momento de recepción de la orden será el día hábil acordado.

En el caso de cheques u otras operaciones sujetas a cláusula suspensiva, la fecha de valor y la disponibilidad de los abonos descritas solo serán de aplicación cuando se haya producido el abono en firme en la cuenta de la entidad.

No obstante, de no producirse el abono en firme, es decir, en caso de impago del documento, la entidad podrá resarcirse de la devolución por medio del correspondiente adeudo en la cuenta del cliente.

Divisa de la operación

Conforme a la OSP, los pagos se efectuarán en la divisa acordada por las partes.

Cuando, con anterioridad al comienzo de una operación de pago, se ofrezca un servicio de cambio de divisa, la parte que lo ofrece deberá informar al ordenante de todos los gastos, así como del tipo de cambio que se empleará para la conversión de la operación (artículo 3.2 de la OSP), debiendo prestar su consentimiento sobre el servicio de cambio de divisa en estas condiciones.

Las entidades que ofrezcan servicios de cambio de divisa con anterioridad al comienzo de una operación de pago establecerán y harán públicos en la forma establecida en la Circular del Banco de España 5/2012 (véase epígrafe 5.2.2.c, Tipos de cambio. Información al público) los tipos de cambio, comisiones y gastos aplicables a estas operaciones (artículo 3 de la OSP). Además de ello, en los correspondientes contratos marco deberán recogerse, como ya se ha indicado, los tipos de cambio que, en su caso, vayan a aplicarse, o si van a utilizarse tipos de cambio de referencia.

Limitaciones de los canales que se han de utilizar y de los horarios para realizar operaciones en las cuentas a la vista

Véase a este respecto lo dispuesto en el epígrafe de Servicio de pago; en concreto, el apartado 5.3.6, *Ingresos, retiradas de efectivo y otras cuestiones relacionadas con el servicio de caja*, punto f.

Adeudos/abonos sin orden firmada del cliente

Como consecuencia de la vinculación que une a las entidades con sus clientes titulares de depósitos a la vista, que se caracterizan principalmente por ser contratos de gestión, aquellas deben limitarse a cumplimentar las órdenes que estos puedan darle, bien sea de manera directa, concreta y específica, bien de forma genérica, en cuanto a la realización de cobros y pagos a terceros se refiere.

En tal sentido, el Servicio de Reclamaciones ha venido entendiendo que, para poder proceder legítimamente al adeudo de una cuenta, se precisa de forma ineludible, bien el consentimiento expreso de su titular o autorizado, o una explícita previsión contractual o legal en tal sentido, o bien la existencia de mandato judicial.

Así, y en estrecha relación con el artículo 25 de la LSP ya citado en relación con la prestación del consentimiento, se encuentra lo establecido en relación con la responsabilidad de la entidad de depósito en el caso de las operaciones de pago no autorizadas (artículo 31 de la LSP), indicando que en tal caso la entidad del ordenante le devolverá de inmediato el importe de la operación no autorizada y, en su caso, restablecerá en la cuenta de pago en que se haya adeudado dicho importe el estado que habría existido de no haberse autorizado dicha operación de pago no autorizada. No se precisa en la norma el plazo para llevar a cabo dicha devolución, pero en tales casos la entidad deberá estar en condiciones de aportar prueba de la existencia de la orden del cliente. De darse esta, la operación permanecerá, pues ha sido autorizada, y solo en caso de que la entidad no pueda aportar acreditación de dicha orden de disposición debería devolver el importe adeudado por el usuario.

En los casos de discrepancias entre las partes, en los que el cliente niega haber realizado una operación sobre una cuenta pese a que la entidad aporta la orden (del tipo que sea), en apariencia firmada por él, este Servicio no puede emitir un pronunciamiento sobre la cuestión planteada, pues solo se podrá dirimir la controversia ante los tribunales de justicia mediante la práctica de los medios de prueba que correspondan.

Adeudos para corregir abonos indebidos

1 Cargos por retribuciones en especie (regalos, etc.)

Véase respecto de esta cuestión lo indicado en el apartado Liquidación del cuenta, en relación con las retribuciones en especie pactadas en algunas cuentas.

Son frecuentes las reclamaciones en las que titulares de cuentas discrepan con el cargo unilateral, como penalización, del precio estimado de una retribución en especie (un regalo promocional) cuando, de acuerdo con las condiciones del contrato, se han dejado de atender los requisitos exigidos para obtener aquella (por ejemplo, no se ha cumplido con el tiempo de fidelización). En esos casos, si bien este Servicio reconoce el derecho de las entidades a proceder al adeudo pactado, igualmente exige a estas una actuación diligente, de modo que el cargo se produzca inmediatamente después de conocida la incidencia, requiriendo en caso contrario que se informe de ello previamente al cliente.

Considera este Servicio de Reclamaciones que una actitud acorde con las buenas prácticas bancarias exige, por una parte, que las entidades aclaren y acrediten con exactitud cuáles eran los requisitos exigidos en la respectiva campaña de que se trate y que el re-

clamante no cumplía, justifiquen debidamente la previsión contractual sobre la forma de proceder en tales supuestos de incumplimiento y, finalmente, acrediten documentalmente las razones que existan para cargar en la cuenta de su cliente la penalización prevista en el contrato.

2 Retrocesión de pensiones de la Seguridad Social

Las entidades financieras pagadoras de pensiones y otras prestaciones periódicas están en la obligación de comunicar a la correspondiente entidad gestora de la Seguridad Social, al menos una vez al año, la pervivencia de los titulares de aquellas pensiones y demás prestaciones periódicas que vengán satisfaciendo mediante abonos en cuenta. Ello se hace particularmente importante para las entidades de crédito en la medida en que estas devienen responsables de la devolución a la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) de las mensualidades que pudieran abonarse correspondientes al mes o meses siguientes al de la fecha de extinción, por fallecimiento, del derecho a la prestación de que se trate, sin perjuicio del derecho de la entidad financiera a repetir el importe de las prestaciones devueltas a la TGSS de quienes las hubieren percibido indebidamente. A la hora de remitir dichas comunicaciones, ninguna norma obliga a las entidades de crédito a hacerlo por un medio certificado, siendo lo habitual el hacerlo por correo ordinario.

Por lo expuesto, las entidades financieras deben establecer determinados procedimientos encaminados a verificar de forma periódica la vivencia del pensionista, ya que, en caso contrario, puede ocurrir que la TGSS efectúe abonos a pensionistas fallecidos, que estos sean cobrados por personas a las que no corresponda su percepción y que la entidad deba responder de los importes indebidamente cobrados ante la TGSS. El establecimiento de dichos procedimientos supone una necesaria medida de prevención en la responsabilidad con la TGSS a que se refiere la Orden Ministerial de 22 de febrero de 1996.

En efecto, la Orden de 22 de febrero de 1996, para la aplicación y desarrollo del Reglamento General de la Gestión Financiera de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 1391/1995, de 4 de agosto, establece en el apartado 1 de su artículo 17 («Pagos de pensiones y otras prestaciones económicas a través de entidades financieras») lo siguiente:

«1 Una vez elegida la entidad financiera o la agrupación o asociación de tales entidades pagadora de su prestación, los pensionistas y otros perceptores de prestaciones económicas periódicas podrán optar entre el cobro directo por ventanilla o el abono en cuenta. En este último caso, la cuenta o libreta abierta al efecto podrá adoptar, a elección de la entidad financiera, alguna de las modalidades siguientes:

a. Cuenta corriente o libreta de ahorro restringidas, de titularidad del perceptor y necesariamente individual, con la única finalidad del abono de la pensión y de disposición exclusiva por el titular.

b. Cuenta corriente o libreta de ahorro ordinarias, de titularidad del perceptor, que podrá ser individual o conjunta, figurando el beneficiario o, en su caso, su representante legal como uno de sus titulares. En este supuesto, la entidad financiera deberá hacerse responsable de la devolución a la Tesorería General de la Seguridad Social de las mensualidades que pudieran abonarse correspondientes al mes o meses siguientes al de la fecha de extinción, por falleci-

miento, del derecho a la prestación de que se trate, sin perjuicio del derecho de la entidad financiera a repetir el importe de las prestaciones devueltas a la Tesorería General de la Seguridad Social de quienes las hubieren percibido indebidamente. Todo ello se entiende sin perjuicio asimismo del derecho de la Seguridad Social a descontar el importe de las prestaciones indebidamente percibidas o a exigir su reintegro directamente de quienes las hubieren percibido indebidamente en los términos establecidos con carácter general, con los efectos procedentes respecto de la entidad financiera que las hubiere devuelto a la Tesorería General.»

Además de lo anterior, nuestro criterio es que, medidas que impliquen restricciones a los derechos de los clientes (como el bloqueo de abonos que decide adoptar la entidad a consecuencia de no haber pasado el cliente el control de vivencia) deben no solo estar debidamente justificadas, sino también ser notificadas a los clientes antes de su adopción, al objeto de que no se les produzcan perjuicios de difícil subsanación.

Bloqueo de la cuenta

Con carácter general, para que las entidades procedan legítimamente al bloqueo o indisponibilidad de las cuentas de sus clientes, se precisa necesariamente una autorización judicial o la conformidad de todos los titulares o la concurrencia de una causa debidamente justificada, circunstancias que en todo caso deberán ser debidamente acreditadas y advertidas a su titular.

Véase a estos efectos lo recogido en el apartado Régimen de disponibilidad de las cuentas en relación con las cuentas plurales con régimen de disposición indistinto.

Algunos supuestos que se han analizado en relación con esta cuestión:

- Bloqueo ante la falta de entrega de la documentación identificativa requerida: la entidad, dentro de su discrecional política comercial, puede aceptar entablar relaciones comerciales con quienes se interesan por ello, en función de la documentación e información que sobre aquellos recabe a partir de las exigencias establecidas por el marco normativo y de sus normas de funcionamiento interno, y también puede decidir continuar o no la relación previamente establecida, siempre en función de lo convenido contractualmente y mediando la oportuna comunicación al titular en tal sentido con el plazo de preaviso estipulado. Lo que no resulta admisible en buena práctica financiera es que, una vez establecida la relación comercial, ante la falta de entrega de la documentación pertinente, proceda a efectuar el bloqueo de las cuentas, con los consiguientes perjuicios a sus clientes, sin mediar la debida comunicación sobre la circunstancia del bloqueo y sus causas, reputándose la actuación de la entidad reclamada como poco diligente en la medida en que no acredite que lleve a cabo dicha notificación.
- Bloqueo de la cuenta, por existir discrepancias entre los cotitulares que hacían inviable su continuidad: si se hace sin avisar previamente a su cliente y sin adoptar las medidas cautelares necesarias, se emite un pronunciamiento contrario al proceder de la entidad reclamada.

Compensación de cuentas

Por lo que se refiere a los traspasos por parte de las entidades entre cuentas para compensar los saldos deudores, hay que recordar, en primer lugar, que uno de los principios que, desde la perspectiva de las buenas prácticas bancarias, debe regular la relación de la entidad con sus clientes es el de transparencia y claridad informativa, de modo que en todo momento estos conozcan no solo la situación de sus posiciones, sino también las facultades que sobre aquellas tiene la entidad. Siendo ello así, este Servicio entendía y sigue entendiendo que los contratos bancarios deben incorporar una cláusula que informe a los clientes, desde un primer momento, de la posibilidad de que sea aplicada a sus cuentas la controvertida compensación.

No obstante, en un principio, este Servicio vino considerando que esa información sobre la posibilidad de aplicar la compensación de saldos entre cuentas del mismo titular no se satisfacía, sin más, con la inclusión de una condición general en el contrato que así lo previera, siendo necesario que el cliente fuera informado de forma más específica sobre ello.

Ahora bien, la Sala Primera del Tribunal Supremo dictó, el 16 de diciembre de 2009, sentencia de resolución de los recursos extraordinarios por infracción procesal y de casación interpuestos por varias entidades respecto a la citada sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid dictada en grado de apelación, señalando en su exposición:

« [...] no cabe negar que cualquier persona puede asumir conscientemente la posibilidad de la compensación cualquiera que sea el cotitular de la cuenta que devengue el adeudo, pues ello forma parte de su libertad contractual (artículo 1255 CC), sin crearse ningún desequilibrio importante en la relación con la entidad bancaria, y sin perjuicio, claro es, del riesgo que se asume respecto de la conducta de otros cotitulares, lo que corresponde a la relación *ad intra* con ellos, que aquí no interesa. Otra cosa diferente es que quien acepta tal situación mediante el pacto expreso sepa el alcance de lo que asume, y ello se traduce en esta sede en que lo haga con la suficiente información. Para ello, la cláusula contractual correspondiente ha de ser transparente, clara, concreta y sencilla, es decir, como señala la Sentencia de esta Sala de 13 de marzo de 1999, ha de ser legible, físicamente, y comprensible, intelectualmente.»

Consecuentemente con esta sentencia, si bien se reitera la necesidad de que las partes conozcan el alcance de lo que contratan, no se infiere que sea preciso — más allá de una redacción transparente, clara, concreta y sencilla de las cláusulas en que se plasme este acuerdo— que esta información deba constar en un apartado distinto del que recoge las condiciones generales del contrato.

Nada obsta, pues, a que un contratante pacte expresamente con el banco que este pueda compensar los saldos positivos con los negativos de varias cuentas, así como a que varios cotitulares de una cuenta asuman que la entidad pueda compensar las deudas aunque sean atribuibles solo a alguno, siempre que haya una adecuada información al respecto. Caso distinto sería que la deuda correspondiera solo a parte de los cotitulares, pero no se hubieran comprometido todos ellos a responder solidariamente o a autorizar la compensación de las deudas de cualquiera de ellos entre los activos de los demás.

Para saber si la compensación está bien o mal operada, por tanto, hay que estar, pues, al contenido de las cláusulas contractuales de los respectivos contratos que en cada expediente se aporten.

Cuentas con varios titulares
o cuentas plurales

En la contratación bancaria se dan con bastante frecuencia relaciones obligatorias con una de las partes, integrada por varios sujetos. Este sería el caso de las cuentas plurales, en las que la titularidad corresponde a dos o más personas, sin que esto implique, por sí solo, que la propiedad de los fondos allí depositados pertenezca ni a todas ellas ni por partes iguales, ya que la propiedad viene determinada únicamente por los pactos internos establecidos por los titulares, con independencia de la titularidad plural de la cuenta. El contrato que los titulares suscriben con la entidad regula exclusivamente la titularidad de la cuenta o depósito, su régimen de disposición, con independencia de quién sea el propietario de los fondos que se ingresan.

Régimen de disposición

Esta titularidad plural puede pactarse con diferentes regímenes de disposición (caso de las cuentas a la vista), por lo que es recomendable que, en el momento de la contratación, se plasmen adecuadamente las instrucciones de los clientes al respecto, dada la trascendencia que va a tener en el posterior desarrollo de la relación contractual que se establece. En caso de no acordarse previsión contractual alguna sobre el particular, debería entenderse que es una cuenta conjunta, por aplicación de las normas civiles para las obligaciones plurales establecidas en el artículo 1137 del Código Civil.

Cuentas indistintas (o solidarias)

Cuando una cuenta es indistinta o solidaria, cualquiera de los titulares puede disponer de la totalidad del saldo de aquella con su sola firma. Normalmente, la apertura de una cuenta indistinta responde a la existencia entre sus titulares de unas determinadas relaciones internas (familiares o de otra índole). Es evidente que estas relaciones internas solo producen efectos entre los titulares y no frente a la entidad de crédito, a la que no le afectan ni comprometen (hasta el punto de que en la mayoría de los casos la entidad ni siquiera conoce su contenido).

Por lo tanto, en principio, la cuenta se rige exclusivamente por el contrato que las partes han suscrito, existiendo una clara separación entre las relaciones contractuales de los titulares con la entidad de crédito y las relaciones extrañas al contrato que aquellos puedan tener en su esfera privada.

*Cuentas mancomunadas
(o conjuntas)*

Cuentas corrientes conjuntas o mancomunadas son aquellas en las que los titulares, aunque pueden efectuar ingresos en cuenta por sí solos, necesitan el consentimiento de todos los demás para poder efectuar reintegros u operaciones que disminuyan el saldo. También pueden existir cuentas mancomunadas en que para la disposición de fondos se pacte la firma de una pluralidad de titulares (por ejemplo, dos de tres). Las entidades de crédito deben cuidar que no se produzca ninguna disposición de fondos sin que conste el consentimiento expreso de los titulares necesarios. En caso de no establecerse previsión contractual alguna sobre el régimen de disposición al abrir una cuenta plural, debería entenderse que es una cuenta conjunta.

*Modificación del régimen de
disposición. Bloqueo de la cuenta*

Abierta la cuenta con una u otra forma de disposición, puede darse la circunstancia de que las partes decidan por algún motivo su modificación.

No hay duda de que, si la cuenta es mancomunada, para su transformación en indistinta constituye requisito necesario el consentimiento expreso de todos los titulares. Pero la controversia puede plantearse para el supuesto de transformación de la cuenta solidaria

en mancomunada. También puede darse la hipótesis de que uno de los titulares de una cuenta abierta de forma indistinta solicite el bloqueo de la cuenta, entendido exclusivamente como una modificación del régimen de disposición de la cuenta, que pasa de indistinta a mancomunada.

En la práctica bancaria, pese a tratarse de un problema que se suscita frecuentemente, los formularios bancarios no suelen contener previsiones en este sentido. En los casos en que los contratos de cuenta indistintos no recogen la cláusula de modificación del régimen de disposición, se plantea el problema de quiénes deben consentir esos cambios del tipo de cuenta, esto es, si basta con que uno de los titulares comunique, en forma, a la entidad de crédito su oposición a que la cuenta siga funcionando de ese modo para que se transforme en mancomunada o si, por el contrario, debe considerarse válido el reintegro de los fondos a un titular que realice la entidad, pese al requerimiento de bloqueo formulado por otro titular (o sus herederos), mientras que no sea demandado judicialmente.

En principio, podría argumentarse que, siendo la transformación de la modalidad dispositiva una modificación del contrato, debe ser consentida por todas las partes, esto es, por la entidad de crédito y por todos los titulares del contrato.

Este planteamiento, no obstante, debe ser rechazado teniendo en cuenta que pueden existir circunstancias extraordinarias que, en su caso, podrían suspender, al menos temporalmente, la anterior regla. Así, cuando se presentan diferencias entre los titulares —por romperse la confianza o por producirse determinados eventos que justifican la suspensión del funcionamiento normal de la cuenta (separaciones o divorcios...)—, parece poco razonable forzar a un titular de la cuenta a realizar lo que no quiere (la retirada de fondos) cuando estaría dispuesto a conformarse con una solución menos gravosa para los demás titulares, consistente en bloquear la cuenta de modo que solo puedan disponer de ella conjuntamente y, mientras tanto, solventar las diferencias y hacer las liquidaciones pertinentes o, en último extremo, de no lograrse un acuerdo amistoso, que se resuelvan aquellas judicialmente.

Este Servicio de Reclamaciones mantiene que, en caso de discrepancias internas de los cotitulares indistintos que se traduzcan en instrucciones contradictorias, es preferible que las entidades adopten una postura neutral, sin beneficiar a unos en detrimento de otros.

En estos casos, a juicio de este Servicio de Reclamaciones, la mejor manera de proteger los intereses de todos los titulares es paralizar la cuenta y no permitir que cobre todo el primero que lo solicite. Desde esta perspectiva, se impondría como solución cautelar más razonable el reconocer la libre revocabilidad de las facultades indistintas de disposición, siendo este el mejor y más prudente modo de atender los intereses de todas las partes cuando en situaciones conflictivas, de continuar intactas las facultades dispositivas de los titulares, pueden producirse consecuencias dañosas.

En resumen, y siempre salvo previsión contractual en contrario, debe entenderse que una actuación conforme a las buenas prácticas bancarias exige que la entidad de crédito, desde que reciba la comunicación de uno de los titulares de la cuenta (comunicación que deberá ser convenientemente acreditada) manifestando su oposición a que la cuenta siga funcionando de forma indistinta (o pida su bloqueo), no puede cumplimentar operación alguna que no venga ordenada por todos los titulares, que deben ser informados cuanto antes de la situación producida. Siendo una medida restrictiva de los derechos de los

clientes, deberá adoptarse con una serie de cautelas, como el preaviso a todos los cotitulares.

Descubierto en cuentas indistintas

Véase también a este respecto el apartado «Descubierto en cuenta. Ley de Contratos de Crédito al Consumo.

Convenimos, pues, en que en las cuentas solidarias cualquiera de los cotitulares puede realizar actos de disposición del saldo de aquellas, a través de cualquiera de los medios disponibles para hacerlo (emisión de cheques o transferencias, domiciliación de recibos, uso de tarjetas, domiciliación de las cuotas derivadas de operaciones de activo, tales como préstamos hipotecarios o financiación al consumo). Ahora bien, cuestión diferente sería la facultad de cada uno de ellos para generar descubiertos en cuenta, y la responsabilidad del cotitular que no los ha provocado. Esta última, en particular —es decir, valorar si resulta o no ajustado a las buenas prácticas y usos financieros el que la entidad exija a un cotitular indistinto el descubierto que presenta la cuenta y que obedece a actos de disposición efectuados únicamente por el otro cotitular indistinto—, no resulta pacífica, al no haber sido objeto de un tratamiento uniforme ni por parte de la doctrina, ni por parte de los tribunales de justicia.

Así, algunos autores y una de las líneas jurisprudenciales sostienen que cada uno de los cotitulares indistintos, según la confianza que tiene con el resto de cotitulares, puede actuar en relación con la cuenta como si fuera un único titular; de lo que se inferiría que cualquiera de los titulares se encontrarían facultados para emitir órdenes que supongan cargos en la cuenta sin ninguna limitación, por lo que, si el banco se aviene a cumplimentar dichas órdenes sin existir saldo suficiente para ello, todos serían responsables solidarios del descubierto (al margen de quién lo hubiera producido).

Esta corriente encuentra su apoyo, entre otras, en la sentencia del Tribunal Supremo de 11 de julio de 1994, dictada, eso sí, en relación con un autorizado, facultando a este para producir descubiertos en la cuenta con su sola firma, por lo que, reconociéndosele dicha facultad al autorizado, resultaría extraño restringir esta a quien es titular de la cuenta.

Frente a ello, otros autores y líneas jurisprudenciales defienden que la responsabilidad solidaria de los titulares indistintos por los descubiertos en cuenta tiene como límite el que todos los titulares hayan consentido el descubierto, entendiendo que, salvo que existiera un pacto expreso que así lo autorizase, un cotitular indistinto no puede por sí solo efectuar disposiciones colocando la cuenta en posiciones deudoras, a no ser que la disposición que motiva el cargo obedezca a una deuda de la que sean también responsables los demás titulares; por lo que, de no ser así, la deuda será personal de quien da la orden y el banco solo puede reclamar su pago al titular ordenante, pero no al resto de titulares.

Esta corriente doctrinal se apoya, entre otras, en las siguientes sentencias:

- Sentencia del Tribunal Supremo de 14 de junio de 1991.
- Sentencia de la Audiencia Provincial de Málaga, Sección 4.^a, de 7 de octubre de 1996.
- Sentencia de la Audiencia Provincial de Guadalajara, Sección 1.^a, de 6 de junio de 2005.

Así las cosas, el Servicio de Reclamaciones considera que, cuando se dan controversias en relación con la responsabilidad solidaria de los titulares indistintos por los descubiertos ocasionados por uno solo de ellos, y a falta normalmente de determinados extremos que resultarían esenciales para adoptar una decisión fundada, ha de abstenerse de emitir opinión sobre el fondo de la cuestión sometida a su consideración, debiendo los interesados someter aquella, de estimarlo oportuno, a conocimiento y resolución de los tribunales de justicia.

Esta cuestión no resulta pacífica ni para la doctrina ni para nuestros tribunales de justicia, como se ha visto, por lo que normalmente el Servicio de Reclamaciones considera que estos últimos son los que, en su caso, debieran resolver la cuestión, pues son los únicos con competencias y medios para valorar, en sus justos términos y a la luz de los principios de la buena fe: el alcance de los pactos contractuales suscritos por las partes; el origen del descubierto; la cuantía del descubierto y su reiteración; el grado de conocimiento que sobre las disposiciones habidas en descubierto tenía el otro cotitular; la existencia, o no, en otras ocasiones de descubiertos en la cuenta y su regularización; si la parte reclamante fue, o no, parte en el contrato u operación de pago con la que se generara el descubierto, así como cualesquiera otras circunstancias que tengan a bien considerar para alcanzar un pronunciamiento sobre la cuestión, así como cualesquiera otras circunstancias que tengan a bien considerar para alcanzar un pronunciamiento, poniendo así fin a la controversia de manera definitiva.

Algunos casos concretos que este Servicio ha resuelto en relación con esta cuestión se derivaban de las disposiciones realizadas con la tarjeta de crédito emitida a nombre de uno de los titulares, o también a las cuotas periódicas de una financiación en la que el prestatario era uno solo de los titulares o no todos ellos, sin que los restantes tuvieran conocimiento de que en la cuenta común se habían domiciliado esos pagos; o también del pago de letras de cambio y pagarés firmados solo por uno de los titulares.

En tales casos, lo primero que habrá que tener presente es la existencia o no de una previsión contractual en ese sentido en el contrato de cuenta, de tal forma que, a falta de previsión contractual que autorice los adeudos en tales casos y siendo el contrato de préstamo una obligación autónoma (o el de tarjeta, como casos más frecuentes), en la que no es parte el otro cotitular, admitir que se pudiera realizar el cargo en cuenta de las cuotas en descubierto supondría, de facto, que este pudiera convertirse en una suerte de avalista involuntario y, a su pesar (pues reclama), de la financiación, lo cual se ha considerado en esos supuestos por este Servicio alejado de las buenas prácticas bancarias.

Sin embargo, si se da la circunstancia de que exista una previsión contractual en tal sentido, recogiendo la posibilidad de admitir el cargo de cualquiera de los titulares, incluso en descubierto, o contemplando expresamente la solidaridad pasiva, ello no llevará necesariamente a que se pueda concluir que la actuación de la entidad se ha ajustado a lo pactado y a las buenas prácticas, pues habrá de valorarse en la resolución del supuesto de hecho también la particular relación obligatoria de la que el cargo en cuenta (y, por tanto, el descubierto) trae su causa. No podría, así, considerarse ajustado a las buenas prácticas bancarias que con amparo en dicha previsión contractual la entidad pudiera efectuar cualquier tipo de cargo en cuenta, aunque procediera de uno solo de los titulares (caso de un préstamo hipotecario formalizado posteriormente por uno solo de los titulares, y en el que se indicara como cuenta vinculada una con varios cotitulares no prestatarios, por citar solo un ejemplo).

Es esta una de las cuestiones que la normativa de servicios de pago ha regulado de una forma precisa, al determinar en sede legal la forma y plazo en que las modificaciones referidas deben ser comunicadas, superándose así la indeterminación del concepto jurídico de «antelación suficiente o razonable» que las entidades debían precisar contractualmente.

Así, y hasta la entrada en vigor de la Ley de Servicios de Pago, la entidad debía comunicar los cambios operados en la forma establecida en el contrato, siendo suficiente con que se hiciera con antelación suficiente o razonable a su aplicación, mientras que en el caso de los contratos de duración indefinida (supuesto habitual en las cuentas a la vista) se había venido considerado que podría también ser realizada mediante su publicación en el tablón de anuncios de sus oficinas durante los dos meses siguientes a la referida modificación, no pudiendo aplicarlas hasta transcurrido ese plazo —salvo en aquellos casos en los que la percepción de comisiones y/o gastos supusiera una situación nueva para el cliente, en cuyo caso deberán notificarse con antelación suficiente a los interesados, de forma individualizada, las nuevas condiciones que van a aplicarse a la cuenta, de modo que se respete su derecho indiscutible a conocer y tener, cuando menos, la oportunidad de decidir de antemano sobre el coste de las comisiones y gastos que le van a ser repercutidos por la entidad, para obrar en consecuencia—.

Conforme a la LSP, se podrán aplicar de forma inmediata todas aquellas modificaciones que, inequívocamente, resulten más favorables para el cliente, debiendo, en cualquier caso, informar sobre ellas en la primera comunicación que se le dirija. En el resto de casos, las modificaciones contractuales deberán seguir el procedimiento establecido en la ley o, si consta, en el contrato, el cual deberá contemplar necesariamente por imperativo legal, en todo caso, la necesidad de efectuar la comunicación en papel u otro soporte duradero con una antelación no inferior a dos meses respecto de la fecha en que entre en vigor la modificación propuesta.

Todas las modificaciones propuestas deberán destacarse con claridad y, además, si así se ha establecido contractualmente, la entidad informará a su cliente de que cabe considerar que ha aceptado la modificación de condiciones de que se trate en caso de no comunicar su no aceptación antes de la fecha propuesta para el inicio de la aplicación de la modificación. También, en tal caso, la entidad deberá indicar al titular que tiene derecho a resolver el contrato marco sin coste alguno antes de ese momento.

De otro lado, si así se ha acordado en el contrato, las modificaciones de los tipos de interés y de cambio que se basen en los de referencia acordados podrán aplicarse de inmediato y sin previo aviso. En cualquier caso, el cliente deberá ser informado de dichas modificaciones por el procedimiento y con la frecuencia establecidos en el contrato y, si no consta, lo antes posible, salvo que sean unos tipos más favorables para el cliente.

Además, la Circular del Banco de España 5/2012 precisa (norma undécima, Comunicaciones al cliente, punto 6) que los documentos de liquidación de operaciones no podrán contener información ajena a la liquidación, por lo que no podrán utilizarse con el fin de comunicar a los clientes modificaciones contractuales u otras.

Se ha de aclarar tan solo, finalmente, que la orden establece en su artículo 8.2 un plazo de comunicación de las modificaciones contractuales (de un mes), pero que este no es apli-

cable a los servicios de pago, y en concreto a las cuentas a la vista objeto de este epígrafe (artículo 34 de la orden).

Modificación de titulares

Los titulares originarios de una cuenta pueden variar a lo largo del curso del contrato, y no solo por las lógicas mutaciones que pueden surgir en la vida de los pactos con vocación indefinida, como es el contrato de cuenta corriente, sino también por lo establecido en el artículo 400 del Código Civil: «Ningún copropietario estará obligado a permanecer en la comunidad. Cada uno de ellos podrá pedir en cualquier tiempo que se divida la cosa común». En estos supuestos, las entidades se reservan la opción de modificar la cuenta primitiva o abrir una nueva.

El Servicio de Reclamaciones entiende que, en caso de que la modificación de la titularidad esté motivada por la renuncia de uno de los titulares, la entidad deberá comunicar al resto de los titulares de la cuenta la modificación pretendida, a fin de que estos decidan lo que estimen pertinente, pues es criterio sostenido que la renuncia efectuada por uno de los titulares tiene el carácter de acto unilateral que no precisa el consentimiento de la entidad —salvo que se hubiera acordado un plazo— ni de los otros cotitulares.

Por ello, este Servicio considera que el proceder de las entidades resulta contrario a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos financieros, en la medida en que no hayan atendido la solicitud de baja cursada por sus clientes sin mediar un causa, para lo cual tan solo han de efectuar la oportuna comunicación a los cotitulares de la cuenta.

Sin embargo, puede ocurrir que la entidad invoque para ello razones tales como la existencia de saldo deudor en la cuenta o la existencia de contratos vinculados con saldo, cuya titularidad corresponda a la persona que pretende darse de baja, en cuyo supuesto habrá que valorar las circunstancias invocadas para poder emitir un pronunciamiento sobre el proceder de la entidad reclamada.

Liquidación de la cuenta

Cobro de comisiones. Casuística

Una de las cuestiones que se ponen de manifiesto con mayor frecuencia en las discrepancias de los clientes con el proceder de las entidades en relación con los depósitos a la vista se refiere a la repercusión de comisiones, bien por conceptos que los clientes no comprenden, bien por conceptos no incluidos en los contratos, o por importes distintos a los allí recogidos. De hecho, las comisiones son el elemento fundamental del coste de las cuentas corrientes y de ahorro, por lo que son uno de los elementos que los clientes tienen más presentes para comparar las distintas ofertas de las entidades y elegir aquella en la que abrir su cuenta. Nos remitimos en este apartado a las cuestiones generales sobre la repercusión de comisiones que se recogen en el capítulo 4, apartado 4.2.1, de esta Memoria, citando aquí algunas de las más habituales en relación con las cuentas a la vista.

Tras la entrada en vigor de la normativa de servicios de pago, el requisito de que la comisión de que se tratara estuviera incluida en las tarifas de la entidad registradas en el Banco de España no se podía exigir en el ámbito de la LSP, dada la exclusión de la aplicación de la Orden de 12 de diciembre de 1989 por la disposición adicional segunda de la OSP. Aunque el régimen de tarifas no fuera derogado expresamente —como sí ha ocurrido con el régimen de las fechas de valor—, este no resultaba de aplicación en lo relativo a la prestación de los servicios de pago. Además de ello, y a partir de enero de 2013, el régimen de información pública de las comisiones aplicadas por las entidades se debe adaptar a lo establecido en el apartado 5.2.2.c, «Tipos de cambio. Información al público».

El mantenimiento de una cuenta bancaria no puede considerarse aisladamente del contrato que la genera, sino que tiene lugar por el mero hecho de su existencia, como un elemento intrínseco a este, por lo que debe entenderse aceptado por el cliente mientras subsista dicho contrato, pudiendo afirmarse que la entidad está legitimada para aplicar estas comisiones, cumpliendo los correspondientes requisitos establecidos en la normativa (y que son, como se puede verificar en el apartado de esta Memoria referido a las comisiones, la puesta a disposición de los clientes, debidamente actualizadas, de las comisiones habitualmente percibidas por los servicios que prestaron con mayor frecuencia en el trimestre anterior, su inclusión en la información precontractual y, por supuesto, en el contrato; aunque también cabe, en el caso de contratos de duración indefinida, su introducción posterior cumpliendo el plazo y procedimiento establecido en el contrato).

Debe añadirse que la comisión de mantenimiento de cuenta vendría a remunerar el servicio prestado, consistente en el mantenimiento de dicha cuenta. Este incluye una serie de operaciones que podemos definir como «servicio de caja básico», así como otros servicios o apuntes que, por su propia inherencia a la cuenta corriente, se viene considerando por el Banco de España que se incluyen necesariamente en el servicio de mantenimiento del depósito a la vista en cuenta corriente o de ahorro.

Así, se suele pagar para compensar a la entidad de crédito por:

- La custodia del dinero.
- El mantenimiento de los registros necesarios para el funcionamiento del depósito.
- El derecho a ordenar cargos y abonos en la cuenta.
- El servicio de caja básico asociado a la cuenta, que en la mayor parte de las entidades, pero no en todas (dependerá de lo pactado entre las partes en el contrato), incluye los ingresos y reintegros en efectivo o disposiciones mediante cheque, adeudos e ingresos que se derivan de las liquidaciones periódicas de la propia cuenta y la entrega de los medios de disponibilidad habitual del depósito: talonarios de cheques o libretas.
- La emisión de documentos (extractos y liquidaciones) que deben facilitar a sus clientes.

Así, en los casos en que los reclamantes discrepan con las cantidades que las entidades están cobrando en concepto de comisiones de mantenimiento, se deberá acreditar que no son superiores a las recogidas inicialmente en el contrato o modificadas posteriormente conforme al procedimiento establecido.

Además:

- En caso de que la comisión haya sido objeto de modificación a lo largo de la vida del contrato (bien porque se ha variado su importe, bien porque se ha introducido su cobro), la entidad deberá observar las formalidades y plazos necesarios para ello. Las comisiones de mantenimiento, salvo que se diga otra cosa, se consideran pospagables y de devengo lineal durante su período de aplicación. Es decir, que, si una comisión se carga semestralmente, la fecha

de referencia a efectos de cómputo de los dos meses de antelación que establece el artículo 22.1 de la Ley 16/2009 para proponer al cliente su aplicación o modificación (véase el apartado de modificación de condiciones contractuales) será la fecha en la que se inicie dicho período de devengo y no la de adeudo de la comisión en la cuenta.

- En aquellos casos en los que, al margen de lo establecido en el contrato, y dentro de su libre política comercial, la entidad ha decidido retroceder las comisiones a su cliente durante un determinado número de períodos, este Servicio ha venido estableciendo que, para que la entidad pueda variar dicho régimen, aunque conste contractualmente la comisión, las buenas prácticas y usos bancarios exigirían, en todo caso, una comunicación previa e individualizada a los clientes afectados en la que se explicaran convenientemente las nuevas condiciones aplicables y, muy particularmente, el cese de la gratuidad de que hasta entonces venía disfrutando, en orden a permitirles aceptarlas o rechazarlas y rescindir el contrato de cuenta corriente suscrito con la entidad. Y, en todo caso, respetando el plazo y la forma de su determinación que se menciona en el párrafo anterior.

Del mismo modo que la decisión de la exención es individual, y atendiendo a cada tipo de cliente en particular, el cambio en dicha situación ha de ser comunicado, en buena práctica bancaria, de forma concreta respecto a este extremo e individualizada.

De otro lado, en los casos en los que los titulares de cuentas renunciaran a mantener estas, cancelándolas, las entidades deberán restituir —de haberse cobrado por anticipado— la parte proporcional de la comisión adeudada correspondiente al tiempo en que no la hubiera usado la cuenta.

Otra discrepancia que se ha manifestado en ocasiones es el hecho de que, con motivo del cierre o cancelación de la cuenta, la entidad cobre la parte proporcional de la comisión de mantenimiento (caso de cobro por vencido), entendiéndose a veces los clientes que se da en dicho caso una comisión por cancelación que, como se indica, y se trata de aclarar en los informes emitidos, no sería tal, sino la parte proporcional de la comisión de mantenimiento por el tiempo en que la cuenta ha permanecido activa.

Respecto al cobro de comisiones de mantenimiento en el caso de cuentas inactivas, una cosa es que una cuenta presente saldo cero o no registre movimientos y otra cosa bien distinta que esté cancelada. En estos casos, en los que la cuenta no está cancelada, la entidad puede legítimamente, pese a que no registre movimiento alguno, repercutir comisiones de mantenimiento, dentro de los límites del contenido del contrato formalizado o de las modificaciones introducidas posteriormente de conformidad con el procedimiento establecido (véase a este respecto lo establecido en el apartado «Cuentas inactivas»).

Comisión de administración

Generalmente está vinculada al funcionamiento de la cuenta, es decir, al uso que se haga de ella. Se establece como el pago de una cantidad fija por cada apunte que se realice durante el período de liquidación. Es común excluir de su aplicación un número determinado de apuntes (por ejemplo, los diez primeros) y/o un tipo (excluir todos los ingresos en efectivo). Esta comisión es compatible con la de mantenimiento, pues suele pagarse cuando la entidad presta servicios de cargo y abono adicionales a los cubiertos por la comisión de mantenimiento, tales como adeudos e ingresos por conceptos diferentes (por ejemplo, los adeudos de recibos, los apuntes de transferencias ordenadas o recibidas).

El Servicio de Reclamaciones ha venido tradicionalmente considerando que, cuando las cuentas se mantienen por imposición de la entidad y son utilizadas exclusivamente para abonar los intereses de un depósito, o para dar servicio a un préstamo hipotecario o a los pagos derivados de cualquier otro tipo de operativa (incluso no bancaria, como las cuentas vinculadas a fondos de inversión o planes de pensiones), no correspondería a los clientes soportar ninguna comisión por mantenimiento y/o administración. Ciertamente, en tales situaciones el cliente estaría pagando por cumplir una obligación —apertura de cuenta para facilitar la gestión de la entidad— que esta le impuso en interés propio, lo cual se valoraba contrario al principio de reciprocidad y a las buenas prácticas y usos bancarios.

Sin embargo la entrada en vigor de la nueva normativa general de transparencia de las operaciones bancarias, así como también la previa aprobación de la normativa de crédito al consumo (que incluye las normas de transparencia de aquellas), ha impuesto la revisión de un criterio que venía amparado en la valoración citada, efectuada a partir de la premisa de la falta de mención normativa de tipo alguno al respecto.

Así, la orden, en vigor desde el 29.4.2012, establece:

- En su artículo 12, Servicios bancarios vinculados, que:

«Las entidades de crédito que comercialicen servicios bancarios vinculados a la contratación de otro servicio, financiero o no, deberán informar al cliente, de manera expresa y comprensible, sobre la posibilidad o no de contratar cada servicio de manera independiente y en qué condiciones.

En caso de que solo resulte posible la contratación del servicio bancario vinculado a la contratación de otros en las condiciones ofertadas, se informará al cliente, en la forma prevista en el artículo 11, de la parte del coste total que corresponde a cada uno de los servicios, en la medida en que este coste esté disponible para la entidad, y de los efectos que su no contratación individual o cancelación anticipada produciría sobre el coste total de los servicios bancarios.»

- Y, en relación con la forma de cálculo de la TAE para los préstamos y créditos hipotecarios, si bien no es el objeto de este apartado que nos ocupa, el artículo 31 señala que para calcular la tasa anual equivalente se determinará el coste total del préstamo para el cliente, indicando que «cuando sea obligatorio para el cliente abrir una cuenta para obtener el préstamo, los costes de mantenimiento de dicha cuenta [...] así como otros costes relativos a las operaciones de pago, se incluirán en el coste total del crédito para el cliente, salvo que los costes de dicha cuenta se hayan especificado de forma clara y por separado en el contrato de préstamo o en cualquier otro contrato suscrito por el cliente».

Además de ello, y si bien ceñido al ámbito del crédito al consumo, la Ley 16/2011, de 24 de junio, en vigor desde el 25.9.2011, establece, en relación con la información previa al contrato y al contenido de estos, que se deben incluir, en su caso, los gastos de mantenimiento de una o varias cuentas, si fuera necesario para registrar a la vez las operaciones de pago y de disposición del crédito, salvo que la apertura de la cuenta fuera facultativa,

así como cualquier gasto derivado del contrato de crédito y las condiciones en que dichos gastos podrán modificarse.

La Circular del Banco de España 5/2012, por su parte, establece expresamente en su norma sexta, apartado 2.2.d), en relación con la información precontractual que se ha de prestar en los depósitos a plazo con garantía de principal, que, entre otras menciones, «tales como la exigencia de apertura de una cuenta vinculada al depósito, deberá indicarse expresamente esta circunstancia y detallarse la naturaleza, las características y el coste de los servicios cuya contratación se requiera al cliente [...]». Y en su norma sexta, apartado 2.5.j): «En su caso, los gastos de mantenimiento de una o varias cuentas», y que, cuando la apertura de una o varias cuentas sea obligatoria para el cliente, los gastos de mantenimiento de ellas no podrán ser modificados unilateralmente por la entidad, siempre que la cuenta o cuentas se utilicen exclusivamente para las operaciones de pago o de disposición del crédito».

Conforme a ello, en el caso de préstamos o depósitos formalizados con posterioridad a la entrada en vigor de la nueva normativa —o en aquellos préstamos que hubieran sido objeto de novación con posterioridad a dicha fecha—, no se podría considerar apartado de las buenas prácticas bancarias el hecho de que la entidad cobre comisiones en las cuentas vinculadas a dichos servicios, aunque se utilizaran exclusivamente para la gestión de estos, siempre que, en todo caso, se cumplan con las exigencias establecidas en la respectiva normativa (según se encuentren vinculadas a la gestión de un producto o de otro), esto es: i) que se haya informado previamente a los clientes, en el documento de entrega obligatoria previa según la operación de que se trate, acerca de la exigencia —en su caso— de contratar la cuenta vinculada; ii) que se informe de la parte del coste total que corresponda al mantenimiento de dicha cuenta; iii) que tanto la contratación como su coste se recojan expresamente en el contrato, y iv) que dicho coste no pueda ser modificado unilateralmente por la entidad a lo largo de la vida del préstamo o del depósito.

Si no se contemplaran todas y cada una de ellas, la actuación de la entidad se consideraría apartada de las buenas prácticas financieras.

Sin embargo, en las operaciones de depósito o de préstamo anteriores a la entrada en vigor de la nueva normativa, las entidades deben conformar su actuación al criterio tradicionalmente mantenido por el Servicio de Reclamaciones, según el cual no es posible el cobro de comisiones en las cuentas instrumentales de los depósitos o de los préstamos (o de otro tipo de productos bancarios o no), siempre que estas se usen exclusivamente para la gestión de dichos productos, circunstancia que deberá ser valorada y acreditada en cada caso en que se manifiesten discrepancias respecto de dicha cuestión. Esto obedece al hecho de que los prestatarios no sujetos a dicha normativa no gozan de las garantías derivadas de esta para el cobro de dicha comisión (principalmente, de información previa y de la imposibilidad de que el coste sea modificado unilateralmente por la entidad).

En estos casos, la controversia que se ha planteado con mayor frecuencia ante este Servicio es la relativa a si la cuenta se utiliza o no únicamente para gestionar los pagos de un servicio comercializado por la entidad, pues las partes suelen mantener versiones enfrentadas al respecto, por lo que esa comprobación será la clave para emitir un pronunciamiento en relación con la actuación de la entidad. Se ha de indicar a este respecto que:

- No se consideran ajenos a la propia gestión del contrato de préstamo vinculado los ingresos que el cliente efectúe con el objeto específico de atender los pagos

derivados de aquel, así como otros pagos y domiciliaciones relacionadas, como, por ejemplo, el pago del recibo del seguro o de los seguros asociados.

- Si bien se comparte la argumentación que efectúan algunas entidades, en el sentido de que no se puede dejar la cuenta exenta del cobro de la comisión desde un principio y con carácter general, pues se ha de verificar en cada ocasión si la cuenta se ha utilizado exclusivamente como soporte de los pagos del préstamo, en cambio no puede considerarse adaptado a una práctica bancaria diligente el que exijan en todo caso, y a pesar de dicha comprobación, que sea su cliente el que solicite de forma expresa la retrocesión de la comisión previamente repercutida. El que la exención de aplicación no pueda automatizarse dada la necesidad de la aludida comprobación, no debe obstar a que, una vez realizada esta —la cual compete en exclusiva a la entidad y no a su cliente—, sea la propia entidad la que proceda a su retrocesión sin necesidad de que el cliente cumpla ningún otro requisito adicional. Pues no podemos olvidar que:
 - La comprobación del uso dado a la cuenta, como señalamos, corresponde a la entidad, no siendo responsabilidad de su cliente la prueba de aquel.
 - La retrocesión de la comisión en estos supuestos no se trataría de una mera cuestión de política comercial —en la que este Servicio no podría en ningún caso inmiscuirse—, de tal forma que los procedimientos operativos internos de la entidad no pueden suponer una carga adicional para los clientes.

Comisión de descubierto

Nos remitimos al apartado específico de este punto en relación con los descubiertos.

Comisión por reclamación de descubierto (o por reclamación de posiciones deudoras)

Nos remitimos al apartado específico de este punto en relación con los descubiertos.

Comisión por cobro de cheque en oficina distinta a la de apertura de la cuenta

Algunas entidades cobran una cantidad cuando se presenta al cobro un cheque en una oficina que no es en la que se encuentra abierta la cuenta, en concepto de gastos de comprobación de firma y la existencia de fondos.

Hay que tener en cuenta que según la Ley Cambiaria y del Cheque, la única sucursal obligada al pago del cheque es la sucursal librada —la que figura como pagadora en este—, por lo que la entidad no tendría obligación legal de pagarle un cheque contra su cuenta o un reintegro contra su libreta. No obstante, la mayor parte de las entidades estarán dispuestas a prestar dicho servicio.

Igualmente, cabe concluir que, en la medida en que esa oficina realice gestiones de comprobación de la firma y de verificación del saldo, podrá percibir una comisión por la prestación del servicio, siempre y cuando esta se haya informado debidamente al cliente.

Comisión por ingresos en efectivo

Por definición, la aceptación de ingresos en efectivo para abono en una cuenta de la propia entidad receptora constituye una prestación del servicio de caja, inherente al contrato de cuenta y, por tanto, no puede ser remunerado de forma independiente. Es decir, dado que el servicio de caja en estos supuestos se retribuye a través de la comisión de mantenimiento, el adeudo de cualquier otra comisión se considera impropio.

En consecuencia, siempre que el ordenante del ingreso no pretenda un servicio adicional al del simple ingreso de efectivo en la cuenta de un tercero, como, por ejemplo, identificar el concepto del ingreso o el nombre del ordenante, las entidades no están habilitadas para adeudar comisión alguna por prestar este servicio.

Se han planteado ante este Servicio controversias en relación con el cobro de dicha comisión cuando el ingreso es efectuado por un tercero, distinto del titular de la cuenta, y también, particularmente, en los casos en los que se efectúan ingresos en cuentas de comunidades de propietarios por alguno de los comuneros. En efecto, en los ingresos en efectivo efectuados en las cuentas (también las de las comunidades) aparecen los campos cuenta, titular de la cuenta, persona que efectúa el ingreso, importe, fecha y firma, sin que en estos, en principio, conste otro concepto diferente. Por ello, en los casos en que el cliente o usuario desea que conste el concepto de pago (por ejemplo, recibo mensual agosto, derrama, etc.) las entidades, y con el fin de que aparezca el concepto de pago si ese es el deseo del ordenante, pueden proporcionar un justificante adicional, por el que estarían habilitadas a percibir una comisión, siempre que se verifiquen los requisitos para ello (véase a este respecto lo establecido en relación con las comisiones con carácter general).

Al margen de ello, en algunas ocasiones, determinadas entidades han aplicado las comisiones contempladas bajo el concepto «transferencias, giros y otras órdenes de pago» a un ingreso de efectivo realizado en una sucursal distinta a aquella donde estaba abierta la cuenta, al entender que esta operación debía ser considerada como de esa naturaleza.

Contrariamente a lo sustentado por esas entidades, el Servicio entiende que el supuesto de hecho no puede ser conceptuado como una transferencia, al faltar una orden contra una cuenta abierta en la entidad que lleve aparejada la movilización de fondos con destino a otra cuenta determinada. Por el contrario, se considera que se trata propiamente de ingresos de efectivo a favor de una cuenta, inherentes al contrato de esta, siendo irrelevante que tengan lugar desde la propia sucursal en que se encuentra abierta la cuenta o desde cualquiera otra de la entidad, pues, en ambos casos, no existe propiamente un movimiento efectivo de fondos y las operaciones informáticas que debe efectuar la entidad son básicamente las mismas. Por tanto, al aplicar una comisión contemplada para un supuesto de hecho diferente, el Servicio ha considerado en los expedientes resueltos que dichas entidades no se habían ajustado a las buenas prácticas y usos bancarios.

Comisión de manipulación (cuenta en divisas)

En ocasiones, los titulares de cuentas en divisas han manifestado su disconformidad con el hecho de que todas las opciones de que disponen en estos casos para obtener el reembolso de los fondos de la cuenta suponen para ellos un elevado coste (nos remitimos a lo indicado en el apartado de «Cuentas en divisas»).

A este respecto, se han de indicar las diferencias existentes entre las divisas y los billetes:

- Las divisas representan una promesa de pago sin reserva de los bancos emisores. Es decir, son un derecho de cobro, representado mediante una «anotación en cuenta», sobre el país de origen de dicha divisa.
- Los billetes no constituyen más que un instrumento de pago legal. Esto es, el billete constituye un derecho de cobro representado en un título físico (el propio billete), sin el cual desaparece tal derecho.

Por tanto, la entidad de crédito al recibir (entregar) los billetes de (a) su cliente, tiene que transformar los billetes (las divisas) en divisas (billetes), enviándolos (trayéndolos) a (de) otra entidad de crédito del país de origen. Ello conlleva que, como instrumento de cobros y pagos internacionales, el billete resulte poco adecuado por una serie de razones, entre las que se pueden citar, a título enunciativo, las siguientes:

- Su transporte es caro y conlleva riesgo de pérdida o extravío.
- Su utilización en pagos o cobros internacionales carece de agilidad, al menos en comparación con los modernos medios de liquidación de transacciones existentes en los mercados internacionales de divisas.
- Constituye, a menudo, un elemento fundamental en el tráfico ilegal de moneda extranjera.

Como consecuencia de todo lo anterior, las operaciones con billetes tienen unos gastos propios que no tienen las operaciones con divisas, motivo por el cual la cotización de los billetes es inferior a la de las divisas. Por ello, cuando una entidad transforma una divisa en billetes para realizar un reintegro al cliente, o toma billetes para ingresarlos en una cuenta en la misma divisa, incurre en unos gastos de los que se resarce, bien a través del cobro de una comisión de ingreso o reintegro, bien transformando el valor de la divisa de que se trate a euros, para luego con esos euros comprar los billetes de que se trate.

En cuanto a la procedencia del adeudo de comisiones de manipulación de divisas, y como ya ha quedado expuesto, la normativa de transparencia aplicable reconoce la libertad de pacto de las entidades a la hora de establecer las comisiones que cobren por operaciones o servicios prestados. No obstante, para proceder a su cobro, deben responder a servicios efectivamente prestados y aceptados o solicitados en firme por el cliente, y además deben haber sido incorporados al contrato.

Así, aquellas entidades que contemplan la posibilidad de que se ingrese o se disponga del saldo de una cuenta en divisas a través de billetes deberían recoger en dichos contratos en divisas expresamente el coste que supone la transformación de los ingresos (reintegros) de los billetes a divisas (o de divisas a billetes), a fin de que sus clientes conozcan las exactas condiciones en las que dichos contratos se celebran de acuerdo con los principios de claridad y transparencia informativa que han de presidir las relaciones de las entidades con sus clientes.

La entidad que, en el ámbito de sus discrecionales criterios comerciales, admite la apertura de cuentas en divisas conoce de antemano que, en el marco del servicio básico de caja que comporta todo contrato de cuenta corriente, se está obligando a admitir las disposiciones o ingresos en efectivo en los billete correspondientes a la moneda de la cuenta, sin que en esos casos quepa de ningún modo la aplicación de un inexistente tipo de cambio o comisión de cambio (salvo, claro está, que el reintegro se pretendiera hacer en otra moneda, lo cual se trata de otra cuestión), sino, exclusivamente, una comisión por la manipulación de billetes extranjeros.

Gastos de correo

Recogen el coste que supone (sin beneficio para la entidad de crédito) el envío de cualquier documento que mantenga informado al cliente de su situación.

Tras la entrada en vigor de la LSP, no se adeudarán estos gastos a los clientes por el cumplimiento de sus obligaciones de información, cuando estén referidas a este tipo de servicios o contratos que los sustentan (artículo 19.1). No obstante, podrá acordarse su cobro por la comunicación de información adicional o más frecuente, o por la transmisión de esta por medios de comunicación distintos de los especificados en el contrato marco, siempre que hubiera sido solicitada por el titular del contrato y los gastos fueran adecuados y acordes con los costes efectivamente soportados (artículos 19.2 y 19.3). Esta última mención supone que no se pueda identificar gastos (suplidos) con comisiones, las cuales son libres y constituyen el precio por un servicio que efectivamente se esté prestando al cliente.

Fuera de estos supuestos, cuando las entidades carguen gastos de correo, por estar legitimadas para ello, deberán indicarse estos con la máxima claridad.

En cualquier caso, este Servicio considera que, dado que la entidad no puede repercutir más que los costes efectivamente incurridos, por cuenta de terceros, en cada envío no sería admisible que:

- Se adeudaran tantos gastos de correo como documentos remitidos en el mismo envío, pues aceptarlo implicaría un lucro improcedente para la entidad.
- Se hiciera recaer en el cliente el importe íntegro del gasto, si el envío es aprovechado por la entidad para incluir información adicional a la pactada o información no requerida ni aceptada previamente por el cliente.

Tampoco se considera un buena práctica bancaria que las entidades repercutan los gastos de correo a sus clientes cuando estos han dado instrucciones inequívocas de que no se les remita ninguna comunicación por este medio.

Intereses. Valoración

La normativa sectorial de transparencia, al igual que ocurría bajo la vigencia de la Orden de 12 de diciembre de 1989, establece como principio básico la libertad para la fijación de los tipos de interés de las operaciones activas y pasivas, como ya se ha indicado en las cuestiones comunes del apartado que estamos analizando.

Los tipos de interés son libres, esto es, las entidades de crédito pueden aplicar en sus operaciones (tanto de activo como de pasivo) los tipos de interés que acuerden con sus clientes. El artículo 4 de la Orden de Transparencia recoge que «los tipos de interés aplicables a los servicios bancarios, en operaciones tanto de depósito como de crédito o préstamo, serán los que se fijen libremente entre las entidades de crédito que los prestan y los clientes, cualquiera que sea la modalidad de la operación».

En consecuencia, respecto de esta cuestión, las partes deberán estar a lo que se hubiera pactado en los respectivos contratos de depósito, a la vista en este caso.

No se trata esta de un aspecto que suele ser origen de reclamaciones, dada la reducida o nula remuneración que suelen tener este tipo de cuentas, cuya finalidad es atender los cobros y pagos de su titular. El contenido de la normativa al respecto señala que:

- El tipo de interés que remunere la cuenta, así como, en su caso, el procedimiento para su modificación, ha de venir recogido en el correspondiente contrato, de tal forma que, si van a utilizarse tipos de interés de referencia, deberán indi-

carse el método de cálculo, la fecha correspondiente y la referencia o índice empleado, debiendo indicar también si se efectuará una aplicación inmediata de las variaciones en tales supuestos y los requisitos de información en tales supuestos.

- Las entidades deberán poner a disposición de los clientes, debidamente actualizados, los tipos de interés aplicados a los servicios que presten con mayor frecuencia, en un formato unificado, según se ha detallado en el apartado 2.2. En la letra B), puntos 3 y 4, del anejo 1 de la circular se hace referencia a las operaciones de depósito a la vista; en concreto, en el 3 a los depósitos a la vista (cuentas corrientes y de ahorro) que no admitan disposiciones mediante tarjeta ni domiciliación de pagos o recibos, y en el 4 a otros depósitos a la vista siempre que no remuneren los saldos en efectivo o lo hagan con un tipo de interés igual o inferior al 1% (diferenciando, a su vez, en este caso varios supuestos), detallando la información que en uno y otro caso se deberá hacer pública.
- Será obligatoria la inclusión de la TAE, solo cuando el tipo acreedor sea superior al 1%, en la información previa, en los documentos contractuales formalizados, en la publicidad de las cuentas en la que se aluda explícitamente a su coste o rentabilidad para el público y en los documentos de liquidación de las cuentas.
- La cuestión relativa a los tipos de interés de los descubiertos se aborda en el apartado dedicado a estos (véase *Descubierto en cuenta. Ley de Contratos de Crédito al Consumo*).

Fecha de valoración

Véase el apartado *Otras cuestiones y posibles incidencias en los apuntes en cuenta*.

Retribución en especie

Más habitual que el establecimiento de una remuneración atractiva en este tipo de cuentas, es que las entidades oferten por formalizarlas, o por vincular a aquellas una serie de operaciones, unos determinados regalos.

Este Servicio de Reclamaciones no resulta competente para entrar a valorar las decisiones que adoptan las entidades de crédito en los programas o campañas de fidelización de los clientes por la utilización o mantenimiento en determinadas condiciones de los productos contratados, cuentas de pasivo en este caso, por incluirse dicha cuestión en su política comercial y de asunción de riesgos e incardinarse en su esfera discrecional de actuación.

En materia de publicidad, la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad, considera la publicidad «engañosa» como uno de los supuestos de publicidad ilícita previstos en el artículo 3.º de aquella, cuya determinación compete, de conformidad con el artículo 28, a los órganos de la jurisdicción ordinaria. Respecto de esta cuestión, nos remitimos a lo indicado en el apartado 2.5 de las «Cuestiones comunes» de este epígrafe de pasivo.

No obstante lo anterior, este Servicio de Reclamaciones considera, desde el punto de vista de las buenas prácticas y usos bancarios, que es obligación de las entidades informar a sus clientes de una manera veraz de los regalos y promociones que ofrecen y de la forma de verificar los requisitos para su obtención, para que tengan un conocimiento

claro y preciso de las prestaciones que pueden recibir, sin hacerles concebir falsas expectativas al respecto.

Por ello, deberán estar en condiciones de acreditar, en estos casos, que sus clientes tuvieron la debida información sobre las condiciones a las que estaba sujeta la obtención de un determinado regalo promocional vinculado a la apertura o mantenimiento de una cuenta y a la domiciliación, en ocasiones, de una serie de ingresos y pagos (nómina, domiciliación de recibos de suministradores, de pagos derivados del uso de las tarjetas, etc.).

En este sentido, este Servicio ha considerado en los informes emitidos que las entidades han incurrido en una mala práctica bancaria cuando:

- Diseñan una campaña publicitaria en la que se prevea un determinado obsequio promocional, sin que se acredite que se hubiera proporcionado al cliente información relevante al efecto en los correspondientes contratos o por otra vía de cara al cumplimiento de los requisitos que se establezcan.
- No acreditan haber informado desde el principio a aquellos clientes de que ya claramente no podían beneficiarse de la promoción, por lo que aquellos desarrollan una serie de actuaciones, tales como cambios de domiciliaciones de nóminas o de pagos de recibos, que no pueden obtener el efecto pretendido; o no justifican haber informado de la fecha de vencimiento de la campaña, de tal forma que los traspasos no podían tramitarse a tiempo.
- Deniegan la entrega del regalo, por haberse acabado las existencias, sin justificar debidamente el orden de adjudicación.

Véase además, respecto de esta cuestión, lo recogido en el apartado *Otras cuestiones y posibles incidencias en los apuntes en cuenta* precedente en relación con los *Cargos por retribución en especie*.

Finalmente, respecto de esta cuestión, se ha de indicar que, conforme a la nueva normativa, a partir de enero de 2013 dicha información es una de las que se debe incluir no solo en el correspondiente contrato, sino también en la información precontractual [norma sexta, 2.1.f, de la Circular].

Descubierto en cuenta. Ley
de Contratos de Crédito al Consumo

El descubierto en cuenta corriente supone, en la práctica bancaria, una facilidad crediticia concedida por las entidades para permitir que se atiendan pagos autorizados contra las cuentas de sus clientes por encima de los saldos contables de estas, por lo que, salvo pacto expreso en contrario, son aquellas y no estos las que deciden si se adeuda en cuenta una determinada partida, a pesar de que el saldo no sea suficiente.

Por tanto, una vez admitida por las entidades la apertura del descubierto, no cabe duda de que estarán en su legítimo derecho a exigir el pago de los intereses y comisiones estipulados en el contrato de la cuenta corriente para saldos deudores.

A este respecto, se debe distinguir lo que propiamente constituye la liquidación del descubierto (intereses y comisiones de descubierto) de la comisión que, en su caso, se pueda cobrar, de cumplir los requisitos para ello (véase a este respecto el apartado general sobre «Comisiones», epígrafe 4.2 de esta Memoria) en concepto de reclamación del saldo que se adeude (comisión por reclamación de posiciones deudoras). Con motivo de las recla-

maciones analizadas en este ejercicio, se ha comprobado la confusión que puede darse en los clientes en ocasiones entre ambos conceptos.

Respecto a la normativa de aplicación en estos supuestos, cabe recordar que la LSP indica que aquella se entenderá, sin perjuicio de lo dispuesto en la LCCC, en aquellos casos en que un servicio de pago incluya la concesión de un crédito de esta naturaleza (artículo 1.4 de la LSP).

Ya ha quedado expuesta en el apartado 5.1.2, letra f, de esta Memoria una reseña de la LCCC, a la que nos remitimos. Se debe indicar aquí, a los efectos que nos ocupan, que el ámbito subjetivo de aplicación de aquella se ciñe a los consumidores, definidos como las personas físicas que, en las relaciones contractuales reguladas por dicha Ley, actúan con fines que están al margen de su actividad comercial o profesional. En su artículo 4 recoge los supuestos de aplicación parcial de la ley; entre ellos, los descubiertos expresos y los tácitos.

Se considera descubierto tácito (artículo 4.2 de la LCC) aquel descubierto aceptado tácitamente mediante el cual el prestamista pone a disposición de un consumidor fondos que superen el saldo de la cuenta a la vista del consumidor o la posibilidad de descubierto convenida. En este caso, señala que solo serán aplicables las disposiciones generales, y en particular el artículo 20.

Este segundo caso es el que es objeto de este apartado, pues en el primero estaremos ante una concesión de crédito hasta el límite que en cada caso se haya pactado (nos remitimos al apartado correspondiente de la Memoria). Dicho artículo 20, en relación con el «Descubierto tácito», recoge que:

- 1 En el caso de un contrato para abrir una cuenta a la vista, donde existe la posibilidad de que se permita al consumidor un descubierto tácito, el contrato contendrá la información sobre el tipo deudor, las condiciones de aplicación de dicho tipo, los índices o tipos de referencia aplicables al tipo deudor inicial, los recargos aplicables y, en su caso, las condiciones en las que puedan modificarse.
- 2 Además, la entidad proporcionará en cualquier caso esa información de forma periódica.
- 3 En caso de descubierto tácito importante que se prolongue durante un período superior a un mes, la entidad informará al consumidor sin demora de los siguientes extremos:
 - a) Del descubierto tácito.
 - b) Del importe del descubierto tácito.
 - c) Del tipo deudor.
 - d) De las posibles penalizaciones, gastos e intereses de demora aplicables.
- 4 En ningún caso podrá aplicarse a los créditos que se concedan en forma de descubiertos tácitos (a consumidores) un tipo de interés que dé lugar a una tasa anual equivalente superior a 2,5 veces el interés legal del dinero.

Además del contenido al respecto de la LCCC, que se declara aplicable específicamente a las entidades de crédito, sin perjuicio de la aplicación de la normativa sectorial que corresponda, la orden y la Circular del Banco de España 5/2012 contienen varias previsiones en relación con aquellos. Así:

- Las entidades que permitan descubiertos tácitos en las cuentas de depósito deberán publicar, en la forma establecida en la Circular del Banco de España 5/2012, las comisiones, tipos de interés o recargos aplicables a esos supuestos. Dichos tipos serán de obligada aplicación a todas las operaciones de esa naturaleza que no tuvieran fijados contractualmente otros inferiores, debiendo las entidades hacer constar separadamente los tipos aplicables a los descubiertos tácitos a que se refiere el artículo 20 de la LCCC (artículo 4.3 de la orden).
- Las entidades deberán facilitar a los clientes, en cada liquidación de intereses o comisiones que practiquen por sus servicios, un documento de liquidación en el que se expresarán con claridad y exactitud el tipo de interés, las comisiones aplicadas, cualquier otro gasto incluido en la liquidación y, en general, cuantos antecedentes sean precisos para que el cliente pueda comprobar la liquidación efectuada y calcular el coste del servicio (norma 8.3 de la orden). A este respecto, la norma undécima de la Circular del Banco de España 5/2012 establece en su anejo 4 los modelos normalizados de comunicaciones a los clientes para determinados servicios, a los que deberán ajustarse los utilizados por las entidades en dichas comunicaciones. Así, el punto 1.1.3 de dicho anejo determina el contenido de los documentos de liquidación en el caso de los descubiertos tácitos:

«La justificación de los intereses deudores, y en su caso de las comisiones liquidadas, se hará indicando los datos siguientes:

- a) Período a que corresponde la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.
- b) Importe del descubierto, o de los descubiertos, si hubiera habido varios en el período de liquidación.
- c) Duración del descubierto, o de cada uno de los descubiertos, si hubiera habido varios.
- d) Saldo medio deudor del período.
- e) Tipo de interés contractual aplicado.
- f) Importe de los intereses que resulten.
- g) Comisiones aplicadas, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo, separando claramente cada concepto que haya dado lugar al devengo de comisión.
- h) Gastos que la entidad pueda haber aplicado con indicación concreta de su concepto, separando claramente cada concepto de gasto, si hubiera varios.

i) Tasa anual equivalente (TAE).»

Liquidación de descubierto. Intereses y comisiones de descubierto. Límites

Una vez admitida por la entidad la apertura del descubierto, no cabe duda de que está en su legítimo derecho a exigir el pago de los intereses y comisiones estipulados en el contrato de la cuenta corriente para saldos deudores. En el caso de cuentas corrientes con consumidores (personas físicas), la aplicación de ambos conceptos, comisiones y tipo de interés, no puede dar lugar a una TAE, como se ha indicado, que supere 2,5 veces el interés legal del dinero.

A este respecto, debemos referirnos al criterio mantenido tradicionalmente por esta institución, ya desde el año 1997, para el cálculo de la TAE del descubierto, y que fue publicado en la Memoria de este Servicio correspondiente a dicho año. Según este criterio, la TAE del descubierto se compone de dos sumandos: la TAE de los intereses y la TAE de las comisiones. La primera sí debería calcular siempre los intereses liquidados sobre el saldo medio deudor durante el período de liquidación; pero para la segunda (TAE de las comisiones) se viene admitiendo que las entidades la calculen sobre el mayor saldo deudor durante el período de liquidación, en lugar de hacerlo sobre el saldo medio deudor. Ahora bien, dado que el cálculo del coste efectivo de los descubiertos en cuenta corriente con consumidores, conforme al contenido de la anterior normativa de transparencia, producidos en los períodos de liquidación, se haría aplicando «las normas sobre créditos en cuenta corriente», y resultando que en estos casos «las comisiones de apertura u otros gastos iniciales» se integrarán «como componente de coste efectivo anual», esta institución ya indicó, tal como se recoge en la citada Memoria del año 1997 —páginas 181 y siguientes—, que «al aplicar la (última) disposición citada [...], el saldo que sirva de base para la determinación de dicha comisión se mantiene durante todo el período de liquidación».

Este extremo se recoge ahora específicamente en la normativa sectorial, de tal forma que la letra e) de la norma decimotercera de la Circular del Banco de España 5/2012, en relación con los criterios específicos que se deben tener en cuenta en el cálculo de la tasa anual equivalente de las operaciones de activo, establece que «en los descubiertos tácitos en cuenta a la vista, la tasa anual equivalente se calculará teniendo en cuenta los intereses devengados y las comisiones adeudadas a causa de la concesión del descubierto, y el saldo medio deudor del período de liquidación». Añadiendo que, como excepción a lo anterior, cuando las comisiones giren sobre el mayor descubierto, la tasa anual equivalente se obtendrá como sumatorio de:

- i. la tasa anual equivalente de los intereses devengados por el descubierto durante el período de liquidación de este, y
- ii. la tasa anual equivalente de las comisiones que, a causa de la concesión del descubierto, se adeuden durante el período de liquidación de este.

Para la obtención de los dos sumandos anteriores, se observará lo siguiente:

- La tasa anual equivalente de los intereses se calculará teniendo en cuenta el saldo medio deudor del período de liquidación.
- La tasa anual equivalente de las comisiones se calculará teniendo en cuenta el mayor saldo deudor que se hubiese producido durante el período de liquida-

ción y considerando que dicho saldo se ha mantenido en ese nivel durante todo ese período.

Además, finaliza indicando que en los descubiertos no podrá reiterarse la aplicación de comisiones a causa de la concesión del descubierto en otros descubiertos tácitos que se produzcan antes de la siguiente liquidación de la cuenta, ni podrán tampoco exigirse dichas comisiones en los descubiertos por valoración.

*Comisión por reclamación
de descubierto*

Comisión distinta es la que responde a la reclamación de descubiertos como consecuencia de haber quedado las cuentas en esa situación, y que podrá únicamente adeudarse si se dan los requisitos que se citan en otro apartado de esta Memoria (en relación con las tarjetas, 5.3.3.a) y que resumidamente son, además de, por supuesto, su previsión en el documento contractual: deben responder a una reclamación formal de posiciones deudoras, de tal forma que se acredite la existencia efectiva de gestiones de reclamación realizadas ante el cliente; no puede reiterarse en la reclamación de un mismo saldo por gestiones adicionales realizadas por la entidad con el mismo fin; su cuantía sea única, sin que sean admisibles tarifas porcentuales; y que no se dé un automatismo en su aplicación, por lo que la entidad habrá de tener en cuenta en su repercusión las circunstancias particulares de cada descubierto y de cada cliente.

En algunos expedientes resueltos en 2012, los reclamantes, en su condición de consumidores, entendían que, teniendo en cuenta todos los conceptos que se habían cobrado, incluyendo tanto la liquidación del descubierto como la comisión de reclamación de saldo, se excedía el límite máximo establecido en la normativa. Como ya se ha indicado, se ha de distinguir la liquidación de las posiciones deudoras habidas en la cuenta (intereses y comisiones de descubierto, según lo pactado en el contrato, y siempre que se cumplan todas las condiciones ya reseñadas) de la repercusión de cantidades en concepto de «comisión por reclamación de posiciones deudoras», compatible en principio con la liquidación de posiciones deudoras, siempre, claro está, que se cumplieran las condiciones y limitaciones que han quedado expuestas en el párrafo anterior, que tiene por objeto la recuperación de los costes incurridos en el proceso de recobro y que no se computarían, por tanto, dentro del mencionado límite que establece la LCCC (2,5 veces el interés legal del dinero, siempre que estemos ante un consumidor).

Resta añadir, tanto en relación con esta comisión e intereses de descubierto como con la de reclamación de posiciones deudoras que, en aquellos casos en los que una vez firmado el contrato se invoca el carácter abusivo de la cláusula o se plantea la existencia de cualquier eventual vicio en el consentimiento prestado, corresponde a los tribunales de justicia emitir un pronunciamiento al respecto, haciendo uso, a tal fin, de los medios de prueba admitidos en nuestro ordenamiento jurídico.

*Descubierto en cuentas con varios
titulares*

Los criterios de este Servicio en relación con esta cuestión han quedado expuestos en el apartado «Cuentas con varios titulares o cuentas plurales», en relación con las cuentas con varios titulares.

*Descubierto por disposiciones
de autorizados*

Los criterios de este Servicio en relación con esta cuestión han quedado expuestos en el apartado «Apuntes en cuenta. Disposición de fondos», en relación con los autorizados en cuenta.

Obligaciones de Información
a los clientes

*Información al cliente previa
a la ejecución de operaciones
en la cuenta*

El contrato que regula el funcionamiento de la cuenta y las obligaciones de cada una de las partes es el elemento fundamental de información al cliente sobre las condiciones de aplicación a cada una de las operaciones de pago que se asienten en aquella.

Siempre sin perjuicio de la información que se ha de incluir en el correspondiente contrato de cuenta a la vista, y dado que frecuentemente no se contemplan en ellos todas las posibles operaciones que se han de realizar y las condiciones y gastos que se aplicarán a aquellas, la OSP determina la información que las entidades han de aportar a sus clientes con carácter previo a la ejecución de operaciones de pago a partir de la previa existencia de un contrato de cuenta, en este caso disposiciones de fondos de un contrato de depósito a la vista, indicando (artículo 14 de la OSP) que «cuando se produzca una operación de pago sujeta a un contrato marco iniciada por el ordenante, a solicitud de este, el proveedor de servicios de pago deberá suministrarle información explícita sobre el plazo máximo de ejecución y sobre los gastos que debe abonar el ordenante añadiendo, en su caso, el desglose de las cantidades correspondientes a los posibles gastos».

*Información sobre operaciones
asentadas en la cuenta. Acreditación
de operaciones*

La OSP obliga a las entidades a facilitar al titular de la cuenta de pago, ya intervenga como ordenante o como beneficiario, después de la ejecución de cada operación, sin demoras injustificadas, en papel u otro soporte duradero, la siguiente información (artículos 15.1 y 16.1 de la OSP):

- Una referencia que le permita identificar la operación y, cuando sea posible, a la otra parte de esta (ordenante o beneficiario de la operación).
- El importe de la operación en la moneda en que se haya cargado o abonado en la cuenta, según el caso.
- El importe de cualesquiera gastos de la operación y, en su caso, el desglose de los gastos e intereses que deba abonar el cliente.
- En caso de que la operación incluya un cambio de divisa, el tipo de cambio utilizado y el importe de la operación de pago tras/antes de dicha conversión.
- La fecha de valor del adeudo o la de la recepción de la orden de pago y, si se trata del beneficiario, la fecha de valor del abono.

Dicha obligación se recoge también en la orden general de transparencia (artículo 15.1, párrafo segundo) y en la norma undécima, apartado 3, de la Circular del Banco de España 5/2012, al señalar que, en todo caso, se deberá proporcionar al cliente una copia de la información relativa a cualquier operación realizada a través de cualquier depósito a la vista, poniendo a su disposición los datos necesarios para que pueda apreciar las características básicas de la operación asentada en la cuenta.

Entiende este Servicio que, según el tipo de operación de que se trate, y en función de lo estipulado en el contrato, dicha obligación se puede entender cumplida con la puesta disposición del cliente —ordenante o beneficiario de las operaciones— de dicha información, como acreditación de cada operación realizada; y haciendo efectiva su entrega siempre que el cliente lo solicite.

Extractos

El Servicio de Reclamaciones, haciendo suya la línea jurisprudencial marcada en diferentes sentencias, ha venido considerando que la remisión de extractos tiene en el uso bancario gran relevancia, por cuanto en ellos se solicita la conformidad del cliente con la información remitida y se prevé su silencio como prestación tácita de conformidad una vez transcurrido determinado plazo, pues tal abstención o silencio puede ser considerado como expresión de consentimiento en aras de la buen fe.

Conforme a lo establecido en el artículo 15.1 (párrafo primero) de la Orden de Transparencia, en relación con los depósitos a la vista, y la norma undécima, apartado 3, de la Circular del Banco de España 5/2012 (en vigor desde el 6.10.2012), y también en los artículos 15.2 y 16.2 de la OSP, las entidades deberán comunicar gratuitamente al cliente, al menos mensualmente, el extracto de todos los movimientos producidos en sus cuentas corrientes, si los hubiera, con información relativa a la fecha, concepto e importe de la operación, en la forma convenida por las partes, siempre que permita almacenar la información y reproducirla sin cambios. El modelo de comunicación se deberá adaptar a lo establecido en el anejo 4 de la Circular del Banco de España 5/2012, apartado 1.1.2 (extractos de cuenta).

Lo indicado por primera vez en los artículos 15.2 y 16.2 de la OSP se trata de una novedad legal que afecta a la rendición de cuentas de las entidades con sus clientes, pues hasta entonces esa obligación se concretaba en el contrato suscrito, de acuerdo con las reglas genéricas del mandato y de la comisión mercantil.

La comunicación podrá ser de forma activa, mediante su envío o mediante la puesta a disposición del usuario de la información, lo cual deberá constar en el contrato, con el único requisito adicional de que el titular de la cuenta pueda almacenar la información y reproducirla sin cambios.

En cualquier caso, la transparencia que debe inspirar la relación de las entidades con sus clientes exige que los conceptos que identifiquen los movimientos registrados en una cuenta sean suficientemente clarificadores sobre la naturaleza de la operación.

Para el caso de que se planteen controversias sobre al cumplimiento de las obligaciones de información en relación con la remisión de extractos anteriores a la entrada en vigor de la normativa citada (8 de julio de 2010 para la OSP y 6 de octubre de 2012 para la Orden de Transparencia, que detalla en su anejo 4 el contenido de dicha información mensual), habrá que estar al contenido de la Circular del Banco de España 8/1990, anexo VI, que recogía, en relación con las operaciones de pasivo, que «las entidades entregarán a sus clientes extractos de cuenta, con la periodicidad que convenga, según el movimiento de las cuentas».

Documentos de liquidación (hasta el 1 de julio de 2013, y a partir del 1 de julio de 2013)

Nos remitimos aquí a lo indicado en el apartado *Comunicaciones a clientes e información periódica sobre depósitos mantenidos*.

En particular, el modelo al que deben adaptarse los documentos de liquidación de comisiones e intereses de depósitos a la vista se recoge en el punto 1.1.1 del anejo 4 de la Circular del Banco de España 5/2012. Para el caso de las liquidaciones de descubiertos, la información que deben incluir se detalla en el punto 1.1.3 de aquel.

Como también se ha indicado en los extractos, se ha de tener en cuenta la fecha concreta a la que se refiera la cuestión planteada en cada expediente en relación con la remisión de los documentos de liquidación, de tal forma que para supuestos anteriores al 1.7.2013, habrá que estar a lo establecido al respecto en la Circular del Banco de España 8/1990 (anexo VI, que contiene los modelos de los documentos de liquidación).

Resumen anual de comisiones e intereses (1 de enero de 2014)

Nos remitimos aquí a lo indicado en el apartado *Comunicaciones a clientes e información periódica sobre depósitos mantenidos*.

En particular, el modelo al que debe adaptarse el documento-resumen anual de comisiones e intereses en el caso de los depósitos a la vista, aplicable desde enero de 2014, se recoge en el punto 2.1 del anejo 5 de la Circular del Banco de España 5/2012, separadamente para cada cuenta, si se mantienen varias.

Carácter gratuito de las informaciones

No se podrá cobrar al usuario (artículo 19.1 de la LSP), como ya se ha visto en el apartado *Liquidación de la cuenta*, por el suministro de la información indicada en la LSP y «su normativa de desarrollo».

Así, el artículo 19.1 se estaría refiriendo a la entrega (o a la puesta a disposición, si se accede a la información por medios electrónicos) por parte de la entidad de la información previa o posterior a la cumplimentación de las diversas operaciones que en la cuenta se pueden realizar, pero íntimamente relacionada con dichas operaciones desde la perspectiva de las normas de transparencia, no necesariamente con la dinámica general de la ejecución del contrato que da cobertura a las operaciones, la cuenta. Por esta razón, se permite el cobro al usuario por facilitar no solo información adicional, sino también más frecuente, siempre que medie pacto expreso, y que en ningún caso podrá ser la información periódica regulada en la OSP [véase apartado anterior, sobre los extractos].

Por información adicional, por tanto, se ha de entender la que excede de la prevista en la OSP (y normativa de desarrollo; en este caso, la circular de transparencia).

Prueba del envío

De acuerdo con la línea jurisprudencial ya citada, «[...] la mecanización bancaria hace que pueda presumirse genéricamente el cumplimiento de dicho acuerdo (envío de extractos) y, aunque el envío es indemostrable al hacerse por medios que no permiten tener constancia de la recepción, solo en caso de negarse este y poder apreciarse un motivo razonable (varios titulares de la cuenta, separación matrimonial) debe atenderse la negativa».

En consecuencia, si bien es cierto que el sistema ideal de remisión de extractos y demás información pasaría por el correo certificado, u otro sistema que permitiera dejar constancia fehaciente de su recepción, el evidente alto coste que ello generaría, frente a los beneficios que se derivarían de dicha actuación, hace que este Servicio de Reclamaciones venga considerando que los conductos fehacientes no son necesarios.

En todo caso, es relevante el hecho de que cada vez es utilizado con más frecuencia el canal telemático para la consulta de movimientos de las cuentas bancarias por parte de sus titulares, canal que promueve la propia normativa de transparencia cuando señala que «la remisión de los documentos de liquidación de operaciones [...] podrá realizarse mediante su envío en soporte electrónico duradero cuando el cliente así lo solicite o cuando

este haya sido el procedimiento utilizado en la contratación y así esté previsto en el documento contractual».

Libretas de ahorro

Se exponen a continuación algunas de las cuestiones que normalmente se ponen de manifiesto en relación con aquellas y sus posibles diferencias con las cuentas corrientes.

Contrato

Como ya se ha indicado en el apartado relativo a la formalización del contrato, las entidades están obligadas a entregar al cliente copia del documento contractual en el que se formaliza el depósito a la vista, y a conservar copia del contrato firmada por aquel, debiendo poner a su disposición copia del contrato siempre que este lo solicite (artículos 12 y 13 de la OSP, en relación también con el 20 de la LSP).

Tradicionalmente, y en relación con el caso particular de las libretas de ahorro, este Servicio ha venido indicando que la obligación de entrega del documento contractual en el que se formalizaba el depósito a la vista se exceptuaba en el caso de depósitos instrumentados en libretas de ahorro cuando estas constituyan el documento contractual.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que, en todo caso, se han de verificar en el caso de las cuentas de ahorro que se instrumentan en una libreta para llevar a cabo las disposiciones las obligaciones de información recogidas en la OSP en relación con el contenido de los documentos contractuales. Del mismo modo, y tal y como se ha indicado en el apartado de adaptación de los contratos, las entidades deberán estar en condiciones de acreditar haber comunicado a sus clientes titulares de libretas de ahorro las adaptaciones relacionadas con la entrada en vigor de dicha normativa.

Información mensual. Extractos

Una de las diferencias fundamentales entre las cuentas de ahorros y las cuentas corrientes es que en las primeras el soporte fundamental es una libreta en la que se registran todos los movimientos, en tanto que en la cuenta corriente ese soporte es el extracto periódico. Sin embargo, a efectos prácticos, y como consecuencia de la propia evolución del negocio bancario, las diferencias entre ambos productos son, normalmente, en la actualidad no especialmente relevantes, y relacionadas frecuentemente con el instrumento que el titular desea utilizar para efectuar disposiciones habitualmente (libreta o tarjeta).

Así, la mayoría de la doctrina entiende que el deber de proveer información de forma activa, además de predicable de ambos productos, está siendo desplazado por el de puesta a disposición de información. Con el uso de la banca electrónica, no es preciso el envío por correo ordinario en papel de los listados de operaciones, pues ello se puede entender cumplido con el envío de un correo electrónico a la dirección designada por el cliente, o la puesta a disposición en Internet con el acceso de usuario del cliente, de acuerdo con lo previamente pactado en los respectivos contratos (de cuenta y de banca electrónica).

De esta manera, y si bien debemos tener en cuenta las particularidades propias de las libretas de ahorro, este Servicio estima que la obligación de entrega de copia de la información relativa a cualquier operación realizada también se aplica a aquellas, del mismo modo que la obligación de información mensual de todas las operaciones cargadas o abonadas en la cuenta que se recoge en la orden (artículos 15.2 y 16.2 de la OSP).

La OSP se refiere a las cuentas de pago en general, por lo que dicha obligación también afectaría a las cuentas de ahorro con carácter general. Dado que las entidades habrán de estar en condiciones de acreditar también en este caso la comunicación de la adaptación

a los preceptos de la LSP y de la OSP, en aquella habrá de estar recogida la forma en que se entenderá cumplida dicha obligación de información mensual.

Sin perjuicio de ello, hay que tener presente que en la norma undécima, apartado 6, último párrafo, de la Circular del Banco de España 5/2012 se recoge que no podrán utilizarse los documentos de liquidación con el fin de comunicar a los clientes modificaciones contractuales u otras, pero establece una excepción en el caso de los documentos que contengan la liquidación de un instrumento de pago, de tal manera que en tales supuestos en el documento de liquidación se podrá incluir el resumen de movimientos realizados en el período correspondiente.

Uso fraudulento

Las libretas de ahorro con banda magnética o cualquier otro mecanismo que permita a su titular la disposición de efectivo en cajeros automáticos u otro tipo de dispositivos electrónicos habilitados al efecto se incluirían dentro del concepto de instrumento de pago que recoge la LSP.

Por tanto, resulta de aplicación a las operaciones fraudulentas efectuadas con libretas de ahorro lo establecido en los artículos 31 y 32 de la LSP. Respecto de esta cuestión, nos remitimos a lo recogido en esta Memoria en relación con el uso fraudulento de tarjetas.

Cuentas inactivas

Los titulares de las cuentas deben ser los primeros interesados en llevar un correcto control de sus posiciones y de sus productos bancarios, de tal manera que, si lo que desean es cancelar su cuenta, esa es la actuación que deben llevar a cabo, no siendo suficiente a estos efectos la retirada total de saldo, pues en tales casos la cuenta seguiría habilitada para soportar movimientos.

- La entidad, en tales supuestos en que la cuenta no está cancelada, puede legítimamente, pese a que no registre movimiento alguno, repercutir comisiones de mantenimiento, dentro de los límites del contenido del contrato formalizado (y, mientras estas se encontraron vigentes, de las tarifas registradas). El compromiso de la entidad de prestar el «servicio de caja» sigue vigente, a no ser que se cancele el contrato, por lo que, si en el contrato tiene pactado el cobro de comisiones de mantenimiento, la entidad las podrá continuar cobrando, aunque no tenga movimientos la cuenta. Transcurrido un tiempo sin que el cliente realice movimientos en la cuenta, algunas entidades la pueden clasificar como «inactiva», pero solo a efectos internos, y la entidad podría seguir cobrando comisiones por el mantenimiento. Sin embargo, se considerará legalmente «abandonada» si no se ha efectuado ninguna gestión durante 20 años, de manera que su saldo pasaría a ser propiedad del Estado (art.18.1 de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del patrimonio de las Administraciones Públicas).

La comisión de mantenimiento suele retribuir el servicio prestado a los titulares del depósito, consistente en el mantenimiento de los registros (informáticos o de cualquier otra naturaleza) que la entidad debe habilitar para el funcionamiento del depósito, el servicio de caja básico asociado (ingresos en efectivo, reintegros en efectivo o disposiciones mediante cheque, adeudos e ingresos que se derivan de las liquidaciones periódicas de la propia cuenta y la entrega de los medios de disponibilidad habitual del depósito: talonarios de cheques o libretas), así como la emisión de las informaciones y documentos (de movimientos y/o liquidaciones) que obligatoriamente deban facilitar a sus clientes. Por su

parte la comisión de administración suele retribuir, cuando se cobra, los servicios de caja adicionales al básico cubierto por la comisión de mantenimiento.

- Ahora bien, una cosa es que la entidad, con carácter general, se encuentre legitimada para el cobro de comisiones de mantenimiento en supuestos en los que la cuenta presenta saldo cero o no registra movimientos, y otra cosa bien distinta es que, conociendo la voluntad de su cliente de cancelar la cuenta, no le informe adecuadamente sobre el hecho de que debía liquidar los gastos pendientes de su cuenta tras haber quedado esta con saldo cero, lo cual merecería, si se da tal supuesto, nuestro pronunciamiento desfavorable.
- Igualmente, una cosa es que la entidad se encuentre legitimada para el cobro de las mencionadas comisiones en supuestos como el que nos ocupa, y otra es que gire en esa cuenta por tal motivo liquidaciones por el descubierto. Además, la entidades deberán estar en condiciones de acreditar que han continuado con la remisión de los extractos informativos exigibles al domicilio correspondiente, y que han reclamado periódicamente al saldo pendiente a sus clientes, evitando así que el cliente se vea sorprendido después de largo tiempo con la exigencia de cantidades cuya existencia y reclamación desconocía.

Por último, en relación con esta cuestión, la norma quinta, apartado 4.b), de la Circular del Banco de España 5/2012, de transparencia, establece que el deber de diligencia a que se refiere el artículo 13 de la orden comprenderá igualmente:

«Sin perjuicio de la normativa especial que regule los saldos en presunción de abandono, facilitar a los titulares información sobre la existencia de depósitos a la vista u otros aparentemente en desuso, advirtiéndoles de que dicha situación podría generarles gastos o perjuicios.»

Cancelación de la cuenta

El contrato de depósito a la vista puede ser resuelto en cualquier momento, tanto por el titular como por la entidad (artículo 21, apartados 1 y 3, de la LSP).

A iniciativa de la entidad

La Ley 16/2009, de servicios de pago, contempla que las entidades únicamente pueden instar la resolución de los contratos marco que amparan esos servicios si estos fueran de duración indefinida y esta posibilidad se hubiera acordado en ellos, debiendo, no obstante, avisar al usuario con una antelación mínima de dos meses (artículos 21. 3 de la LSP y 18 de la OSP).

A iniciativa del cliente. Caso particular de la cancelación por uno de los titulares

Por el contrario, el usuario podrá resolver el contrato en cualquier momento, salvo que se hubiera pactado un preaviso —que nunca podrá exceder del mes—, debiendo asumir en todo caso los gastos derivados de la resolución, que tendrán que ser apropiados y acordados con los costes. Sin embargo, la resolución será gratuita si el contrato fuera de duración indefinida o por un plazo superior a 12 meses y se hubiera resuelto transcurridos estos (artículos 21.1 y 21.2). En cualquier caso, de cobrarse periódicamente gastos por el mantenimiento de la cuenta (artículo 21.4), el usuario, al rescindir el contrato, solo abonará la parte proporcional devengada y, si se hubieran pagado por anticipado, se reembolsarán de manera proporcional.

Una vez cancelada la cuenta, la entidad debe poner a disposición del titular el saldo que aquella presentase a su favor y el titular debe, a su vez, entregar a la entidad, para su in-

utilización, todos los medios de pago asociados a la cuenta, tales como talonarios de cheques o tarjetas.

En este sentido, este Servicio entiende que, si las entidades, con carácter general, han de ser absolutamente diligentes en el cumplimiento de las órdenes que les sean impartidas por sus clientes, más aún en supuestos en los que se pretende la terminación de la relación contractual que une a las partes, con el consiguiente cese de la posibilidad de generar obligaciones económicas para una u otra parte. Además, dado que los principios inspiradores que deben regular la relación de las entidades con sus clientes son la transparencia y la claridad, de modo que en todo momento puedan conocer, entre otras cosas, los motivos de la actuación de las entidades (autorizaciones, denegaciones, modificaciones...) hacia ellos, en estos casos, la negativa de la entidad a llevar a cabo la actuación solicitada debe estar fundada siempre en justa causa.

Así, no se ha apreciado la concurrencia de una mala práctica bancaria en los supuestos concretos en los que la entidad no ha cancelado la cuenta a instancias del cliente, alegando para ello, y acreditando debidamente, aspectos tales como la existencia de saldo deudor en la cuenta o la existencia de contratos vinculados vigentes.

Este Servicio se ha pronunciado, en numerosas ocasiones, en el sentido de considerar que, al igual que para que nazca una relación jurídica es necesario que concurra el consentimiento de todos los titulares, adquiriendo también todos ellos los correspondientes derechos y obligaciones, para su cancelación se estima igualmente necesario que concurra el consentimiento de todos ellos, salvo que se acredite la existencia de pactos o condiciones en otro sentido.

De este modo, el régimen solidario de titularidad faculta a los titulares para disponer de los fondos a su exclusivo criterio, incluso de la totalidad del saldo existente (en las cuentas a la vista la ausencia de saldo no supone la cancelación), pero, a menos que existan pactos específicos que añadan a dicha facultad la de cancelación unilateral, esta requerirá, como se ha indicado, la concurrencia de la voluntad de todos los titulares.

En relación con estos posibles pactos, el Servicio de Reclamaciones considera que deberían contribuir a crear o aumentar la seguridad jurídica en la relación, respetando las diferentes posiciones jurídicas de los interesados, dando respuesta a los potenciales conflictos entre los intervinientes que se pudieran identificar, e incorporando la flexibilidad suficiente para permitir aplicaciones casuísticas, de modo que se evite que una aplicación rígida de las reglas determine situaciones de desequilibrio en detrimento de las personas afectadas o de sus legítimos intereses. En cualquier caso, no se consideraría procedente que los autorizados en cuenta, a los que la práctica generalizada atribuye únicamente facultades de disposición, procedieran a dar instrucciones de cancelación de la cuenta que fueran atendidas por la entidad.

Otra cuestión diferente sería que, ante la falta de acuerdo entre los cotitulares respecto al mantenimiento o no de la cuenta, la entidad pueda ejercer las facultades de rescisión que en el contrato se le atribuyan.

Reapertura de cuentas canceladas

Se considera una mala práctica bancaria la reapertura de cuentas previamente canceladas para adeudar importes pendientes. En estos casos, las entidades pueden negarse a la pretendida cancelación si hubiera liquidaciones pendientes de adeudo, pero, si acce-

den a la cancelación de la cuenta, no estarían en modo alguno posteriormente habilitadas para reabrirla.

Deber de colaboración activa en el traslado a otra entidad de operaciones que empleen como soporte una cuenta a la vista

Además de lo anterior, se ha de tener en cuenta lo establecido en la orden general de transparencia, artículo 15.2, que establece que las entidades de crédito deberán colaborar activamente e intercambiar toda la información que resulte necesaria, entre sí y con el propio cliente, al objeto de facilitar el traslado eficaz y ágil a otra entidad de crédito de las operaciones financieras más habituales que empleen como soporte un depósito a la vista, tales como domiciliaciones periódicas, órdenes permanentes de transferencia y transferencias periódicas recibidas.

En este sentido se reitera también la Circular del Banco de España 5/2012, norma quinta, punto 5, al indicar que las entidades desempeñarán con la máxima diligencia el deber de colaboración activa exigido en el artículo 15.2 de la orden.

5.2.4 DEPÓSITOS A PLAZO CON GARANTÍA DE PRINCIPAL

Los depósitos a plazo, siempre que tengan garantizada la devolución del principal a su vencimiento, están sometidos a la normativa de transparencia bancaria general, y la competencia para resolver las reclamaciones que se planteen corresponderá al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

La regulación de la transparencia de los depósitos a plazo, incluidos los depósitos estructurados o híbridos, se encuentra actualmente en la Orden EHA/2899/2011, de 14 de junio, y más en particular en la Circular del Banco de España 5/2012, de 27 de junio; si bien se habrá de tener presente, en la cuestión específica que nos ocupa en este apartado, tanto que aún no se encuentra en vigor todo el contenido de la Circular del Banco de España (por ejemplo, en relación con los documentos de liquidación, que hasta julio de 2013 se regirán por lo establecido en la Circular del Banco de España 8/1990, anexo VI, o con el contenido de los contratos, en vigor igualmente a partir de julio de 2013), así como que otras cuestiones, como la relativa al contenido de la información precontractual comenzó su vigencia el pasado 1 de enero de 2013, por lo que su contenido no ha sido aún objeto de aplicación por parte de este Servicio en las resoluciones emitidas en el ejercicio 2012 objeto de esta Memoria.

Se ha considerado, no obstante, interesante la alusión al contenido de dicha regulación, dado que las entidades deberán adaptar su actuación a aquel a lo largo de este ejercicio 2013, según las cuestiones de que se trate.

Respecto de aspectos tales como la publicidad, la información pública sobre tipos de interés y comisiones, y las comunicaciones a clientes e información periódica sobre los depósitos a plazo, nos remitimos a lo indicado en el comienzo de este apartado de pasivo (epígrafe 2.1) en relación con las cuestiones comunes, debiendo tener presente en cada caso la efectiva fecha de aplicación de cada una de las informaciones.

a. Contratación. Información previa, formalización y contenido de los contratos

En las reclamaciones que se han planteado en este tipo de depósitos, en ocasiones los reclamantes denuncian que no han sido debidamente informados sobre las características del depósito contratado, no cumpliendo la entidad con aquello a lo que se había comprometido en relación con su rentabilidad, las comisiones, la penalización por cancelación anticipada, etc. Sin embargo, y dado que normalmente no se disponía en los expedientes de elementos de acreditación de la información previa al contrato de depósito, no se podía valorar dicha circunstancia en la resolución del expediente, sino solo el contenido del contrato respecto de los extremos controvertidos; aunque ya en determinados

casos las entidades han venido elaborando y entregando a sus clientes documentos de solicitud de este tipo de operaciones en los que se contenían sus características esenciales, los cuales han sido aportados como elemento de acreditación documental de la información prestada.

La entrada en vigor de la nueva normativa de transparencia modifica de forma importante tanto esta cuestión como la relativa al propio contenido del contrato, regulándose ambas de forma exhaustiva.

Explicaciones adecuadas

Una de las novedades introducidas en relación con los depósitos por la orden y luego desarrollada con mayor precisión en la circular —y que será exigible a las cuestiones que se planteen sobre actuaciones desarrolladas con posterioridad a enero de 2013— es la relativa a la obligación de las entidades de aportar explicaciones adecuadas sobre las características de los depósitos que se han de contratar, muy particularmente en el caso de los depósitos estructurados o híbridos (véase *Contratación de depósitos estructurados o híbridos*).

Las explicaciones adecuadas y la información precontractual son, como ya se ha expuesto en relación con los depósitos a la vista, dos cosas distintas, si bien se complementan mutuamente. Ni la orden ni la circular de transparencia exigen la forma escrita para las explicaciones adecuadas, si bien tampoco la excluyen. Así, las «explicaciones adecuadas», tal y como están concebidas en la orden y en la circular, se facilitarán normalmente de forma verbal, aclarando y complementando la información precontractual, que, por su naturaleza, será en muchos casos de carácter más técnico.

Información precontractual

La orden ha dado rango normativo a la exigencia de entrega de información previa para este tipo de servicios, al establecer (artículo 6) que las entidades deberán facilitar de forma gratuita al cliente toda la información precontractual que sea legalmente exigible para adoptar una decisión informada sobre el servicio bancario (un depósito a plazo en este caso) y comparar ofertas similares. Esta información deberá ser clara, oportuna y suficiente, objetiva, no engañosa y habrá de entregarse con la debida antelación en función del tipo de contrato u oferta y, en todo caso, antes de que el cliente quede vinculado por dicho contrato y oferta.

Además de lo anterior, la norma sexta de la Circular del Banco de España 5/2012 regula la específica información precontractual exigible (con fecha de entrada en vigor respecto de este extremo a partir del 1 de enero de 2013), señalando que, en todo caso, antes de prestar el servicio se ha de informar de forma clara del importe de las comisiones que se adeudarán por cualquier concepto y de todos los gastos que se repercutirán, y detallando el apartado 2.2 de la citada norma el contenido mínimo de dicha información precontractual en el caso de los depósitos a la vista o de ahorro.

Nos remitimos a su contenido, destacando aquí la información que debe resaltarse (norma séptima, en relación con el anejo 3): la duración del contrato (si al vencimiento de este el depósito se renueva tácitamente, deberán resaltarse, junto con el plazo, las demás condiciones a que aquel quedará sujeto); la existencia o no del derecho a cancelar anticipadamente el depósito y, en su caso, la comisión o penalización que dicha cancelación suponga, la cual no podrá ser, en ningún caso, superior a la retribución que el depósito hubiese devengado hasta esa fecha (criterio de buena práctica mantenido por este Servicio y que ahora se recoge expresamente en la norma); la circunstancia de que la retribución ofrecida por el depósito se condiciona a la contratación o uso de uno o varios servicios accesorios,

así como cada uno de estos servicios; la tasa anual equivalente; y cuando el fondo de garantía de depósitos al que se encuentre adherida la entidad sea diferente del previsto en el Real Decreto Ley 16/2011, se resaltarán esta circunstancia, así como su denominación debidamente traducida, su domicilio y, en su caso, la dirección de su página electrónica.

Se debe recordar, no obstante, que dichas obligaciones de información precontractual se encuentran en vigor desde el 1.1.2013, por lo que, hasta el momento, no han sido objeto de verificación por parte de este Servicio.

Formalización del contrato.
Contenido

En relación con la información que las entidades debían proporcionar a sus clientes sobre imposiciones a plazo y certificados de depósito y otros depósitos con intereses pospagables, que se enmarcaba bajo la normativa de transparencia anterior dentro de la obligación genérica de rendición de cuentas, las obligaciones sobre esta materia aparecían reguladas en el anexo VI de la derogada Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre, de transparencia de las operaciones y protección de la clientela, que determina el contenido mínimo de la información que se debe facilitar:

«Cada liquidación se comunicará al cliente mediante carta de abono en cuenta con indicación de la misma, o, en su caso, poniendo a su disposición el importe de la liquidación. En dichas comunicaciones deberá consignarse:

- Clase de depósito.
- Fecha de constitución.
- Plazo.
- Importe.
- Período a que corresponde la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.
- Tipo de interés contractual aplicado.
- Importe de los intereses que resultan.
- Impuestos retenidos con expresión del tipo y base de cálculo.»

No obstante, teniendo en cuenta los principios de claridad y transparencia, este Servicio de Reclamaciones considera que cualquier otra información que las entidades proporcionen a sus clientes, como puede ser a través de su página web, debe ser exacta y rigurosa, puesto que de otra manera puede llevar a confusión al cliente sobre las condiciones reales que se están aplicando a su depósito.

Ahora bien, sin perjuicio de los criterios anteriormente expuestos, que han sido aplicados por este Servicio en parte de las reclamaciones presentadas en 2012, y por lo que respecta a la nueva regulación de transparencia de los depósitos bancarios, el artículo 7 de la orden, relativo a la información contractual, establece la obligación de las entidades de entregar al cliente el documento contractual en el que se formalice el depósito, así como de conservarlo y poner a disposición del cliente copia de aquel, siempre que lo solicite.

En relación con su contenido, establece en su apartado 3 que los documentos contractuales relativos a servicios bancarios de captación de fondos reembolsables, especialmente depósitos, deberán recoger de forma explícita y clara los siguientes extremos, siempre sin perjuicio de las que en el desarrollo mediante circular se han establecido.

- a) El tipo de interés nominal, la TAE u otra expresión equivalente del coste o remuneración total efectivos en términos de intereses anuales, conforme a lo que a estos efectos establezca el Banco de España teniendo en cuenta, en su caso, el valor pecuniario de toda remuneración en especie.
- b) La periodicidad con que se producirá el devengo de intereses, las fechas de devengo y liquidación de aquellos, la fórmula o métodos utilizados para obtener, a partir del tipo de interés nominal o de los otros factores del coste o la remuneración que resulten pertinentes, el importe de los intereses devengados y, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo de dicho importe.
- c) Las comisiones y gastos repercutibles que sean de aplicación, con indicación concreta de su concepto, cuantía, fechas de devengo y liquidación, así como, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo del importe de tales conceptos.
- d) La duración del depósito y, en su caso, la condiciones para su prórroga.
- e) Las normas relativas a las fechas de valor aplicables.
- f) Los derechos y obligaciones que correspondan a la entidad de crédito para la modificación del tipo de interés pactado, o para la modificación de las comisiones o gastos repercutibles aplicados; y los derechos de que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación.
- g) Los derechos y obligaciones del cliente en cuanto a la cancelación del depósito y el coste total que el uso de tales facultades supondrían.

Además, en la Circular del Banco de España 5/2012 se recoge la obligación de las entidades de retener y conservar una copia del documento contractual firmada por el cliente, así como el recibí de este a la copia del documento, que podrá constar en el propio documento contractual (norma novena).

Por su parte, el contenido de los documentos contractuales (a partir de julio de 2013) aparece regulado con todo detalle en la norma décima, a cuyo contenido nos remitimos, y del que destacamos (además de lo relativo a los depósitos estructurados, que se verá en el apartado siguiente) que se ha de recoger específicamente los gastos que el cliente deba soportar o las compensaciones que haya de recibir por la cancelación anticipada, así como, cuando se prevea la prórroga del contrato, se especificará la forma y condiciones en que el cliente podrá prestar su consentimiento a aquella y, en cualquier caso, se recogerá la obligación de la entidad de comunicar al cliente los términos exactos de la prórroga, con antelación razonable o, como máximo, en el momento de la propia prórroga, si así se pacta, y siempre que se otorgue al cliente la posibilidad de retrotraer la operación a sus condiciones previas, en el plazo máximo de un mes desde que se comuniquen las nuevas condiciones.

Para el caso de controversias planteadas en relación con depósitos formalizados bajo la vigencia de la normativa de transparencia anterior, nos remitimos al contenido de todas las precedentes memorias de este Servicio sobre la cuestión, debiendo recordar que la Circular del Banco de España 8/1990 establecía la obligación de entrega del documento contractual en estos casos cuando superaran un determinado importe, pero este Servicio, desde el punto de vista de las buenas prácticas bancarias, lo ha venido haciendo extensible a todas las operaciones de este tipo.

Algunas de las cuestiones que se han resuelto en 2012 por parte de este Servicio en este aspecto, bajo la vigencia de la normativa de transparencia anterior, y que dieron lugar a un pronunciamiento contrario al proceder de la entidad reclamada, se pueden sintetizar así:

- Falta de aportación de copia de los documentos contractuales en los que se debió formalizar la apertura de cuenta (porque originalmente no se formalizaron o porque no se conservaron adecuadamente), lo que supuso que no se pudieron acreditar los derechos/obligaciones de las dos partes de la relación.
- Falta de inclusión en el documento de apertura de una imposición a plazo fijo de menciones que eran preceptivas, tales como el tipo de interés o la TAE. También en ocasiones, por no establecer de forma clara en el contrato de depósito a plazo fijo cuáles eran el tipo de interés aplicable o la forma de su determinación.

b. Contratación de depósitos estructurados o híbridos

Los instrumentos financieros híbridos son contratos que incluyen simultáneamente un contrato principal diferente de un derivado (y que en este caso sería un depósito a plazo) junto con un derivado financiero, denominado «derivado implícito», que no es individualmente transferible y que tiene el efecto de que algunos de los flujos de efectivo del contrato híbrido varían de la misma manera que lo haría él considerado aisladamente.

Así, un depósito estructurado o híbrido es un depósito a plazo determinado, con un rendimiento (en todo o en parte) vinculado a la evolución de un determinado índice o referencia bursátil, o de otra naturaleza diferente a un tipo de interés (depósito híbrido). El rendimiento podrá ser únicamente de ese tipo, o bien mixto, en los casos en que, además de dicha remuneración, se contempla una remuneración con un interés fijo a lo largo de un determinado período o incluso a lo largo de todo el plazo del depósito.

Respecto de dichos depósitos, la nueva normativa de transparencia establece unas específicas obligaciones de información diferenciadas de las relativas a los depósitos a plazo ordinarios, que se pasan a detallar.

Explicaciones adecuadas

La Circular del Banco de España 5/2012 establece en su norma quinta (en relación con la norma 9 de la Orden de Transparencia) que las entidades deben facilitar a todo cliente explicaciones adecuadas y suficientes para comprender los términos esenciales de todo servicio bancario ofertado. La norma se refiere posteriormente a algunos casos particulares de operaciones en las que pueda ser preciso hacer hincapié en determinados aspectos, la mayoría de ellos aplicables fundamentalmente al caso de los depósitos estructurados o híbridos.

Así, las entidades deberán extremar la diligencia en las explicaciones que se han de facilitar al cliente al que se ofrezcan productos o servicios bancarios que reúnan algunas de las características que se enumeran a continuación, con el fin de que aquel pueda com-

prender las características del producto y sea capaz de adoptar una decisión informada sobre el producto:

- Que impliquen riesgos especiales, como, por ejemplo, el de una remuneración nula en los depósitos estructurados o híbridos.
- Que para su correcta apreciación por parte del cliente requieran la evaluación de múltiples aspectos, tales como la evolución (pasada o futura) de índices de referencia o del precio de productos vinculados cuya contratación resulte necesaria.
- Que, como resultado de su cuantía y duración, entrañen obligaciones para el cliente que puedan resultar especialmente onerosas.
- Cuya comercialización se acompañe de una recomendación personalizada, especialmente en el caso de campañas de distribución masiva de productos o servicios.

Entiende este Servicio que en parte de estos supuestos citados se incluirían los depósitos estructurados o híbridos, los cuales, por tanto, deberán ser debidamente explicados en todas sus características, para que el cliente pueda evaluar, de acuerdo con sus conocimientos y experiencia, la adecuación del producto ofrecido a sus intereses. A tal fin, la citada norma quinta de la Circular del Banco de España 5/2012 establece que las entidades recabarán del cliente la información adecuada sobre sus necesidades y su situación financiera, y ajustarán la información que le suministren a los datos así recabados.

Se debe precisar, no obstante, que el enfoque que se contiene en la regulación es que:

- Compete a la entidad dar información adecuada sobre el producto.
- Pero compete al consumidor evaluar si los productos que se le ofrecen se ajustan a sus intereses, necesidades y situación financiera.

Información precontractual

Por su parte, la norma sexta de la Circular del Banco de España 5/2012 regula la específica información precontractual exigible (con fecha de entrada en vigor respecto de este extremo a partir del 1.1.2013), y cuyo contenido ya se ha reseñado de forma resumida en el apartado precedente.

En cualquier caso, sin perjuicio de la aplicación, cuando proceda, del resto de menciones que se recogen para los depósitos a plazo, se indicarán:

- De forma explícita y clara, la obligación de la entidad de reembolsar el principal al vencimiento (lo que se debe incluir también en el contrato).
- Las circunstancias de las que dependerá su remuneración, especificando, cuando existan, los diferentes supuestos y los elementos que puedan influir en su percepción, e incluyendo una estimación de su TAE, calculada de acuerdo con las indicaciones contenidas en la norma decimotercera, apartado 8.5, que establece en esos casos que la TAE deberá reflejar el tipo de interés efectivo que le corresponda al contrato principal una vez segregado el derivado implícito, así como el valor en el momento del contrato de dicho derivado.

- Los riesgos de que tal remuneración no se produzca o de que sea inferior a la equivalente ofrecida por la entidad, en términos de TAE, para un depósito con interés periódico (información que deberá resaltarse).
- La forma en que se calculará el coste de cancelación del depósito, si lo hubiese.

También en este caso de los depósitos estructurados o híbridos, se facilitarán al cliente varios ejemplos representativos de la remuneración del depósito estructurado y varios ejemplos representativos del coste de su cancelación, contruidos unos y otros en función de distintos escenarios posibles de evolución del derivado implícito, que sean razonables y estén respaldados por datos objetivos.

Cabe recordar, no obstante, que dichas obligaciones de información precontractual se encuentran en vigor desde el 1.1.2013, por lo que, hasta el momento, no han sido objeto de verificación por parte de este Servicio.

Contenido del contrato

Además, y en relación con el contenido de los documentos contractuales relativos a depósitos a plazo estructurados o híbridos, y además de las menciones referidas para los depósitos en general, el artículo 16 de la orden recoge que aquellos deberán recoger de forma explícita y clara la obligación de la entidad de reembolsar el principal del depósito al vencimiento, así como el tipo de interés nominal, la TAE u otra expresión equivalente de la remuneración total efectiva en términos de intereses anuales, conforme al contenido que se ha desarrollado por la Circular del Banco de España 5/2012 (y que será aplicable y exigible a partir de 1 de julio de 2013), teniendo en cuenta los efectos sobre la remuneración tanto del contrato principal como del derivado implícito (véase a este respecto la norma décima).

De otro lado, y en relación con las reclamaciones que han sido resueltas en 2012 por controversias en relación con este tipo de depósitos estructurados (en las que aún no se ha aplicado, por no estar vigente dicha normativa), se ha de indicar que, ante la afirmación de los reclamantes de que los contratos no se correspondían con lo solicitado y con lo informado por la entidad, no obrando en el expediente documentación sobre la forma en que fue explicado el producto (por operaciones comercializadas antes del 1 de enero de 2013), se ha remitido a los clientes a los tribunales de justicia, entrando este Servicio a valorar si se recogían debidamente en el contrato las características específicas (por ejemplo, en relación con la posibilidad o no para las partes de llevar a cabo una cancelación anticipada) y la rentabilidad del depósito estructurado, y si la entidad había actuado conforme a lo pactado.

c. Vigencia del depósito

En cuanto a la regulación aplicable a los tipos de interés y comisiones de los depósitos a plazo, debemos señalar que la regulación aplicable viene constituida, ante todo, por el principio general de libertad de pactos que establece el artículo 1255 del Código Civil:

Liquidación

«Los contratantes pueden establecer los pactos, cláusulas y condiciones que tengan por conveniente, siempre que no sean contrarios a las leyes, a la moral ni al orden público.»

Además, la normativa sectorial de transparencia actual, al igual que ocurría bajo la vigencia de la Orden de 12 de diciembre de 1989, establece como principio básico la libertad para la fijación de los tipos de interés de las operaciones activas y pasivas, como ya se ha indicado en otros puntos del apartado que estamos analizando.

Las entidades de crédito pueden aplicar en sus operaciones bancarias los tipos de interés que acuerden con sus clientes. El artículo 4 de la Orden de Transparencia recoge que «los tipos de interés aplicables a los servicios bancarios, en operaciones tanto de depósito como de crédito o préstamo, serán los que se fijen libremente entre las entidades de crédito que los prestan y los clientes, cualquiera que sea la modalidad de la operación».

En consecuencia, respecto de esta cuestión, las partes deberán estar a lo que se hubiera pactado en los respectivos contratos de depósito a plazo.

Discrepancia entre el tipo del contrato y el de la publicidad

El establecimiento en las imposiciones a plazo de unas condiciones de remuneración peores que las publicitadas en prensa e Internet por la entidad para captar dinero de otras entidades, que algunos clientes denuncian ante este Servicio, no supone necesariamente que las entidades se estén apartando de la transparencia debida con sus clientes.

Nos remitimos aquí a lo indicado en el apartado *Publicidad de los depósitos*.

Base de cálculo 360

La utilización de la base de cálculo 360 en los depósitos a plazo se ha venido considerando como un «uso bancario», establecido por la práctica reiterada de este por parte de las entidades financieras y, como tal, fue admitido por el extinto Consejo Superior Bancario, al que correspondía, con arreglo al Decreto de 16 de octubre de 1950 (BOE del 17 de noviembre), determinar los usos mercantiles bancarios a los efectos del artículo 21 del Código de Comercio. Como tal uso bancario se recogió en las memorias del Servicio de Reclamaciones correspondientes a los años 1992 y 1993, que indicaban que:

«La aplicación del año comercial o de 360 días como denominador de las fórmulas matemáticas de liquidación de intereses en las operaciones de crédito, sin aplicar el mismo criterio para el cómputo de los días transcurridos en el numerador, así como, en general, en todas aquellas en las que el cálculo de intereses se realiza día a día, constituyen una práctica inveterada de las entidades bancarias que, por su generalidad, puede considerarse constituye un auténtico uso bancario.»

Puede ocurrir que determinadas conductas que han llegado a constituir auténticos usos bancarios sean cuestionadas en el presente, pues el desarrollo de los sistemas informáticos que venían a justificar dichos usos hace que carezcan en la actualidad de razón técnica. Ahora bien, estas circunstancias solo podrían ser debatidas por el órgano judicial competente, como instancia adecuada para establecer la validez y el alcance de las cláusulas de los contratos.

Falta de abono del interés complementario en un depósito bonificado

Al contrario de lo que ocurre en el caso de los depósitos a la vista, las reclamaciones en relación con la remuneración de los depósitos a plazo son de las más frecuentes en este tipo de productos, al entender los clientes que la entidad no ha abonado el interés contractualmente previsto.

Así, en el año 2012 se ha planteado, entre otras discrepancias, una que destacamos por su recurrencia y que se refiere a la falta de abono del interés bonificado de la imposición, que es remunerada solo con el tipo básico pactado. En varias reclamaciones, el cliente discrepaba con el hecho de que la entidad hubiera abonado solo el interés básico, pero no el complementario o bonificado, pese a sostener que se cumplían todos los requisitos para ello. En ocasiones, dichos requisitos se referían al mantenimiento de determinadas domiciliaciones (nóminas, recibos, etc.) o a la utilización de una tarjeta emitida por la en-

tividad; en otras, al mantenimiento de un determinado volumen de saldos en otras posiciones en la misma entidad, al incremento de estas, etc.

En dichos casos, se precisa que este Servicio no resulta competente para entrar a valorar las decisiones que adoptan las entidades de crédito en los programas o campañas de fidelización de los clientes por la utilización o mantenimiento en determinadas condiciones de los productos contratados, por incluirse dicha cuestión en su política comercial y de asunción de riesgos e incardinarse en su esfera discrecional de actuación.

A partir de ahí, y dado que la base para emitir nuestra opinión se encuentra en los contratos suscritos por las entidades con sus clientes, y que el principio fundamental en estos casos es la libertad de pacto, en esos casos es esencial la verificación de la forma en que se incluyen dichas condiciones en el contrato, así como que la entidad acredite ante este Servicio las condiciones que alega incumplidas. Así, se ha concluido, en los informes emitidos en relación con estas cuestiones, lo siguiente:

- Las condiciones de la operación que habrían sido incumplidas están recogidas (o no) en la documentación contractual aportada, donde se han de explicitar las condiciones de bonificación del tipo de interés retributivo; así como si la entidad los ha acreditado o no, extremos ambos que determinarán el pronunciamiento de este Servicio.
- En relación con las explicaciones ofrecidas con carácter previo a la formalización de la operación, invocadas en ocasiones por los reclamantes como diferentes a las formalizadas, en la mayoría de las ocasiones este Servicio no ha dispuesto de medios de acreditación en los expedientes que permitieran determinar la forma en que los hechos se desarrollaron, remitiendo en esas ocasiones para aclarar dichas circunstancias a los tribunales de justicia. No obstante, se ha planteado algún supuesto en el que se ha podido verificar la discrepancia entre lo indicado respecto a la retribución complementaria y la forma de obtenerla en el documento firmado de solicitud de un depósito bonificado y el documento contractual, por lo que en esos supuestos se ha concluido que el proceder de la entidad reclamada se apartó de las buenas prácticas bancarias.
- En todo caso, siempre se le añade al reclamante que, si considerara que firmó los documentos sin pleno conocimiento de su contenido, podríamos encontrarnos ante un caso de vicio de consentimiento, cuya valoración excede la competencia de este Servicio, por ser materia reservada en exclusiva a los tribunales de justicia.
- Y, sobre todo, se pone de manifiesto a la entidad que, en todo caso, y en el ejercicio de la buena fe negocial exigible, ha de informar convenientemente a sus clientes sobre las condiciones del depósito que se va a contratar, advirtiéndoles de forma precisa de la forma de cumplimiento de cada una de las condiciones que les permiten acceder a una mayor rentabilidad, sin dejar abierta a su discrecionalidad dicha valoración, así como de las consecuencias de un eventual incumplimiento (obligación, además, ahora establecida de forma expresa por la vigente normativa de transparencia).

El año 2012, al ser bisiesto, dio lugar a que se plantearan varias reclamaciones en las que el cliente entendía que las entidades habían efectuado una liquidación incorrecta de los intereses, pues se abonaba un día menos (365 en lugar de 366).

En las condiciones generales del contrato analizadas en estos casos, en el apartado «Intereses, comisiones, retenciones y gastos», se indicaba que la fórmula utilizada para calcular el importe absoluto de los intereses devengados será «Capital × Rébito × Tiempo / 36.500 (36.600 en años bisiestos)». Las partes aportaban, además, la liquidación de los depósitos al vencimiento, de tal forma que se verificaba que la entidad liquidaba los intereses de 365 días (que eran los recogidos en el contrato y la duración que realmente tenía el depósito), y teniendo como base la indicada en el contrato para los años bisiestos (366), al tipo que correspondiera, pudiendo comprobar este Servicio que la liquidación de intereses que se realiza es la correcta.

Se ha de tener presente que la disponibilidad de sus fondos la tiene el cliente también desde el día que se marca como vencimiento, y hasta esa fecha se efectuará la remuneración del depósito; y, en todo caso, se recuerda a la entidad que ha de incluir en los contratos con toda claridad la forma de determinación y de cálculo del tipo de interés.

Documentos de liquidación (hasta el 1 de julio de 2013, y a partir del 1 de julio de 2013)

Nos remitimos aquí al apartado *Comunicaciones a clientes e información periódica sobre depósitos mantenidos*.

En particular, los documentos de liquidación para el caso de los depósitos a plazo (que se han de entregar a partir de julio de 2013) se recogen en el anejo 4 de la Circular del Banco de España 5/2012, en sus puntos 1.2 (para el caso de que tengan una remuneración dineraria), 1.3 (depósitos con remuneración en especie) y 1.4 (depósitos estructurados o híbridos con garantía de principal).

Se ha de tener en cuenta la fecha concreta a la que se refiera la cuestión planteada en cada expediente en relación con la remisión de los documentos de liquidación, de tal forma que, para supuestos anteriores al 1.7.2013, habrá que estar a lo establecido al respecto en la Circular del Banco de España 8/1990 (el anexo VI contiene los modelos de los documentos de liquidación).

d. Renovación

En los depósitos de duración determinada, en cuyos contratos usualmente se incluyen la posibilidad y las condiciones de su renovación tácita, es fundamental que queden claramente determinados los plazos que las partes se conceden para el preaviso de vencimiento y para que el titular pueda renunciar a la renovación automática, así como la forma y plazo de comunicación, en su caso, de las nuevas condiciones de aplicación.

Además, cabe recordar que, como ya se ha recogido en este apartado, la nueva normativa de transparencia:

- Ha dado rango normativo a la exigencia de información previa en estos casos, debiendo destacar a este respecto, en particular, lo establecido en la norma sexta, apartado 2.2, de la Circular del Banco de España 5/2012, que regula la específica información precontractual exigible (con fecha de entrada en vigor respecto de este extremo a partir del 1 de enero de 2013); y, en concreto (y tratándose de una de las condiciones que deben resaltarse), si al vencimiento del contrato el depósito se renueva tácitamente, deberá indicarse de forma

expresa, junto con el plazo y demás condiciones a que aquel quedará sujeto tras la renovación.

- Regula determinados aspectos que necesariamente (y con vigencia al menos desde el 1 de julio de 2013) se deberán incluir en el contenido de los contratos, destacando respecto de esta cuestión que, cuando se prevea la prórroga del contrato, se especificarán la forma y condiciones en que el cliente podrá expresar su consentimiento a aquella; y que, cuando se conozcan, se detallarán las nuevas condiciones que resultarán de aplicación al producto o servicio una vez prorrogado, o los mecanismos que se utilizarán para su determinación. En cualquier caso, se recogerá la obligación de la entidad de comunicar al cliente los términos exactos de la prórroga, con antelación razonable o, si así se pacta, como máximo en el momento de la propia prórroga, siempre que se otorgue al cliente la posibilidad de retrotraer la operación a sus condiciones previas, en el plazo máximo de un mes desde que se comuniquen las nuevas condiciones (norma undécima, punto 7).

Entiende este Servicio que con estas exigencias derivadas de la normativa se solventa parte de la problemática más habitual en las renovaciones de depósitos a plazo fijo, pues las reclamaciones más frecuentes en la cuestión se refieren al hecho de que la entidad no haya verificado la preceptiva comunicación previa de las nuevas condiciones, o no lo haga con la suficiente antelación para que el cliente pueda valorar si son de su interés o si prefiere buscar otra alternativa de rentabilidad en otra entidad o en otros productos con tiempo suficiente para no perder la remuneración de sus fondos durante un determinado número de días.

Así, en los expedientes resueltos en 2012 se han planteado diversas controversias en relación con esta cuestión:

- Falta de atención de la orden de no renovación del depósito dada por sus clientes en plazo, procediendo la entidad a renovarlo de forma automática, dando lugar a que fuera rechazada la solicitud de traspaso de fondos formulada por otra entidad de crédito; en estos casos, el banco ha de subsanar el error de forma diligente, de manera que no se originen perjuicios para sus clientes; de lo contrario, el pronunciamiento que se emite es que la entidad se apartó de las buenas prácticas bancarias. En cualquier caso, las instrucciones al respecto de los clientes deberán encontrarse debidamente acreditadas, de tal manera que, si los clientes alegan que existieron instrucciones verbales de algún tipo, y cualquier otro tipo de instrucción a la entidad que no cuenta con del debido soporte documental, desde el momento en que aquellas no sean reconocidas ante este Servicio por la entidad, no podrán ser consideradas para la emisión de opinión, toda vez que supondría tomar postura por una de las partes en detrimento de la otra.
- Por otro lado, si la parte reclamante considera que las órdenes de traspaso de efectivo cursadas han de considerarse una de las posibles formas de disponer libremente del importe de la imposición dentro de un plazo que al efecto la entidad conceda desde su renovación o inmediatamente antes de ella, se trataría de una cuestión que afectaría a la interpretación de una de las cláusulas de los contratos, la cual solo podrá ser efectuada ante un tribunal de justicia.

- Realización de una renovación automática de la imposición a plazo fijo, sin acreditar haber comunicado a su cliente la modificación del tipo de interés con la antelación establecida en el contrato, merecedora en todo caso de un pronunciamiento contrario al proceder de la entidad reclamada.

e. Cancelación

A instancia de la entidad

Las entidades, ejerciendo su facultad discrecional de elegir a su clientela, podrán cancelar unilateralmente un contrato de depósito a plazo (llegado este) en el que se contemplan prórrogas tácitas anuales, salvo denuncia de las partes, debiendo estar aquí a lo establecido en el contrato. El ejercicio de estas facultades discrecionales debe respetar siempre el principio de transparencia que debe presidir las relaciones de la entidad con sus clientes, de modo que estos estén siempre informados de las decisiones tomadas para poder actuar en consecuencia, evitándose igualmente situaciones no deseadas.

Asimismo, debe recordarse que las entidades han de conservar (tanto en beneficio de sus clientes como en su propio interés) toda aquella documentación relativa al nacimiento, modificación y extinción de sus derechos y de las obligaciones que les incumben.

A instancia del cliente
antes del vencimiento

Respecto a la cancelación anticipada de los depósitos, este Servicio mantiene, con carácter general, que las imposiciones a plazo tienen una fecha de vencimiento determinada, que ha de cumplirse. Sin embargo, generalmente, la facultad mutua de cancelar anticipadamente el contrato de depósito a plazo suele encontrarse recogida en aquel. Fuera de esta posibilidad, no cabría la cancelación anticipada por la sola voluntad de una de las partes. En tal caso, debemos entender que aquella solo será posible si se llega a un acuerdo entre las partes, fijando las condiciones en las que pueda tener lugar. Por otro lado, parece razonable pensar que, de alcanzarse un acuerdo, las entidades depositarias, en función de la naturaleza del producto, podrían cobrar una penalización, si la cancelación anticipada para ellas implica un coste.

Se contemplan aquí los supuestos de cancelación anticipada de la imposición a solicitud del depositante (que en todo caso, y siendo varios los titulares, habrá de venir ordenada por todos ellos), origen de una parte importante de las reclamaciones que se plantearon en relación con este tipo de productos. Así, en ocasiones se argumenta por parte de los clientes que la entidad había indicado verbalmente, antes de formalizar el contrato, que la cancelación anticipada del depósito no supondría ningún tipo de coste o de penalización para el impositor, a pesar de lo cual se cobró la correspondiente comisión o se penalizó por la cancelación anticipada prevista contractualmente o aceptada por ambas partes, pese a no contemplarse de forma expresa en el contrato; o que la penalización o comisión no aparece en el contrato, que es más elevada que la pactada o que, incluso, supera el nominal depositado.

El criterio del Servicio de Reclamaciones a este respecto, toda vez que solo se puede emitir una opinión a partir de los hechos que queden acreditados en el expediente, ha venido siendo considerar correcto el cobro de la comisión o de la penalización por cancelación anticipada en los casos en los que así estuviera expresamente pactada en el contrato, o bien sin estar contemplada en él la cancelación anticipada, la entidad hubiera accedido a ella y advertido al cliente expresamente sobre la necesidad de asumir en ese caso la comisión o penalización, siempre que su cuantía no excediera del importe total de los intereses brutos devengados desde el inicio de la imposición hasta la fecha de la cancelación.

Así, y hasta la entrada en vigor de la Circular del Banco de España 5/2012 en la parte relativa a esta cuestión (1.1.2013), no existía ninguna norma que limitara la comisión o la penalización por cancelación anticipada que pueden cobrar las entidades, manteniendo el Servicio de Reclamaciones el criterio de buena práctica bancaria de que los límites a los que debía ceñirse la aludida penalización eran:

- Su importe no podía superar el máximo declarado por la entidad en su tarifa de comisiones y gastos.
- Conforme a la propia naturaleza del contrato de depósito, la cuantía de la penalización no superará el importe de los intereses brutos devengados por la imposición, en el período de liquidación hasta el momento de ser cancelada (pues estamos hablando en todo caso de depósitos a plazo con garantía del principal).

En los informes emitidos se señalaba que, en opinión del Servicio de Reclamaciones, este límite derivaba de un principio general impuesto por la Ley 26/1984, de 19 de julio (BOE del 24), General para la Defensa de los Clientes y Usuarios, que en su artículo 10 exige «la buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas». De ahí que se haya estimado en numerosas ocasiones que la percepción de una penalización o de una comisión por cancelación anticipada de una imposición a plazo fijo que rebasara los intereses devengados desde el inicio de la operación atenta contra las buenas prácticas bancarias, por suponer un desequilibrio entre las prestaciones recíprocas que perjudica claramente al cliente de las entidades de crédito.

Si bien cabe una posibilidad que puede motivar que la suma restituida anticipadamente al titular sea inferior a la que fue depositada en su origen (el nominal), sin que ello sea incompatible con lo indicado en el punto anterior y con la consideración del depósito a plazo como uno de los de principal garantizado. Ello ocurrirá en los casos en que el importe de la penalización absorba, por ejemplo, la totalidad de los intereses generados hasta entonces, puesto que la entidad está obligada a minorar el principal depositado a causa de la retención que debe practicar a cuenta del impuesto que grava la renta del depositante. Así la diferencia se deberá a la retención practicada, y cuyo reintegro el cliente obtendrá en su declaración fiscal.

El hecho de no liquidarse en efectivo los intereses devengados a favor del cliente (en caso de tratarse de un depósito con una liquidación única a su vencimiento), por ser compensados con la penalización que este debe pagar a la entidad, no impide que esta última esté obligada a su declaración y, por consiguiente, a practicar la retención tributaria en la forma prevista en la normativa fiscal, pudiendo derivarse de ello, como resultado final de la operación, un líquido inferior al principal depositado inicialmente.

Dicha limitación en cuanto a su importe, establecida pues inicialmente como un criterio de buena práctica bancaria, ha sido incorporado de forma expresa, tal y como ha ocurrido con otras cuestiones, en la normativa sectorial de transparencia, en la Circular del Banco de España 5/2012, que, como ya ha quedado expuesto, recoge que las entidades deberán facilitar a sus clientes una información precontractual clara, oportuna, suficiente, objetiva y no engañosa en los depósitos a plazo; entre otras, sobre la comisión o penalización por cancelación anticipada de imposiciones a plazo fijo, con la debida antelación a la formalización del correspondiente contrato (circunstancia que deberán encontrarse en

condiciones de poder acreditar al menos en las comercializaciones posteriores a enero de 2013), y que la misma «no podrá ser, en ningún caso, superior a la retribución que el depósito hubiese devengado hasta esa fecha» [norma sexta, 2.2.c)]; y dicho extremo se trata de una de las informaciones que se deben resaltar y que se han de incluir en el correspondiente contrato de depósito a plazo [norma décima, 1.b)].

Las cuestiones que se han planteado en el año 2012 en relación con los casos en que se daban cancelaciones anticipadas de depósitos a plazo se pueden agregar, resumidamente, en las siguientes:

1 Se han dado varias reclamaciones en este año 2012 en las que los clientes indicaban que la entidad les había asegurado que no perderían en ningún caso el capital invertido, ni aun en el supuesto de cancelación anticipada, pues la penalización se limitaría al importe de los intereses y, sin embargo, el importe devuelto era inferior al inicialmente depositado.

A este respecto, ya se ha indicado que la limitación se refiere a los intereses brutos, por lo que ello podrá ocurrir, siendo la diferencia el importe de la retención fiscal practicada, que será recuperada en su momento por el titular.

De acuerdo con lo anterior, la penalización aplicada y la liquidación de intereses son dos conceptos diferentes. La liquidación de los intereses practicada es real y, por ello, la entidad ha de practicar la retención fiscal correspondiente a cuenta del impuesto sobre la renta de las personas físicas, pues se trata de una cantidad deducible en su declaración de la renta, al corresponder a un ingreso previo efectuado por la entidad por su cuenta.

Un vez que se ha practicado la liquidación de los intereses (con su correspondiente retención en el abono), es cuando ha de aplicarse la penalización, calculada en la forma prevista en el contrato o en la forma acordada posteriormente por las partes, en caso de falta de previsión. Por tanto, han de distinguirse dos supuestos que se han planteado en estos casos:

- Tratándose de una imposición con liquidación única al vencimiento, y en la que, por tanto, al momento de producirse la cancelación anticipada aún no se había efectuado ningún abono de intereses y en consecuencia tampoco ninguna retención fiscal para ingreso en cuenta, puede ocurrir que la cantidad reintegrada al cliente sea menor que el importe del depósito. Ello se dará en el supuesto de que la penalización alcance la totalidad de los intereses brutos devengados (como supuesto más habitual), precisamente por la retención fiscal que ha de practicarse, pues la liquidación de los intereses es real.
- Además, cuando han existido liquidaciones periódicas, esos intereses, deducida la correspondiente retención fiscal, se habrán ido abonando al cliente, por lo que, llegado el caso de una eventual cancelación anticipada en la que se aplicara una penalización (total o parcial), nos encontraríamos con que la entidad habría abonado, con la periodicidad de que en cada caso se tratara, los intereses por importe superior del que finalmente debía abonar, dada la cancelación anticipada. En estos casos, la entidad, en realidad, había aplicado e ingresado en Hacienda unas retenciones superiores a las que hubieran correspondido (circunstancia que no podía prever, pues no podía conocer que el tipo efectivamente aplicado sería finalmente menor por haberse producido una cancelación anticipada), lo cual dio lugar a que la liquidación de la imposición por la cance-

lación anticipada supusiera un abono inferior a su nominal. Dicho importe será devuelto al cliente cuando realice la declaración de los intereses que realmente ha devengado, por lo que obtendrá todo el nominal depositado.

2 En otros, el reclamante denuncia que la entidad está aplicando una penalización a la cancelación anticipada que entiende que no procede, pues tenía un derecho tácitamente adquirido de no aplicación de aquella a los depósitos cancelados anticipadamente, por ser lo que había venido ocurriendo en todos los casos, y por ser lo ofrecido por el director de la sucursal, al margen de lo pactado.

En estos casos, el Servicio destaca que no puede entrar en consideraciones sobre informaciones, pactos o supuestos acuerdos verbales que hubiera podido haber entre las partes, y que hayan podido inducir al cliente a contratar operaciones cuyas condiciones no hayan sido las esperadas, ni mucho menos analizar y determinar la existencia de un posible vicio en el consentimiento o cualquier otra hipotética irregularidad en la contratación, ya que la interpretación tanto de los contratos como de las conductas en orden a alcanzar una fijación de los hechos ajena a lo que de la documentación se desprende es materia que resulta competencia exclusiva de los tribunales de justicia.

Por ello, y verificando que el contrato de depósito había establecido el tipo de interés que se liquidaría en caso de cancelación anticipada, sin que procediera en ese caso aplicar el pactado para la imposición si se hubiera mantenido hasta el vencimiento, y siempre a salvo de las posibles interpretaciones de las cláusulas contractuales, que no corresponde realizar a este Servicio, se concluyó en esos casos que el proceder de la entidad reclamada no podía considerarse apartado de las buenas prácticas financieras, al haber aplicado en este caso el tipo de interés previsto en el contrato para el caso de llevarse a cabo una cancelación anticipada (y no el establecido para la duración total pactada).

3 También en varios expedientes el reclamante discrepa con el proceder de la entidad reclamada en la repercusión de la penalización por cancelación anticipada de su imposición a plazo, pues hace una interpretación diferente del contenido de la cláusula en la que se recoge o de su forma de cálculo.

En estos casos, se ha comprobado por parte del Servicio si se ha dado la correcta aplicación de la penalización según lo pactado y se ha concluido en cada caso según dicha valoración; siempre, en todo caso, sin perjuicio de las posibles interpretaciones de las cláusulas contractuales, competencia de los tribunales de justicia.

Vencimiento

Llegado el vencimiento de una imposición a plazo en la que no se contempla su renovación, o en aquellos casos en los que, contemplándose, el cliente ha decidido no renovarlo (comunicándolo conforme al procedimiento y con el plazo de preaviso que en cada caso venga contractualmente establecido), la entidad deberá proceder a efectuar la liquidación correspondiente, con reintegro a su cliente del nominal y de los intereses convenidos, sin demoras injustificadas.

Algunos supuestos prácticos que se han dado al respecto, por ejemplo, son aquellos en los que la entidad no permite disponer del saldo resultante de la IPF a su vencimiento, invocando que el día en que vence computaba también como abono de intereses. En ese caso, se indicó que carecía de fundamento la alegación de la entidad reclamada para justificar la no disponibilidad de la IPF el mismo día de su vencimiento, sobre la insostenible base de que «Al computar también como abono de intereses el día que vence, este se

mantiene vivo durante las 24 horas del día del vencimiento». Dicho esto, se señaló que, con carácter general, de acuerdo con la normativa en vigor, y salvo que expresamente se hubiera pactado otra cosa, las imposiciones a plazo fijo en euros devengan intereses desde el día de su constitución hasta el día de su vencimiento, debiendo ser abonadas en la cuenta asociada o, en su caso, puesto su importe a disposición de los depositantes en dicha fecha y, consecuentemente, son disponibles ese mismo día. Por tanto, la entidad reclamada se apartó de las buenas prácticas bancarias al no permitir a su cliente disponer de la imposición a plazo fijo el mismo día de su vencimiento.

5.2.5 EMBARGO DEL SALDO DE DEPÓSITOS EN ENTIDADES

Las entidades carecen de legitimación para efectuar adeudos en las cuentas de sus clientes sin autorización expresa de estos. De lo anterior se exceptúan los adeudos efectuados en virtud del correspondiente mandato legal o judicial que, con las pertinentes formalidades, así lo dispusiera, por cuanto las entidades actúan, en estos casos, como meros intermediarios, limitándose a cumplir las instrucciones emanadas de tales autoridades. Los supuestos de embargo se enmarcarían dentro de la excepción comentada en el párrafo anterior, debiendo en estos casos las entidades cumplimentar las diligencias de embargo ajustándose al procedimiento que la propia Ley establece.

El embargo, tenga su origen en una deuda de naturaleza civil o lo tenga en una deuda con cualquier Administración, no es sino la facultad que se concede a los acreedores para sustraer determinados bienes de la libre disposición del deudor, afectándolos al cumplimiento de una obligación. Dicha afección ha de ser ordenada por la autoridad competente, según el supuesto de que se trate, y recaerá sobre unos determinados y concretos bienes del deudor para garantizar el cumplimiento de unas determinadas obligaciones que no se han satisfecho voluntariamente.

El embargo del saldo de una cuenta bancaria (tanto a la vista como a plazo, como luego se verá) es uno de los procedimientos más utilizados por la Administración para cobrar las deudas (por ejemplo, deudas tributarias, multas o tasas tanto de Administraciones Locales como de la Administración Central o Autonómica, o deudas de la Seguridad Social, entre otras) de personas tanto físicas como jurídicas. La orden de embargo puede proceder también de una resolución judicial originada por una demanda interpuesta en el juzgado.

Las cuestiones que se pueden plantear respecto de este extremo, dando lugar a reclamaciones de los titulares de los depósitos afectados por una orden de embargo, como las que han sido resueltas en el ejercicio 2012, hacen que se deba precisar lo siguiente:

- Sin perjuicio de que el procedimiento deberá ser comunicado al deudor, titular de la cuenta, por la autoridad administrativa o judicial que ha ordenado el embargo, es recomendable que las entidades comuniquen a sus clientes, de forma inmediata, las órdenes de embargo que reciban, para que puedan ejercer en plazo los derechos que la Ley les confiere para oponerse a su ejecución.
- El embargo no lo es nunca de la cuenta o depósito, como tal soporte contable, sino de los saldos existentes en aquella a favor del deudor, por lo que solo puede recaer sobre el saldo acreedor de la cuenta en la fecha de recepción de la orden de embargo, de tal forma que en ningún caso la entidad puede producir un descubierto en la cuenta por no existir saldo suficiente que embargar en el momento en que se practica el correspondiente adeudo tras el período inicial de retención. Si el saldo fuese inferior a la cantidad fijada, la entidad bancaria

debe retener todo el saldo disponible, sin que se encuentre legitimada para ampliar la retención en el supuesto de que aquel se incrementase por el ingreso de cualquier otro depósito en un momento posterior, salvo que reciba una nueva orden de embargo, por lo que el embargo no puede llegar a causar un descubierto en la cuenta corriente cuyo saldo se ordene embargar.

Además, la operativa de la cuenta podrá seguir su funcionamiento habitual, pues aquella no se encuentra inmovilizada, pudiendo el ejecutado disponer del resto del saldo disponible, en su caso, y efectuar el resto de operaciones por los procedimientos correspondientes. La retención del saldo supone que la cantidad retenida aparece en la cuenta, pero el titular no puede disponer de ella. La cuenta está operativa y es posible realizar ingresos en ella, quedando esas cantidades libres de la retención. De este modo se podrán atender los cargos y domiciliaciones de gestión corriente y recibir cobros de clientes.

- Si en la cuenta afectada por el embargo se efectúa habitualmente el abono de sueldos, salarios o pensiones, deberán respetarse las limitaciones establecidas en la Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC), de tal forma que las cuantías que se correspondan con aquellos solo podrán embargarse en proporción a los límites que la Ley establece y solo en la parte que exceda del salario mínimo interprofesional. En efecto, el artículo 607 de la LEC alude al salario mínimo interprofesional como porción intocable del dinero que se halle en dicha cuenta; en tanto que la normativa tributaria, como se verá, señala que se considerará sueldo, salario o pensión el importe ingresado en dicha cuenta por ese concepto en el mes en que se practique el embargo o, en su defecto, en el mes anterior. En todo caso, ello quiere decir que toda cantidad que exceda el salario mínimo interprofesional será embargable conforme a una escala que establece diversos porcentajes por rango. La carga de prueba debe aportarla el deudor, acreditando que el saldo dispuesto en la cuenta bancaria proviene única y exclusivamente de sus percepciones salariales.
- El embargo ha de efectuarse exclusivamente sobre bienes del deudor, por lo que, en el caso de cuentas corrientes pluripersonales, abiertas a nombre del ejecutado y de otra u otras personas, con régimen de disposición indistinto, la principal dificultad radica en la determinación de la cantidad embargable. Si la orden de embargo tiene su origen en una obligación solidaria de los diferentes titulares de la cuenta, no hay inconveniente en que se embargue el saldo existente en la cuantía fijada en la orden de embargo. Ahora bien, si el embargo solo se dirige a uno de los titulares de la cuenta, la cuestión adquiere otros matices. Su resolución exige hacer referencia de nuevo a la separación entre la titularidad de la cuenta y la propiedad de las cantidades depositadas. Si bien la normativa de aplicación en el caso de los embargos por deudas tributarias o de la Administración, como se verá a continuación, establece en tales supuestos la presunción de que los saldos de las cuentas pertenecen por partes iguales a cada uno de los titulares (al margen del régimen de disposición pactado), cuando una entidad recibe un mandamiento de embargo judicial por una determinada cantidad o hasta un determinado límite, ha de atenderlo, aunque se trate de una cuenta con más titulares, pudiendo el cotitular no deudor presentar una tercería de dominio para oponerse al embargo de aquellos bienes que fueran exclusivamente suyos (véase después en relación de forma específica con los embargos judiciales).

- Se hace preciso que las entidades aporten la orden de embargo, así como también comunicación a su cliente de la retención que de dicha orden se deriva, y acreditación de que el efectivo adeudo en cuenta se hizo respetando el plazo establecido al efecto, según el caso de que se trate, para que el interesado pudiera efectuar ante el organismo embargante las actuaciones que tuviera a bien realizar en defensa de sus intereses. Por ejemplo, si el embargo proviene de la Administración, el deudor dispondrá de 10 días, desde que se dicta la orden para oponerse o hacer alegaciones ante el organismo que instó el procedimiento. Transcurrido el plazo de 10 días, el embargo ya no podrá paralizarse. Sin embargo, no será hasta pasados 20 días cuando la cantidad retenida sea consignada a favor de la Administración o en la cuenta de depósitos y consignaciones del órgano judicial, dependiendo del caso (10 días en el caso de los embargos de la Seguridad Social).
- La entidad de crédito está obligada a cumplir con las órdenes de embargo en sus justos términos, no estando legitimada ni para conocer más datos de las liquidaciones aparte del número de diligencia y el de las cuentas que ha de embargar, ni para impugnar aquellas. Además, la entidad no podrá discutir la procedencia o no de la deuda que se reclama a sus clientes (cuestión que tan solo puede ser discutida por el deudor principal).

A mayor abundamiento, la Ley General Tributaria, en su artículo 42.2.b, establece la responsabilidad solidaria de la deuda tributaria pendiente, hasta el importe del valor de los bienes o derechos que se hubieran podido embargar o enajenar por la Administración Tributaria, de las personas o entidades que, por culpa o negligencia, incumplan las órdenes de embargo.

a. Embargos por deudas con las administraciones

En materia tributaria, la regulación de los embargos de dinero depositados en cuentas abiertas en entidades de crédito se encuentra en los artículos 171 de la Ley General Tributaria y 79 del Reglamento General de Recaudación, aprobado mediante el Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, regulación mucho más prolija que la normativa procesal civil, resultando de especial importancia que:

- Es el organismo embargante el que tiene que practicar al deudor la correspondiente notificación del embargo. No obstante, es recomendable que las entidades comuniquen a sus clientes, de forma inmediata, las órdenes de embargo que reciban, para que puedan ejercer en plazo los derechos que la Ley les confiere para oponerse a su ejecución. La Administración debe notificar la diligencia de embargo no solo al obligado tributario, sino también a los terceros cotitulares.
- La presentación de la diligencia de embargo en la oficina donde esté abierta la cuenta implicará la retención inmediata del importe embargado si existe en ese momento saldo suficiente, debiendo ser ingresado en el Tesoro, en el plazo de los 20 días naturales siguientes.

Habrán que estar en cada caso al tipo de deuda con la Administración de la que traiga su origen el embargo, pero en general para estos casos de deudas tributarias y administrativas de diversa índole la regulación aplicable es la contenida en las normas tributarias citadas, las cuales establecen el procedimiento que se ha de seguir en caso de embargo de bienes o derechos en entidades de crédito o de depósito, a saber:

- Cuando la Administración Tributaria tenga conocimiento de la existencia de fondos confiados a una determinada oficina de una entidad de crédito, podrá disponer su embargo en la cuantía que proceda. En la diligencia de embargo deberá identificarse el bien o derecho conocido por la Administración actuante, pero el embargo podrá extenderse, sin necesidad de identificación previa, al resto de los bienes o derechos existentes en dicha oficina, sean o no conocidos por la Administración, hasta alcanzar el importe de la deuda pendiente, más el recargo del período ejecutivo, intereses y, en su caso, las costas producidas.
- La forma, medio, lugar y demás circunstancias relativas a la presentación de la diligencia de embargo en la entidad depositaria, así como el plazo máximo en que habrá de efectuarse la retención de los fondos, podrán ser convenidos, con carácter general, entre la Administración actuante y la entidad de crédito afectada. En defecto del acuerdo, la diligencia de embargo se presentará en la oficina donde esté abierta la cuenta y sus responsables deberán proceder de forma inmediata a retener el importe embargado si existe en ese momento saldo suficiente o, en otro caso, el total de los saldos existentes a nombre del obligado al pago. Si el depósito está constituido en cuentas a plazo, el embargo se efectuará igualmente de forma inmediata, sin perjuicio de lo establecido a continuación.
- Asimismo, la diligencia de embargo se podrá presentar en alguno de los siguientes lugares: en la oficina designada por la entidad depositaria para relacionarse con el órgano de recaudación competente, conforme a lo previsto en el artículo 17.4, cuando la entidad haya sido autorizada a colaborar en la recaudación y el embargo afecte a cuentas o depósitos abiertos en una oficina perteneciente al ámbito territorial del órgano de recaudación competente; o en el domicilio fiscal o social de la entidad de crédito.
- Si de la información suministrada por la entidad depositaria en el momento del embargo se deduce que los fondos existentes no son homogéneos o que su valor excede del importe señalado en la Ley (que es la cuantía suficiente para cubrir el importe de la deuda no ingresada, los intereses que se hayan devengado, los recargos del período ejecutivo y las costas del procedimiento de apremio), se concretarán por el órgano competente los que hayan de quedar trabados.
- El importe de las cantidades retenidas será ingresado en el Tesoro, una vez transcurridos 20 días naturales desde el día siguiente a la fecha de la traba sin haber recibido la oficina o entidad correspondiente comunicación en contrario del órgano de recaudación.
- Si se trata de cuentas a plazo, el ingreso deberá realizarse en la fecha indicada en el párrafo anterior o al día siguiente del fin del plazo, según qué fecha sea posterior. No obstante, si el depositante tiene la facultad de disponer anticipadamente del dinero depositado, al notificar la diligencia de embargo se advertirá al obligado al pago la posibilidad que tiene de hacer uso de tal facultad frente a la entidad depositaria, según las condiciones que se hubieran establecido; en este caso, el ingreso en el Tesoro se producirá al día siguiente de la cancelación.

- Cuando los fondos o valores se encuentren depositados en cuentas a nombre de varios titulares, solo se embargará la parte correspondiente al obligado tributario. A estos efectos, en el caso de cuentas de titularidad indistinta con solidaridad activa frente al depositario o de titularidad conjunta mancomunada, el saldo se presumirá dividido en partes iguales, salvo que se pruebe una titularidad material diferente.
- Cuando en la cuenta afectada por el embargo se efectúe habitualmente el abono de sueldos, salarios o pensiones, deberán respetarse las limitaciones establecidas en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, mediante su aplicación sobre el importe que deba considerarse sueldo, salario o pensión del deudor. A estos efectos, se considerará sueldo, salario o pensión el importe ingresado en dicha cuenta por ese concepto en el mes en que se practique el embargo o, en su defecto, en el mes anterior.
- La entidad deberá ejecutar el embargo en sus estrictos términos, sin perjuicio de que el obligado al pago pueda interponer recurso o reclamación económico-administrativa si considera que se incurre en alguna de las causas del artículo 170.3 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

Se ha de destacar, además, el contenido de la Resolución de 16 de diciembre de 2011, de la Dirección General de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, por la que se establece el procedimiento para efectuar por medios telemáticos el embargo de dinero en cuentas a la vista abiertas en entidades de crédito.

b. Embargos por deudas con la Seguridad Social

En este caso, la normativa de aplicación se encuentra en la Ley General de la Seguridad Social y en el Reglamento General de Recaudación de la Seguridad Social, que regulan el procedimiento que se debe seguir de forma muy similar a lo establecido en la normativa tributaria.

Así, el artículo 36 del Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, indica que «las personas o entidades depositarias de dinero en efectivo o en cuenta, valores u otros bienes de deudores a la Seguridad Social en situación de apremio, están obligadas a informar a la Tesorería General de la Seguridad Social y a cumplir los requerimientos que le sean hechos por la misma en el ejercicio de sus funciones legales. Las obligaciones a que se refiere el número anterior deberán cumplirse bien con carácter general o bien a requerimiento individualizado de los órganos competentes de la Administración de la Seguridad Social, en la forma y plazos que reglamentariamente se determinen. El incumplimiento de las obligaciones establecidas en los números anteriores de este artículo no podrá ampararse en el secreto bancario».

Además, el artículo 37 de dicha norma señala que «las personas o entidades depositarias de bienes embargables que, con conocimiento previo del embargo practicado por la Seguridad Social, conforme al procedimiento administrativo de apremio reglamentariamente establecido, colaboren o consientan en el incumplimiento de las órdenes de embargo o en el levantamiento de los bienes, serán responsables solidarios del pago de la deuda hasta el importe del valor de los bienes que se hubieran podido embargar o enajenar».

Por otra parte, y respecto al embargo de dinero en cuentas abiertas en entidades de depósito, el artículo 96 del Real Decreto 1415/2004, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación de la Seguridad Social, señala lo siguiente:

1 [...] El embargo de dinero depositado a la vista en cuentas de cualquier clase abiertas en entidades de crédito, ahorro o financiación se realizará mediante diligencia de embargo, que comprenderá todos los posibles saldos del deudor existentes en dichas entidades, hasta alcanzar el importe de la deuda reclamada en vía de apremio, con arreglo a las siguientes normas:

La diligencia de embargo se comunicará, a través de cualquiera de sus oficinas, a la entidad de depósito, que procederá inmediatamente a la retención del importe embargado si existiese saldo en cualquier cuenta abierta en dicha entidad.

Cuando el dinero se encuentre depositado en cuentas corrientes o de ahorro a la vista a nombre de varios titulares, ya sean las cuentas de titularidad indistinta con solidaridad activa frente al depositario, habitualmente denominadas «cuentas indistintas», ya sean de titularidad conjunta o de mancomunidad activa frente al depositario, el embargo podrá alcanzar a la parte del saldo correspondiente al deudor, entendiéndose que corresponde a partes iguales a los titulares de la cuenta, salvo que de los términos del contrato se desprenda otra cosa o que se pruebe una titularidad material de los fondos diferente.

A tales efectos, el director general de la Tesorería General de la Seguridad Social o los directores provinciales podrán autorizar o efectuar los requerimientos sobre operaciones, activas o pasivas, que hayan tenido lugar en las cuentas, cuando se consideren necesarios para probar las relaciones reales entre los cotitulares y la auténtica titularidad material sobre los fondos depositados, con el fin de limitar el embargo a los que efectivamente correspondan al deudor.

Cuando como consecuencia de tales actuaciones se trabe dinero depositado en las cuentas, se notificará la diligencia de embargo al apremiado conforme a las reglas generales establecidas en este reglamento. El importe de las cantidades retenidas en tal caso será ingresado en la cuenta determinada al efecto por la Tesorería General de la Seguridad Social una vez transcurridos 10 días naturales, a contar desde el día siguiente a la fecha de la traba, sin que la entidad correspondiente haya recibido comunicación en contrario por parte del recaudador ejecutivo de la Seguridad Social.

Si el débito apremiado no hubiera quedado totalmente solventado con el importe de las cantidades retenidas, podrá proseguirse el procedimiento de apremio respecto de los demás bienes y derechos del deudor para la realización del débito pendiente.

2 Si se trata de depósitos de dinero constituidos en cuentas denominadas «a plazos», el embargo se efectuará conforme a las reglas establecidas en el apartado anterior, pero el ingreso de las cantidades retenidas deberá realizarse en la fecha indicada en él o al día siguiente del fin del plazo establecido, según cuál sea posterior. No obstante, si el depositante obligado al pago estuviera facultado para disponer anticipadamente del dinero depositado, al notificar la diligencia de embargo se le advertirá de la posibilidad que tiene de hacer uso de tal facultad frente a la entidad depositaria, según las condiciones que se hubieran establecido y, si hiciera uso de dicha facultad, el ingreso en la cuenta de la Tesorería General de la Seguridad Social se producirá al día siguiente de la cancelación; en tal caso, se minorará el saldo en la cantidad que proceda por la disposición anticipada.

Además, la Resolución de la Dirección General de la Tesorería General de la Seguridad Social de 17 de julio de 2001 dicta instrucciones para efectuar por medios telemáticos el embargo de dinero en cuentas abiertas en entidades de depósito. El procedimiento tele-

mático evita la presentación de diligencias de embargo en soporte papel por parte de los órganos de recaudación de la Seguridad Social ante las oficinas o sucursales de dichas entidades de depósito, e inicialmente se refería a un máximo de tres cuentas a la vista de entre las abiertas en la misma sucursal.

Recientemente, la Seguridad Social ha elevado a seis el número de cuentas abiertas en entidades de depósito que puede embargar por medios telemáticos, frente a las tres actuales, como medida para asegurar el cobro de deudas con la Tesorería General de este organismo, según una resolución del Ministerio de Empleo que se publicó en el *Boletín Oficial del Estado* (BOE); medida que se une a la eliminación de la cantidad máxima embargable que entró en vigor el 1 de marzo de 2013 (anteriormente, la Seguridad Social solo podía embargar a sus deudores, por medios telemáticos, hasta 6.000 euros, incluidos recargos, intereses y costas, procedentes de cuentas a la vista abiertas en entidades). Con esta resolución se equiparaban los procedimientos de embargo por medios telemáticos a los que se realizan por otros medios, pues estos no tienen límite de cantidad.

c. Embargos judiciales

En estos casos, actuando la entidad reclamada como mera intermediaria entre el ente embargante, el juzgado actuante y el sujeto embargado, debe dar cumplimiento al oficio que le sea remitido por dicho órgano judicial, procediendo a transferir a la cuenta de depósitos y consignaciones judiciales de dicho juzgado el saldo acreedor que presente la cuenta o depósito embargados.

Una vez la entidad financiera haya recibido la orden judicial de embargo emitida por el juez competente, lo primero que debe hacer para cumplir eficazmente dicha orden es la retención y puesta a disposición del juzgado del saldo de la cuenta cuya titularidad ostenta el deudor, y más concretamente de las cantidades que sean objeto del embargo. Y ello, fundamentalmente, por el mandato contenido en el artículo 591 de la LEC, en relación con el artículo 17 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, que establece la obligación de la entidad de crédito de colaborar con la autoridad judicial correspondiente. Si el deudor nada hace para el levantamiento del embargo dentro de los términos previstos al efecto, la entidad financiera no tiene otra alternativa que acudir de inmediato a la consignación de la cantidad retenida en la cuenta de depósitos y consignaciones del órgano judicial que se indique.

En el caso de este tipo de embargos de cuentas bancarias, en primer lugar, conviene precisar que en la resolución judicial se han de determinar las concretas cantidades que sean embargadas (artículo 621 de la LEC) o, cuanto menos, la cuantía máxima por la que ha de efectuarse el embargo, sin que sea posible que exista indeterminación en la cantidad. En este sentido, el artículo 588.2 de la LEC dispone (como excepción a lo establecido en el primer punto del aquel, que declara la nulidad de embargo indeterminado, al indicar que será nulo el embargo sobre bienes y derechos cuya efectiva existencia no conste) que «podrán embargarse los depósitos bancarios y los saldos favorables que arrojen las cuentas abiertas en entidades de crédito, siempre que, en razón del título ejecutivo, se determine por el Secretario Judicial una cantidad como límite máximo».

De esta manera, cuando se solicite el embargo de cuentas corrientes, el secretario del juzgado enviará al banco o entidad financiera una orden de retención de las cantidades embargadas. Esta orden puede ser tramitada de oficio por el propio juzgado o a través del procurador del solicitante del embargo, para mayor agilidad. Es esta una novedad introducida en este precepto (artículo 621) por la Ley 13/2009, de 3 de noviembre, de reforma de la legislación procesal para la implantación de la nueva oficina judicial, que permite que

la orden pueda ser diligenciada por el procurador de la parte ejecutante, estando obligada la entidad crediticia requerida a cumplimentar la orden en el mismo momento de su presentación, remitiendo por fax inmediatamente o expidiéndole al procurador un recibo acreditativo de la recepción de la orden en la que debe hacer constar las cantidades que el ejecutado, en ese instante, dispusiera en esa entidad.

El uso de esta última posibilidad puede ayudar a solventar uno de los problemas que se suele dar en la práctica, que es determinar el momento exacto en que ha tenido entrada la orden de embargo.

El embargo (judicial) solo se extenderá a los bienes trabados existentes en ese momento en el patrimonio del deudor, sin que pueda alcanzar a ulteriores bienes futuros o que en lo sucesivo puedan presentarse. El embargo causado y notificado produce efectos instantáneos o inmediatos, no sucesivos o continuados en el tiempo.

La entidad requerida deberá cumplimentar la orden de retención en el mismo momento de su presentación, expidiendo recibo acreditativo de la recepción de la orden, en el que hará constar las cantidades de dinero que dispusiera en ese momento el cliente, debiendo mandar dicha información al juzgado o entregándosela al procurador en ese instante.

En consecuencia, este Servicio entiende que la entidad actúa en estos casos como mandataria del Juzgado, cumpliendo con lo ordenado en el oficio, tal como imponen tanto el artículo 17 de la Ley Orgánica del Poder Judicial como el artículo 591 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, sin que pueda calificarse su actuación como contraria las buenas prácticas bancarias cuando se ha ajustado a lo indicado.

En cualquier caso, respecto de estos embargos judiciales se ha de recordar lo siguiente:

- La retención solo se debe realizar, como máximo, sobre el saldo acreedor que tenga la cuenta, sin que pueda causarse un descubierto.
- Es importante determinar el momento exacto en que tiene entrada la orden de embargo, pues lo contrario lleva a la inseguridad derivada de la realización de distintos movimientos en la cuenta embargada en el mismo día en que tiene entrada la orden.
- Cuando en la cuenta afectada se efectúe normalmente el abono de sueldos, salarios y pensiones, deberán respetarse las limitaciones establecidas en la LEC.

El artículo 607 de la LEC señala el salario mínimo interprofesional como porción intocable del dinero que se halle en dicha cuenta, por lo que toda cantidad que exceda el salario mínimo interprofesional será embargable conforme a la escala que establece diversos porcentajes por rango.

Cuando las entidades no actúen de conformidad a cualquiera de esos tres puntos, este Servicio concluye con un pronunciamiento contrario a su proceder.

De otro lado, en el caso de cuentas corrientes con varios titulares, la principal dificultad radica en la determinación de la cantidad embargable, pues solo pueden embargarse bienes que están bajo la titularidad dominical del deudor. Se recuerda, no obstante, que en el

caso de una cuenta o depósito solidario o indistinto, cada uno de los titulares puede disponer de aquella como si fuese el único titular, y no se puede pretender que sea la entidad, que además aquí actúa como mera intermediaria entre el juzgado y el sujeto embargado, la que entre a valorar la propiedad del saldo depositado. Para ello, conforme establecen los artículos 595 y 596 de la LEC, el cotitular no deudor puede presentar una tercería de dominio para oponerse al embargo de aquellos bienes que fueran exclusivamente suyos.

Sin embargo, en tales casos, este Servicio estima que, conforme a las exigencias que demandan las buenas prácticas financieras, la entidad deberá comunicar al cotitular no deudor tal circunstancia para que pueda, en su caso, proceder en defensa de su derecho.

Además, cuando los reclamantes solicitan que se interprete el contenido del mandato judicial o su extensión, este Servicio de Reclamaciones señala en sus conclusiones que carece de competencias para ello, en el sentido de hacer prevalecer la interpretación de una de las partes sobre la realizada por la otra, siendo competente para su resolución el organismo ordenante de la notificación del embargo. Es el organismo ordenante de la notificación del embargo el competente para la resolución de cualquier cuestión que se derive de la causa o legitimidad del importe que se pretende embargar, siendo, igualmente, el organismo competente para sancionar, en su caso, la adecuada ejecución de la diligencia de embargo.

5.2.6 INCIDENCIAS DERIVADAS DEL FALLECIMIENTO DEL TITULAR DE UN DEPÓSITO

a. Tramitación de testamentarías

En caso de fallecimiento del titular de una cuenta, las entidades deben asegurarse de que quienes acuden a ellas solicitando, en su condición de herederos, información o la puesta a disposición de los fondos del difunto ostentan tal condición. Para ello, y a efectos de determinar a quiénes debe facilitarse información sobre las posiciones que mantenía el causante y atribuirse los fondos, recabarán de estos una serie de documentos que acrediten su condición de herederos. En este sentido, lo habitual es solicitar certificado del Registro de Actos de Última Voluntad, copia del testamento o de la declaración de herederos abintestato y, finalmente, de la aceptación y partición y adjudicación de la herencia.

No obstante lo dicho, en determinadas ocasiones las entidades podrán, antes de la adjudicación de la herencia, admitir disposiciones singulares si estas vienen autorizadas expresamente por todos los herederos, o si se trata de gastos referidos al entierro o funeral habilitados por Ley.

Retomando la regla general, debemos insistir en que las entidades deben extremar su diligencia en el cumplimiento de estas formalidades, para proteger tanto los intereses de los herederos que pudieran verse perjudicados por disposiciones indebidas del caudal hereditario como el suyo propio, evitando (en caso de que los herederos no acreditaran el pago o la exención del impuesto) tener que hacer frente, en su calidad de responsables subsidiarios, al pago del impuesto de sucesiones y donaciones (artículo 8 de la Ley 29/1987, de 18 de diciembre, del impuesto sobre sucesiones y donaciones).

Aunque no existe plazo predeterminado para la tramitación de las testamentarías de sus clientes, las entidades deben actuar igualmente con la máxima diligencia, justificando en todo caso que no se sufren demoras unilaterales e innecesarias en la entrega de los bienes o en su cambio de titularidad.

b. Información a herederos

Una vez admitido que los herederos pasan a tener los mismos derechos y obligaciones, tanto sobre las cuentas como en relación con las deudas de su causante, parece obligado

concluir que podrán ejercer sus derechos en las mismas condiciones que aquel, por lo que estarán legitimados a obtener la misma información que la entidad hubiera facilitado al titular en vida.

Por ello, y en cuanto a la información que deben facilitar las entidades a quienes acrediten ser herederos de sus clientes, es criterio ya conocido de este Servicio de Reclamaciones el considerar que las entidades han de facilitar a estos la información que les sea requerida, tanto sobre las posiciones que mantuviera el causante a la fecha de fallecimiento como la relativa a los movimientos anteriores y posteriores al fallecimiento que les sean solicitados, reconociéndose, con carácter general y con las salvedades que efectuaremos, el derecho del heredero a obtener información, sin que dicha petición de información tenga que estar amparada, siempre y en todos los casos, por una resolución judicial, ya que no puede obviarse que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 661 del Código Civil, «los herederos suceden al difunto por el solo hecho de su muerte en todos sus derechos y obligaciones», si bien dicho derecho, como hemos indicado anteriormente, ha de ser matizado.

Con respecto a los movimientos posteriores al fallecimiento, debe tenerse en cuenta el interés que para los coherederos puede tener el conocer los cargos practicados en la cuenta con motivo de disposiciones efectuadas por otros cotitulares supérstites, o los adeudos en la cuenta derivados de recibos domiciliados, o cualesquiera otros que quieran examinar y, en su caso, cuestionar.

Con respecto a los movimientos anteriores, se ha de indicar que el reconocimiento de este derecho no puede dar lugar, en modo alguno, a admitir peticiones desproporcionadas en las que lo que pretendan los herederos sea efectuar una auditoría de la relación entre la entidad de crédito y el causante a lo largo de un período amplio de tiempo, exigiendo a la entidad que vuelva a rendir cuentas de las operaciones efectuadas; y que las solicitudes de información han de concretarse, sin que sea admisible que estas se refieran a períodos indeterminados. Sería precisamente lo desproporcionado de la petición y el hecho de que se presume que la entidad ya cumplió con su obligación de suministrar información periódica lo que nos lleva a considerar que, en estos casos, debería existir un previo pronunciamiento judicial que resuelva, a la vista de las circunstancias concurrentes, sobre la procedencia de una solicitud de esa naturaleza.

Por otra parte, al criterio expuesto, y tratándose de cuentas de titularidad plural, hay que añadir que cuando existe oposición expresa del cotitular supérstite de la cuenta a que se facilite información sobre los movimientos anteriores al fallecimiento, debe conjugarse el derecho de información del heredero con el deber de secreto de la entidad y la protección de datos de carácter personal consagrada en nuestra legislación, por lo que la negativa de las entidades a facilitar dicha información a los herederos, sin que medie un pronunciamiento judicial, no puede considerarse arbitraria, sino que obedece a la prudencia y cautela con la que deben actuar estas en supuestos en los que pueden entrar en colisión los derechos de distintos sujetos —herederos, otros cotitulares y terceros—.

A este respecto, se debe indicar que la norma quinta de la Circular del Banco de España 5/2012, en su punto 4, letra a), recoge expresamente el criterio de buena práctica mantenido por este Servicio de Reclamaciones tradicionalmente, al preceptuar que el deber de diligencia a que se refiere el artículo 5 de la orden comprenderá igualmente «facilitar sin dilación injustificada la información que permita a los herederos de un

cliente —ante su petición, y una vez acreditada tal condición— conocer la situación patrimonial del causante en la entidad al tiempo de su fallecimiento y con posterioridad al mismo».

c. Disposiciones en la cuenta tras el fallecimiento del titular de un depósito

Con carácter general, el servicio de caja derivado del contrato de cuenta corriente es asimilable al mandato. Ante el fallecimiento del cuentacorrentista, dado que el mandato se extingue por la muerte del mandante (caso de ser el mismo, su único titular), la entidad, para la realización de nuevas operaciones con cargo a la cuenta, debería requerir a aquellos a los que ahora pertenecen los fondos cuestionados —sus herederos— a fin de que las autorizaran expresamente.

Cuentas con un único titular.
Existencia de autorizados

No obstante lo anterior, este Servicio ha venido sosteniendo de forma reiterada que no constituye una mala práctica bancaria continuar admitiendo, en determinadas circunstancias, aquellas operaciones que, ordenadas por el titular fallecido y a falta de orden expresa en contrario dada por el conjunto de coherederos, implican el mantenimiento del caudal hereditario, entre las que se pueden incluir las domiciliaciones de recibos de compañías eléctricas, de teléfono, impuestos, seguros, etc., cuya devolución podría suponer recargos e inconvenientes a todas luces innecesarios.

Por otro lado, respecto a la posibilidad de proporcionar los fondos depositados al autorizado en la/s cuenta/s, es criterio de este Servicio de Reclamaciones que las entidades, tan pronto como sean conocedoras del fallecimiento del titular de la cuenta, deberán impedir que el autorizado efectúe ningún tipo de disposición en la cuenta (puesto que, al tratarse de un autorizado por voluntad del fallecido, la autorización debería entenderse extinguida). Idéntica conclusión cabe predicar respecto de los apoderados del fallecido, ya que el mandato se acaba, según dispone el artículo 1732 del Código Civil, «por muerte, declaración de prodigalidad o por concurso o insolvencia del mandante o del mandatario».

En resumen, las entidades de crédito han de ser extremadamente diligentes en el cumplimiento de estas formalidades, tanto para proteger los intereses de los coherederos que pudieran verse perjudicados por disposiciones indebidas del caudal hereditario como para evitar, en el caso de que los herederos no acrediten el pago o la exención del impuesto, tener que hacer frente, en su calidad de responsables subsidiarios, al pago del impuesto de sucesiones y donaciones.

Cuentas con varios titulares

En el caso de una cuenta solidaria o indistinta, cualquiera de los titulares puede disponer de ella como si fuese el único titular. Si uno de los titulares falleciera, este Servicio considera que (de conformidad con numerosa jurisprudencia al respecto) la entidad (si no alegara y acreditara justa causa —por ejemplo, defensa de los intereses de sus clientes...) estaría obligada a atender las órdenes de disposición firmadas por el otro titular indistinto sobreviviente, sin que pudiera exigir para ello el consentimiento de los herederos del titular fallecido, pues esa solidaridad activa, basada en la recíproca confianza de quienes constituyeron la cuenta, no desaparece con la muerte de uno de los titulares.

Cuestión distinta sería la responsabilidad que los herederos del titular fallecido podrían exigir, en su caso, al titular que ha dispuesto de los fondos existentes si estos fueran de propiedad del fallecido, total o parcialmente. El análisis y la valoración de estos extremos, que se enmarcan dentro de relaciones jurídico-privadas, no son de la competencia del Servicio de Reclamaciones.

Del mismo modo, las entidades no estarían habilitadas para presuponer, salvo suficiente acreditación en contrario, que los herederos tienen derecho a disponer únicamente de la parte alícuota de los fondos depositados, en función del número de titulares preexistentes, porque se debe separar la cuestión de la mera disponibilidad de los fondos, del aspecto relativo a la verdadera propiedad de estos, de forma que, si de resultas de algún acto de disposición surgen discrepancias entre las partes, dicha cuestión deberá resolverse a través de las acciones que correspondan a unos y a otros en orden a fijar la propiedad de los fondos.

No cabe oponer objeción alguna, en nuestra opinión, a que la entidad retenga la suma necesaria para evitar el supuesto de responsabilidad subsidiaria establecido a su cargo por la normativa fiscal en materia del impuesto de sucesiones.

Además, en caso de existir autorizado/s, y en relación con la extinción del mandato, salvo que se pueda acreditar que el autorizado lo era tan solo del titular fallecido, el fallecimiento de uno de los cotitulares en una cuenta indistinta no extingue la autorización, si no consta que los restantes titulares han revocado de forma expresa aquella ante la circunstancia del fallecimiento.

d. Legatarios

Conforme al artículo 885 del Código Civil, el legatario «no puede ocupar por su propia autoridad la cosa legada, sino que debe pedir su entrega y posesión al heredero...».

Por ello, y con carácter general, la entidad, tanto para permitir la disposición de los saldos al legatario como para acceder al cambio de titularidad de las cuentas, debe exigir a la legataria la constancia de las instrucciones específicas al respecto de los herederos. La propiedad de lo legado es del legatario desde el mismo momento de la muerte del testador, pero, con carácter general, no la posesión, que corresponde al heredero o herederos, por lo que el legatario debe exigir la transferencia de esa posesión, al heredero o al albacea, para convertirse en poseedor.

5.3 Servicios de pago

5.3.1 INTRODUCCIÓN Y RÉGIMEN APLICABLE

Los servicios de pago que se presten en territorio español, cualquiera que sea el origen o el destino final de las operaciones y la moneda en la que se efectúe el pago, se encuentran regulados en la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago (BOE del 14 de noviembre), que entró en vigor el 4 de diciembre de 2009. Esta ley transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva 2007/64/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior, de forma tal que, como indica su exposición de motivos, se establece un solo sistema para los proveedores que están sujetos a la Ley española, sin restringir las operaciones a las que tuvieron lugar únicamente en territorio de la Unión Europea.

Los servicios de pago sometidos a la Ley de Servicios de Pagos, según señala la norma, son aquellos que permiten el ingreso o la retirada de efectivo en una cuenta de pago y todas las operaciones para la gestión de la cuenta; la ejecución de operaciones de pago, incluida la transferencia de fondos, a través de una cuenta de pago en el proveedor de servicios de pago del usuario u otro proveedor de servicios de pago: adeudos domiciliados, incluidos los no recurrentes, pago mediante tarjeta y transferencias, incluidas las órdenes permanentes; la ejecución de operaciones de pago cuando los fondos estén cubiertos por una línea de crédito abierta para un usuario de servicios de pago: adeudos domiciliados, incluidos los no recurrentes, pago mediante tarjeta y transferencias, incluidas las órdenes permanentes de pago; así como la emisión y adquisición de instrumentos de pago, el envío de dinero y la ejecución de operaciones de pago en las que se transmita el consentimiento del ordenante a ejecutar una operación de pago mediante dispositi-

vos de telecomunicación digitales o informáticos y el pago se realice a través del operador de la red o sistema de telecomunicación o informático.

El objetivo general de la ley es garantizar que los pagos realizados en el ámbito de la Unión Europea (UE) se efectúen con la misma facilidad, eficiencia y seguridad que los pagos nacionales internos, así como facilitar la operativa de los instrumentos de pago de la zona única de pagos en euros (SEPA⁴⁶, por su acrónimo en inglés «Single Euro Payments Area»), siendo esta el área en la que ciudadanos, empresas y otros agentes económicos pueden efectuar y recibir pagos en euros en Europa, dentro y fuera de las fronteras nacionales, en las mismas condiciones y con los mismos derechos y obligaciones, con independencia del lugar en el que se encuentren.

Así, en las operaciones de pago reguladas por la ley:

- No hay distinción de tratamiento entre pagos nacionales y transfronterizos en el espacio de la UE.
- Se tramitan, como regla general, de acuerdo con el identificador único del destinatario que se facilite, no estando obligadas las entidades a comprobar otros datos, como el nombre del beneficiario. Así, el cliente ordenante de una operación de pago debe verificar que el identificador único⁴⁷ que facilite a su proveedor de servicios de pago —CCC o IBAN (identificador de la cuenta de pago en operaciones de ámbito nacional o transfronterizo), BIC (identificador de la entidad)— sea correcto.
- Los gastos serán compartidos, como regla general, lo que significa que el ordenante abona a su entidad los gastos que aplique a la operación de pago y el beneficiario abona a la suya los que esta le aplique.
- La fecha de valor del abono en la cuenta del beneficiario coincidirá con la fecha en la que la entidad de crédito de este reciba los fondos de la entidad de crédito del ordenante.

46 La zona SEPA está integrada por los países miembros de la Unión Europea, así como por Islandia, Liechtenstein, Mónaco, Noruega y Suiza.

El Reglamento (CE) n.º 924/2009, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009, relativo a los pagos transfronterizos en la Comunidad, estableció una serie de medidas destinadas a favorecer el éxito de la SEPA, tales como hacer extensivo el principio de igualdad de gastos a los adeudos domiciliados transfronterizos, y la accesibilidad de los adeudos domiciliados. Más recientemente, el Reglamento (UE) n.º 260/2012, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo de 2012, por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, y se modifica el Reglamento (CE) 924/2009, ha dado un nuevo impulso a SEPA. Para más información, puede consultarse el siguiente enlace: <http://www.sepaesp.es>.

47 El identificador único es una combinación de letras, números o signos, asignados por una entidad de crédito a su cliente, con el objeto de que este se identifique de forma inequívoca en una operación de pago. Para las transferencias y adeudos domiciliados la identificación es el CCC (Código Cuenta Cliente) o IBAN (International Bank Account Number), que se construye a partir del CCC usado en España, y para los pagos con tarjeta, el PAN (Personal Account Number), que es el código que figura grabado en el anverso de la tarjeta. El nuevo Reglamento (UE) n.º 260/2012, del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, se refiere no al tradicional código numérico CCC, sino al BBAN, que se define como el «número identificador de una cuenta de pago que identifica inequívocamente una cuenta de pago individual mantenida con un proveedor de servicios de pago en un Estado miembro y que solo puede utilizarse para operaciones de ámbito nacional, mientras que la misma cuenta de pago se identifica con un número IBAN para las operaciones transfronterizas». Dicho código será de obligatoria utilización para las entidades a más tardar el 1 de febrero de 2014, según se establece en el artículo 6 del Reglamento.

Asimismo, es de destacar que la disposición transitoria tercera de la ley estableció que los contratos que las entidades de crédito que operan en España tuvieran suscritos con su clientela, para la regulación de las condiciones en las que ha de tener lugar la prestación de los servicios de pago a los que se refiere la ley, seguirían siendo válidos una vez entrara en vigor aquella, el 4 de diciembre de 2009, sin perjuicio de la aplicación, a partir de dicho momento, y en el caso de que la contraparte fuera una persona física, de las condiciones más favorables para el cliente que puedan derivarse de sus normas. Además, señaló un plazo para la adaptación de estos contratos a los preceptos de la ley de 12 meses, contados a partir de su entrada en vigor, y de 18 meses para los contratos de tarjeta de crédito o de débito.

Del mismo modo, merece destacarse que la Ley de Servicios de Pago señala en su artículo 1, número 4, que esta ley se entenderá sin perjuicio de lo previsto en la Ley de Crédito al Consumo⁴⁸ en aquellos casos en que un instrumento o servicio de pago incluya la concesión de un crédito de esa naturaleza.

Por otra parte, y por lo que ahora interesa, la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago (*BOE* de 18 de junio), que entró en vigor el 8 de julio de 2010, reguló los requisitos de transparencia exigibles en la prestación de servicios de pago, relativas a las operaciones de pago singulares, a los contratos marco y a las operaciones de pago sujetas a dichos contratos marco señalando que, cuando el usuario del servicio de pago no sea un consumidor, las partes podrán acordar que no se aplique, en todo o en parte, lo dispuesto en ella.

Además, la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios (*BOE* de 29 de octubre de 2011), señala en su artículo 34 («Normativa de transparencia de los servicios de pago») que la transparencia de los servicios de pago celebrados por los clientes se rige por la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, si bien en lo no previsto en esta última les resultará de aplicación lo establecido en la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, artículo 3 —comisiones—, artículo 8 (excepto lo dispuesto en el apartado 2 —comunicación a clientes—), artículo 9 —explicaciones adecuadas— y, finalmente, artículo 15 —depósitos a la vista—, dando, además, una nueva redacción al artículo 4.2 de la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, disponiendo la obligación del proveedor de servicios de pago de informar al usuario, antes de iniciar una operación de pago, de la exigencia por parte del proveedor de servicios de pago o de un tercero de un gasto adicional derivado de la utilización de un instrumento de pago.

Finalmente, la Circular del Banco de España 5/2012, de 27 de junio, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos (*BOE* de 6 de julio), establece normas para el desarrollo y la ejecución de las disposiciones de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, al tiempo que, haciendo uso de la habilitación normativa contenida en el artículo 3.3 de la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, concreta la forma en la que los proveedores de servicios de pago que ofrezcan los servicios de cambio de divisa deberán establecer y hacer públicos los tipos de cambio, las comisiones y los gastos, incluso mínimos, aplicables a dichas operaciones.

48 En la actualidad, Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo (*BOE* de 25 de junio).

5.3.2 ASPECTOS COMUNES

a. Condiciones contractuales

Sin perjuicio del contenido de los contratos exigido en la normativa de transparencia de servicios de pago, a la que luego se hará referencia, este Servicio, en aplicación de las normas generales sobre contratos, viene manteniendo los siguientes criterios sobre la cuestión:

Transparencia, integridad

Dado que la base de opinión del Servicio de Reclamaciones se encuentra en la documentación aportada por las partes a sus respectivos expedientes de reclamación, entre la que se encuentran los contratos suscritos por las entidades con sus clientes, las buenas prácticas bancarias exigen que la redacción de las cláusulas contenidas en aquellos sea clara y transparente, legible y comprensible para sus clientes (tal y como en la actualidad se exige expresamente por la normativa de servicios de pago), huyendo de cualquier tipo de estipulación confusa o susceptible de admitir interpretaciones opuestas, de modo que sus textos sean de aplicación directa e indubitada y regulen todas las posibles vicisitudes que puedan plantearse a lo largo de cada relación.

Oscuridad de las cláusulas

De no ser así, cuando las partes discreparan con el alcance de los acuerdos alcanzados, las buenas prácticas exigirían que las entidades trataran de llegar a un acuerdo con sus clientes que resultara favorable para ambas partes y permitiera llevar a buen término la relación contractual, ya que, al margen de que la interpretación definitiva de los contratos, así como la determinación de las consecuencias que de aquella pudieran derivarse, correspondería realizarla, en exclusiva, a los tribunales de justicia, el Servicio de Reclamaciones considera que no resulta acorde con dichas buenas prácticas bancarias el que las entidades realicen una interpretación unilateral, la más favorable a sus intereses y, por tanto, en detrimento de los de sus clientes.

Estos principios, como se ha apuntado anteriormente, también encuentran su reflejo en la redacción del artículo 1288 de nuestro Código Civil, que establece que «la interpretación de las cláusulas oscuras de un contrato no deberá favorecer a la parte que hubiese ocasionado la oscuridad».

b. Información y documentación contractual

Con carácter general, debemos recordar, como así ha hecho este Servicio en numerosas ocasiones, que las entidades, como profesionales en la materia, y de acuerdo con las buenas prácticas bancarias que les obligan a velar tanto por sus intereses como por los de sus clientes, han de facilitar a estos una información financiera completa y comprensible de los productos que contratan.

En este sentido, ha sido opinión reiterada del Servicio que la transparencia y la claridad deben ser los principios básicos que regulen la relación de las entidades con sus clientes, de modo que estos puedan conocer, en todo momento, la situación de sus posiciones, la razón de los registros anotados en sus cuentas, así como los motivos de su actuación hacia ellos (autorizaciones, denegaciones, modificaciones, etc.).

Así, frente al derecho de la entidad a autorizar, o no, las operaciones solicitadas por sus clientes (y en las condiciones que considere oportunas), el cliente tiene derecho a seleccionar la entidad con la que se unirá financieramente durante un plazo de tiempo. Pero, para ello, es esencial poder comparar las ofertas que le presentan las entidades que operan en el mercado, de modo que esta elección mutua vaya precedida de un período de reflexión y aceptación recíproco. Por este motivo, es esencial que las entidades garanticen a sus clientes que reciben la adecuada información con una antelación razonable a la formalización de los contratos, facilitando, de este modo, la comparación de las ofertas de las distintas entidades y estimulando su competencia.

Además, de acuerdo con los criterios mantenidos por este Servicio de Reclamaciones, las entidades deben atender las solicitudes concretas de información que les sean formuladas por sus clientes (incluso aunque este hubiera dejado de ser cliente de la entidad) con objeto de que estos aclaren los extremos que estime oportunos, posibilitándole su comprobación y verificación, si bien, en estos casos, y dado que ha de suponerse que la entidad ha cumplido con sus obligaciones informativas y con la periodicidad establecida, esta podría repercutir en su cliente el coste que por la prestación de dicho servicio adicional tuviera, informando previamente a su cliente del coste que el suministro de dicha información le va a comportar.

Efectivamente, desde la óptica de las buenas prácticas y usos financieros, no puede considerarse suficiente que, ante la solicitud de información de su cliente, por ejemplo, acerca de la deuda generada con una tarjeta, la entidad se limite a la mera indicación de la ausencia de errores en la aplicación de comisiones y tipos de interés, o la remisión del extracto general ya enviado, sino que cabe exigirle que facilite a su cliente un detalle completo de la liquidación, de forma tal que este pueda verificar los saldos, fechas de valor de los apuntes y demás parámetros que les permitan llevar a cabo las comprobaciones que estime pertinentes a efectos de verificar la bondad de los importes consignados en las liquidaciones.

Este criterio ha cristalizado, en esencia y por lo que respecta a la materia que ahora centra nuestro análisis, en la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, y de forma más detallada en la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago.

Así, con carácter general y de norma de disciplina bancaria, se dispone que el proveedor de servicios de pago facilitará al usuario, de un modo fácilmente accesible para él, toda la información y condiciones relativas a la prestación de los servicios de pago, no pudiendo cobrar importe alguno el proveedor de servicios de pago al usuario por el suministro de dicha información.

No obstante lo anterior, ambas partes pueden acordar que se cobren gastos por la comunicación de información adicional o más frecuente, o por la transmisión de esta por medios de comunicación distintos de los especificados en el contrato marco, siempre y cuando la información se facilite a petición del usuario, debiendo ser dichos gastos, en todo caso, adecuados y acordes con los costes efectivamente soportados por el proveedor de servicios de pago.

Por otra parte, en aquellos casos en los que, a efectos de la utilización de un instrumento de pago determinado, el beneficiario exija el pago de un gasto adicional u ofrezca una reducción por su utilización, deberá informar de ello al ordenante antes de iniciarse la operación de pago, en términos fácilmente comprensibles, de manera clara y objetiva, especificándose expresamente la cuantía del gasto o de la reducción, así como la cuantía final completa de la operación con el gasto/reducción adicional y sin ellos. Además, e igualmente en relación con la utilización de un instrumento de pago determinado, el proveedor de servicios de pago ha de informar al usuario, antes de iniciar la operación de pago, de la exigencia por parte de él o de un tercero del pago de un gasto adicional derivado de la utilización de dicho instrumento de pago.

De la misma manera, los obligados a ofrecer la referida información deberán tener a disposición de los usuarios de servicios de pago, en todos y cada uno de los establecimien-

tos desde los que pueda iniciarse la operación, en lugar destacado de forma que atraiga la atención de los usuarios y fácilmente legible, aquellos instrumentos de pago cuya utilización genere un gasto adicional o reducción, su importe exacto —cuando se pueda calcular— y cualquier otra circunstancia que pueda condicionar la vinculación de un gasto adicional o de una reducción a la utilización de un instrumento de pago o que pueda resultar relevante a estos efectos.

Igualmente, es de destacar que la carga de la prueba del cumplimiento de los requisitos de información recae sobre el proveedor de servicios de pago.

Asimismo, y con objeto de determinar las obligaciones de información que, en cada uno de los casos, debe cumplir el proveedor de servicios de pago, la normativa de transparencia de servicios de pago distingue las operaciones singulares realizadas fuera del ámbito de un contrato marco, de aquellas que se realizan dentro de aquel. Así, las obligaciones de información y transparencia desarrolladas en la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, son de aplicación a las operaciones de pago singulares, a los propios contratos marco y a las operaciones de pago sujetas a dichos contratos marco.

Ahora bien, como se ha indicado anteriormente, cuando el usuario del servicio de pago no sea un consumidor, las partes podrán acordar que no se aplique, en todo o en parte, lo dispuesto en la citada orden.

Operaciones de pago singulares

En las operaciones de pago singulares —aquellas no cubiertas por un contrato marco— se debe facilitar información: i) con carácter previo a la ejecución de la operación —artículo 7 de la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago—; ii) en el momento de la ejecución —artículo 8 de la Orden—, y iii) con posterioridad a aquella, tanto al ordenante de la operación, tras la recepción de la orden de pago —artículo 9 de la orden—, como al beneficiario, tras la ejecución de la operación de pago —artículo 10 de la orden—.

Así, el proveedor de servicios de pago facilitará al usuario, con carácter previo a la ejecución de la operación, antes, por lo tanto, de que el usuario quede vinculado por cualquier contrato u oferta, la información y las condiciones siguientes⁴⁹:

- La especificación de la información o del identificador único que el usuario de servicios de pago debe facilitar para la correcta ejecución de una orden de pago.
- El plazo máximo de ejecución del servicio de pago que debe prestarse.
- Todos los gastos que el usuario debe abonar al proveedor de servicios de pago y, en todo caso, el desglose de las cantidades correspondientes a dichos gastos.
- En caso de que la operación de pago incluya un cambio de divisa, el tipo de cambio efectivo o el de referencia que se aplicará.

⁴⁹ Si el usuario lo solicita, el proveedor deberá facilitárselo en papel u otro soporte duradero.

En todo caso, si la operación se ha celebrado a instancias del usuario a través de un medio de comunicación a distancia que no permita facilitar dicha información con anterioridad, el proveedor cumplirá con esas obligaciones inmediatamente después de la ejecución de la operación de pago (artículo 7.2 de la orden).

Esta información se debe ofrecer, además, en el momento en el que se acuerde la ejecución de la operación.

Respecto a la información que el proveedor de servicios de pago debe facilitar al ordenante, inmediatamente después de la recepción de la orden de pago, consiste en una referencia que le permita identificar la operación junto con la información relativa al beneficiario —cuando esta esté disponible—, el importe de la operación en la moneda utilizada, todos los gastos desglosados de la operación que sean de cuenta del ordenante, así como el tipo de cambio en caso de que la operación implique un cambio de divisa, junto con la fecha de la recepción de la orden de pago.

Por último, el beneficiario de la operación deberá ser informado, inmediatamente después de la ejecución de la operación de pago, de la referencia que le permita identificar la orden de pago, así como al ordenante —cuando dicha información esté disponible—, el importe de la operación en la moneda en que los fondos sean abonados, los gastos (en su caso, desglosados) que deba abonar el beneficiario, el tipo de cambio y la fecha de valor del abono.

Operaciones amparadas
en un contrato marco

En las operaciones de pago sujetas a un contrato marco, el proveedor de servicios de pago deberá facilitar: i) información general al usuario con carácter previo a la celebración del contrato marco; ii) información con carácter previo a la ejecución de la operación de pago sujeta al contrato marco y, finalmente, iii) información tras la ejecución de la operación sujeta al contrato marco al ordenante y al beneficiario.

La información general previa, antes de la celebración del contrato marco, ha de facilitarse en papel u otro soporte duradero, con la debida antelación a la fecha en que el usuario quede vinculado por cualquier contrato u oferta, debiendo estar redactadas la información y las condiciones en términos fácilmente comprensibles, de manera clara y legible. Ahora bien, en aquellos supuestos en los que el contrato marco se hubiera celebrado a instancias del usuario a través de un medio de comunicación a distancia que no permita facilitar dicha información con anterioridad, el proveedor cumplirá con esas obligaciones inmediatamente después de la celebración del contrato (artículo 11.2 de la orden). Las obligaciones de información previa se podrán cumplir proporcionando una copia del borrador del contrato marco que incluya la información requerida.

Respecto a la información y condiciones que el proveedor de servicios de pago ha de facilitar al usuario con carácter previo a la celebración del contrato se encuentra la relativa al proveedor de servicios de pago —nombre, dirección, datos de las autoridades responsables de su supervisión y los del registro público en el que se encuentre inscrito—, la relativa a la utilización del servicio de pago, los gastos y tipos de interés y de cambio, los medios de comunicación convenidos entre las partes para la transmisión de información o notificaciones, las responsabilidades y requisitos necesarios para la devolución, la relativa a las modificaciones y rescisión del contrato marco y, finalmente, la ley aplicable, la competencia jurisdiccional y los procedimientos de re-

clamación, con el detalle exigido en el artículo 12 de la orden de transparencia de servicios de pago⁵⁰.

Asimismo, en cualquier momento de la relación contractual el usuario tendrá derecho a recibir esta información sobre el contrato marco en papel o en otro soporte duradero.

En este punto, y por lo que se refiere a la información precontractual, ha de tenerse en cuenta que la Circular del Banco de España 5/2012, de 27 de junio, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, establece en su norma sexta, apartado 2.3, que en los créditos al consumo —sujetos en todo o en parte a la Ley 16/2011, de 24 de junio— en los que, para efectuar las operaciones de pago o de disposición del crédito, se requiera la utilización de un medio de pago específico, como, por ejemplo, una tarjeta de crédito, se deberá facilitar al cliente, además de la información precontractual a que se refiere la Ley 16/2011, de contratos de crédito al consumo, la información exigida por la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, y la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, en la medida en que tales requisitos de información precontractual no sean redundantes y excedan de los ya contemplados en la Ley 16/2011.

Respecto a la información previa a la ejecución de la operación de pago sujeta al contrato marco, el proveedor debería facilitar al ordenante, a solicitud de este, información explícita sobre el plazo máximo de ejecución y los gastos que debe abonar el ordenante, añadiendo, en su caso, el desglose de las cantidades correspondientes a los posibles gastos.

En cuanto a la información que el proveedor de servicios de pago ha de suministrar al ordenante y al beneficiario tras la ejecución de la operación sujeta al contrato marco, hay que señalar que, con posterioridad al cargo en la cuenta del ordenante, el proveedor informará al ordenante, sin demoras injustificadas, de la referencia que le permita identificar la orden, importe de la operación en la moneda que se haya cargado o utilizado para la orden, importe de cualesquiera gastos, desglosados, en su caso, los intereses que deba abonar el ordenante, tipo de cambio utilizado, en su caso, y el importe de la operación tras la conversión y la fecha de valor del adeudo o la fecha de recepción de la orden de pago.

Asimismo, el proveedor de servicios de pago informará al beneficiario de la referencia que le permita identificar la operación de pago y al ordenante, cuando sea posible, así como cualquier información comunicada junto con la operación, el importe de la operación de pago en la moneda en que se haya abonado, el importe de los gastos de la operación con el correspondiente desglose, en su caso, el tipo de cambio utilizado en la operación por el proveedor de servicios del beneficiario y el importe de la operación antes de la conversión de moneda y, finalmente, la fecha de valor del abono.

Finalmente, los artículos 15.2 y 16.2 establecen que el proveedor de servicios de pago ha de enviar al usuario —ordenante y beneficiario— la información señalada anteriormente de forma gratuita y periódica, al menos una vez al mes, en la forma que convengan las partes, siempre que esta permita al ordenante y al beneficiario almacenarla y reproducirla sin cambios.

50 Véanse Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, artículo 1.4, y Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, artículo 16.

Entrega del documento contractual

La entrega al cliente del contrato que suscribe con la entidad, además de ser una obligación legal impuesta a esta en la normativa de transparencia actualmente vigente, resulta nuevamente exigible por la necesaria claridad, transparencia y justo equilibrio entre las prestaciones de las partes, que deben presidir las relaciones de las entidades con sus clientes.

En cualquier caso, su entrega será obligatoria siempre que lo solicite el cliente en cualquier momento de la relación contractual, si bien cuando el titular de un contrato marco de servicios de pago solicite en esos casos una copia en papel u otro soporte duradero, y esta no hubiera sido la forma de comunicación acordada, las entidades podrán adeudar al cliente los correspondientes gastos de envío si así se hubiera pactado.

Si se realiza el contrato por medios electrónicos, la entrega puede hacerse, a elección del cliente, bien mediante un soporte electrónico duradero, que permita su lectura, impresión y conservación, o bien mediante la emisión y entrega al cliente de una justificación escrita de la contratación efectuada, en la que consten todos los extremos del contrato. En cualquier caso, si no se pudiera facilitar la información previamente, deberá darse inmediatamente después de la celebración del contrato.

Por otra parte, la entidad está obligada a conservar copia firmada por el cliente del contrato, excepto en el caso de depósitos instrumentados en libretas de ahorro cuando estas constituyan el documento contractual.

Conservación de documentos

En relación con la conservación de documentos, el Servicio viene considerando que, si bien el artículo 30 del Código de Comercio establece, entre otros extremos, la obligación de los empresarios de conservar los libros, correspondencia, documentación y justificantes concernientes a su negocio, debidamente ordenados, durante seis años, a partir del último asiento realizado en los libros, también hay que tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 1964 del Código Civil, que señala que las acciones personales que no tengan plazo de término especial prescribirán a los quince años.

Así, el Servicio de Reclamaciones, haciendo suya la doctrina del Tribunal Supremo sobre este asunto (sentencias números 277/2006, de 24 de marzo, y 1046/2001, de 14 de noviembre), estima que las entidades, con independencia de la obligación genérica de conservación de documentos establecida en el artículo 30 del Código de Comercio, han de conservar (tanto en beneficio de sus clientes como en su propio interés) toda la documentación relativa al nacimiento, modificación y extinción de los derechos y de las obligaciones que les incumben, al menos durante el período en que, a tenor de las normas sobre prescripción (15 años para las acciones personales, en virtud del artículo 1964 del Código Civil, como se ha señalado, o en el plazo previsto por las normas forales), puedan resultarles conveniente promover el ejercicio de los primeros, o sea posible que les llegue a ser exigido el cumplimiento de las segundas.

c. Modificación de las condiciones del contrato marco

Con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley de Servicios de Pago, la Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre, establecía en su norma sexta que, en los contratos de duración indefinida, la comunicación de las modificaciones del tipo de interés, comisiones o gastos repercutibles podría ser realizada mediante la publicación de las nuevas condiciones en el tablón de anuncios, durante los dos meses siguientes a la modificación, no pudiendo aplicarlas hasta transcurrido dicho plazo.

Del mismo modo, la circular indicaba que las modificaciones del tipo de interés, comisiones o gastos repercutibles en los contratos de emisión de tarjetas de crédito, o de medios electrónicos de pago, o en los contratos sobre uso de sistemas telefónicos o electrónicos de acceso a servicios bancarios, debería comunicarse previa e individualmente al cliente con «antelación razonable».

Ahora bien, a raíz de la entrada en vigor de la Ley de Servicios de Pago la modificación de las condiciones del contrato marco ha de ser propuesta por el proveedor de servicios de pago de forma individualizada y en papel o soporte duradero, en términos fácilmente comprensibles, de manera clara y legible, con una antelación no inferior a dos meses respecto a la entrada en vigor de la modificación.

No obstante, la modificación será de aplicación inmediata cuando esta resulte inequívocamente más favorable para el usuario, así como cuando se trate de modificaciones de tipos de interés o de cambio, que podrán aplicarse de inmediato y sin previo aviso, siempre y cuando así se hubiera pactado en el contrato marco y las variaciones se basen en tipos de interés o de cambio de referencia acordados, si bien la entidad deberá comunicar a su cliente estas modificaciones lo antes posible.

La modificación de condiciones, si así se hubiera convenido, se entenderá que ha sido aceptada por el usuario de servicios de pago, a menos que notifique lo contrario al proveedor de servicios de pago con anterioridad a la fecha propuesta para la entrada en vigor de las modificaciones, si bien, en estos casos, el proveedor de servicios de pago debe especificar en el contrato marco que el usuario tiene derecho a resolverlo de forma inmediata y sin coste alguno antes de la fecha propuesta para la aplicación de las modificaciones.

d. Resolución del contrato marco

La Ley 16/2009, de servicios de pago, establece que las entidades únicamente podrán resolver el contrato marco si este fuera de duración indefinida y así lo hubiera acordado con el usuario del servicio de pago, preavisando a este con una antelación mínima de dos meses.

Ahora bien, si la resolución del contrato marco se llevara a cabo a instancias del usuario del servicio de pago, este podrá resolverlo en cualquier momento, salvo que las partes hubieran convenido un plazo de preaviso que no podrá exceder de un mes. Asimismo, si el contrato fuera de duración indefinida, o superior a 12 meses, la resolución del contrato será gratuita para el usuario del servicio de pago, si se efectúa una vez transcurridos los 12 meses.

El contrato marco ha de recoger información relativa al derecho del usuario a rescindir el contrato y cualesquiera acuerdos relativos a la rescisión.

Finalmente, se ha de señalar que, de cobrarse periódicamente gastos por los servicios de pago, el usuario, al rescindir el contrato, solo abonará la parte proporcional devengada, y, si se hubieran pagado por anticipado, se reembolsarán de manera proporcional. A este respecto, hay que indicar que este era el criterio que, tradicionalmente y desde la óptica de las buenas prácticas y usos financieros que cabe exigir a las entidades, venía manteniendo este Servicio de Reclamaciones en sus informes.

e. Comisiones y gastos

Con carácter general, la regulación sobre comisiones y gastos repercutibles aplicables por las entidades de crédito en sus operaciones bancarias se recoge, actualmente, en la Orden EHA/2899/2011, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios,

de 28 de octubre de 2011, que entró en vigor⁵¹, con carácter general, el 29 de abril de 2011, y en la Circular del Banco de España 5/2012, de 27 de junio, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, que entró en vigor⁵², con carácter general, el 6 de octubre de 2012.

Ahora bien, la Orden EHA/2899/2011, por lo que ahora interesa, tras establecer que la normativa de transparencia para los servicios de pago se regirá por su normativa específica, esto es, lo previsto en la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables los servicios de pago, señala, no obstante, que, en lo no previsto en esta última, les resultarán de aplicación algunos de sus preceptos; entre ellos, el artículo 3, relativo a «Comisiones».

Así, la nueva regulación de las comisiones que aplican las entidades por la prestación de servicios de pago se sustenta, en primer lugar, en lo dispuesto, con carácter general, en el artículo 3 de la Orden EHA/2899/2011, de transparencia y protección del cliente de servicios financieros, de 28 de octubre, a cuyo tenor:

- Las comisiones percibidas por servicios prestados por las entidades de crédito serán las que se fijen libremente entre las entidades y los clientes.
- Solo podrán percibirse comisiones o repercutirse gastos por servicios solicitados en firme o aceptados expresamente por un cliente.
- Las comisiones han de responder a servicios efectivamente prestados o a gastos habidos.
- Las entidades de crédito han de poner a disposición de los clientes, debidamente actualizadas, las comisiones habitualmente percibidas por los servicios que presten con mayor frecuencia, así como los gastos repercutidos por dichos servicios, en un formato unificado; información que ha de estar disponible en todos los establecimientos comerciales de las entidades de crédito, en sus páginas electrónicas y en la página electrónica del Banco de España, estando esta a disposición de los clientes, en cualquier momento y de forma gratuita.
- Cuando un servicio bancario vaya a ser prestado a un cliente a través de un medio de comunicación a distancia o de un cajero automático o dispositivo similar, inmediatamente antes se deberá indicar la comisión aplicable por cualquier concepto y los gastos que se le van a repercutir, ofreciendo al cliente, de

51 Las normas relativas a créditos y préstamos hipotecarios, salvo la sección relativa a los tipos de interés, entró en vigor el 29 de julio de 2012. Por su parte, la obligación de remisión a los clientes del documento unificado que se recoge en el artículo 8, apartado 4, y que recogerá, con el formato establecido por el Banco de España, la información prevista en la orden sobre comisiones y gastos devengados y tipos de interés efectivamente aplicados a cada servicio bancario prestado al cliente durante el año anterior, comenzará a aplicarse en 2014 sobre los servicios prestados el año anterior.

52 Para cuestiones específicas se establece la entrada en vigor el 1 de enero de 2013 (explicaciones adecuadas y deber de diligencia; entrega de información precontractual; informaciones que se deben resaltar; y políticas y procedimientos de préstamo responsable), el 1 de junio de 2013 (en relación con el contenido de los contratos y a las comunicaciones que se han de efectuar a los clientes) y el año 2014 (para la remisión del documento resumen anual de comisiones e intereses). Por su parte, la información sobre las comisiones más frecuentes (norma tercera, apartado 1, y norma decimosexta, apartados 1 y 2) comenzó a aplicarse el 1 de enero de 2013.

manera gratuita, la posibilidad de desistir de la operación. En caso de que el servicio se preste a través de un cajero automático o dispositivo similar, se podrá sustituir esta información por el valor máximo de la comisión y demás gastos adicionales a los que pueda estar sujeta la operación, informando, igualmente, de que el importe finalmente cargado puede ser menor, dependiendo de las condiciones pactadas en el contrato celebrado entre el cliente y la entidad emisora del medio de pago.

Del mismo modo, merece destacarse a este respecto lo establecido en la norma sexta de la Circular del Banco de España 5/2012, de 27 de junio, cuando regula la «información precontractual», y más concretamente las informaciones exigibles, indicando que, en todo caso, y sin perjuicio de lo que en la propia norma se recoge en relación con la información precontractual que se ha de prestar según cada tipo de producto y servicio bancario que enumera, y de lo establecido en la normativa reguladora de los servicios de pago, antes de prestar un servicio bancario, cualquiera que sea su naturaleza, las entidades deberán indicar al cliente, de forma clara y gratuita, el importe de las comisiones que se le adeudarán por cualquier concepto y todos los gastos que se le repercutirán; añadiendo que, una vez proporcionada dicha información, se ofrecerá al cliente, de forma igualmente gratuita, la posibilidad de desistir de la operación.

Por otra parte y, en segundo lugar, a efectos expositivos, resulta de aplicación a las comisiones la normativa específica de servicios de pago: Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, y Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, que regulan la información que se ha de suministrar; entre ella, la relativa a las condiciones de la operación y a los gastos.

Así, la Ley de Servicios de Pago, al regular en su título III («Transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, resolución y modificación del contrato marco»), señala en su artículo 18 que el proveedor de servicios de pago ha de facilitar al usuario, de un modo fácilmente accesible para él, con la suficiente antelación a la fecha en que el usuario quede vinculado por cualquier contrato marco u oferta, toda la información y condiciones relativas a la prestación de los servicios de pago.

Igualmente, en este sentido, la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, en relación con los contratos marco, establece en su artículo 11 la obligación del proveedor de servicios de pago de facilitar al usuario de servicios de pago la información general previa a la celebración del contrato marco y las condiciones aplicables, remitiéndose a la contemplada en el artículo 12 (entre ellas, y por lo que ahora analizamos, la relativa a todos los gastos que el usuario debe abonar al proveedor de servicios de pago y, en su caso, el desglose de las cantidades correspondientes a gastos).

Además, la orden, al regular la información previa a la ejecución de operaciones de pago sujetas a un contrato marco (artículo 14), incluye, entre ella, la relativa a los gastos que debe abonar el ordenante, añadiendo, en su caso, el desglose de las cantidades correspondientes a los posibles gastos. Asimismo, al establecer la información para el ordenante sobre operaciones de pago sujetas a un contrato marco (artículo 15), una vez ejecutada la operación de pago, especifica que ha de incluir, entre otros extremos, el importe de cualesquiera gastos de la operación de pago y, en su caso, el correspondiente desglose de gastos o los intereses que deba abonar el ordenante. Finalmente, al señalar la información que se ha de suministrar al beneficiario sobre operaciones de pago sujetas a un

contrato marco (artículo 16), una vez ejecutada la operación de pago, indica, entre ella, la relativa al importe de cualesquiera gastos de la operación de pago y, en su caso, el correspondiente desglose de gastos o los intereses que deba abonar el beneficiario.

En definitiva, la garantía para el usuario conforme a la nueva normativa será doble, pues contará, a su requerimiento, con información previa a la operación que le será suministrada de manera individualizada, además de con la genérica que habrá de estar disponible en todos y cada uno de los establecimientos desde los que puede iniciarse la operación de pago (artículo 4.4).

Por lo que respecta a la inclusión por parte de las entidades de las comisiones y gastos repercutibles aplicables a los servicios de pago en sus folletos de tarifas de comisiones y gastos repercutibles, debemos destacar que desde la entrada en vigor de la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, esto es, desde el 8 de julio de 2010, el requisito de que la comisión que la entidad pretendiera aplicar estuviera incluida en las tarifas de la entidad registradas en el Banco de España no se podía exigir en el ámbito de los servicios de pago; y ello, por cuanto la disposición adicional segunda de dicha orden excluía expresamente la aplicación de la Orden de 12 de diciembre de 1989 a la actividad de prestación de servicios de pago de las entidades de crédito, señalando que dicha actividad quedaría sujeta exclusivamente a la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio.

A mayor abundamiento, a partir de enero de 2013 el régimen de información pública de las comisiones aplicadas por las entidades en los servicios bancarios prestados se debe adaptar a lo establecido en el artículo 3 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios financieros —aplicable a los servicios de pago, según se indica expresamente—, en la que no se prevé la obligación de las entidades de registrar previamente en el Banco de España las comisiones que podrán cobrar por las operaciones bancarias, ni que tengan carácter máximo, pero subsiste la necesidad de mantener una información pública sobre las comisiones percibidas por operaciones y servicios más frecuentes, en el formato unificado recogido por la Circular del Banco de España 5/2012, las cuales deberán estar debidamente actualizadas.

Finalmente, tan solo cabe indicar en este apartado que, según el Reglamento 924/2009, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009, sobre los pagos transfronterizos en la Comunidad, las comisiones cobradas por un proveedor de servicios de pago a un usuario de dichos servicios en relación con pagos transfronterizos, hasta un importe máximo de 50.000 euros, serán iguales que las comisiones cobradas por dicho proveedor de servicios a los usuarios de servicios de pago en relación con pagos nacionales equivalentes de igual cuantía y en la misma moneda. Esta identidad alcanza a cualquier concepto directamente relacionado con la orden de transferencia que vaya a cobrar la entidad que la recibe, incluso cuando se trate de la repercusión de gastos de transmisión de la orden u otros aplicables por terceros.

f. Órdenes de pago: ejecución

Recepción de la orden

La recepción de la orden de pago se corresponde con el momento en que esta es recibida por el proveedor de servicios del ordenante. Si la orden se recibiera en un día no hábil para el proveedor de servicios del ordenante, se considerará recibida el día hábil siguiente, pudiendo establecer el proveedor de servicios de pago una hora máxima a partir de la cual la orden que se reciba se considerará recibida el siguiente día hábil, lo cual deberá poner en conocimiento del ordenante.

La definición de día hábil se contiene, a efectos de lo dispuesto en la Ley de Servicios de Pago, en la propia norma en su artículo 2.26, indicando que es el día de apertura comercial, a los efectos necesarios para la ejecución de una operación de pago, de los proveedores de servicios de pago del ordenante y del beneficiario que intervienen en la ejecución de la operación de pago, señalando igualmente que, en caso de cuentas de pago contratadas telemáticamente, se seguirá el calendario correspondiente a la plaza en la que esté ubicada la sede social del proveedor de servicios de pago con el que se hubieran contratado.

Rechazo de la orden

Si el proveedor de servicios de pago rechazara la ejecución de una orden de pago, deberá notificar al usuario la negativa y, en lo posible, los motivos de esta, indicando el procedimiento para rectificar los posibles errores que hayan motivado el rechazo, salvo que alguna norma lo prohibiera. Dicha notificación habrá de efectuarse lo antes posible y dentro del plazo de ejecución al que se refiere el artículo 40 de la Ley de Servicios de Pago.

Ahora bien, en caso de que se cumplan todas las condiciones fijadas en el contrato marco suscrito entre el ordenante y su proveedor, este no podrá negarse a ejecutar una orden de pago autorizada, con independencia de que esta haya sido iniciada por el ordenante, por el beneficiario o a través de él, salvo que lo prohibiera una disposición normativa.

Revocación de la orden

La Ley de Servicios de Pago (artículo 37) establece, con carácter general, que el usuario de servicios de pago —ordenante o beneficiario— no puede revocar la orden de pago después de que esta haya sido recibida por el proveedor de servicios de pago del ordenante.

Asimismo, señala que cuando la operación de pago hubiera sido iniciada por el beneficiario o a través de este, el ordenante no podrá revocar la orden de pago una vez se hubiera transmitido al beneficiario la orden de pago o su consentimiento para que se ejecute la operación de pago, resultando necesario, en este caso, el acuerdo del beneficiario (por ejemplo, adeudos domiciliados, una vez el ordenante haya firmado la orden de domiciliación y pagos con tarjeta a través de terminales de punto de venta, una vez el usuario se haya autenticado ante los sistemas de tarjeta en posesión del beneficiario—).

No obstante, se establecen excepciones para el caso de que se trate de un adeudo domiciliado —sin perjuicio del derecho de devolución, siempre que se cumplan los requisitos que establece la norma—, señalando la ley que el usuario, en estos casos, puede revocar la orden de pago, a más tardar, al final del día hábil anterior al día convenido para el adeudo de los fondos en la cuenta del ordenante, resultando en este caso necesario el acuerdo del beneficiario. Del mismo modo, y como excepción a la regla general, en caso de que el momento de recepción se corresponda con una fecha acordada entre el usuario del servicio de pago que inicia la orden y su proveedor de servicios —por ejemplo, órdenes de transferencia periódica—, el usuario podrá revocar la orden, a más tardar, al final del día hábil anterior al día convenido.

Transcurridos los plazos indicados, la orden de pago solo podrá revocarse si así se ha convenido entre el usuario de servicios de pago y su proveedor, en cuyo caso el proveedor de servicios de pago podrá cobrar gastos por la revocación, si así se hubiera convenido en el contrato marco.

Importes transferidos e importes recibidos

Por otra parte, el artículo 38 de la Ley de Servicios de Pago establece, al referirse a los «importes transferidos e importes recibidos», que, con carácter general, el proveedor de servicios de pago del ordenante, el proveedor de servicios de pago del beneficiario y todos los posibles intermediarios que intervengan en la operación de pago deberán transferir la totalidad del importe de la operación de pago, absteniéndose de deducir gasto alguno de la cantidad transferida.

No obstante, el beneficiario y su proveedor de servicios de pago podrán acordar que este deduzca sus propios gastos del importe transferido antes de abonárselo al beneficiario. En este caso, la cantidad total de la operación de pago, junto con los gastos, aparecerá por separado en la información facilitada al beneficiario por su proveedor de servicios de pago.

Salvo en lo señalado en el párrafo anterior, el proveedor de servicios de pago del ordenante garantizará la recepción por el beneficiario de la cantidad total de las operaciones de pago iniciadas por el ordenante. En el caso de operaciones de pago iniciadas por el beneficiario o realizadas a través de él, su proveedor de servicios de pago le garantizará la recepción del importe total de la operación de pago.

Operaciones de pago a una cuenta de pago

Señala la Ley de Servicios de Pago —artículo 40— que el proveedor de servicios de pago del ordenante, tras recibir la orden de pago, ha de asegurarse de que el importe de la operación es abonado en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario, como máximo, al final del día hábil siguiente, pudiendo prolongarse en un día hábil para las operaciones de pago iniciadas en papel.

Por su parte, el proveedor de servicios de pago del beneficiario ha de establecer la fecha de valor y de disponibilidad de la cantidad de la operación en la cuenta de pago del beneficiario tras haber recibido los fondos de conformidad con el artículo 43 de la ley.

Finalmente, por lo que se refiere a las órdenes de pago iniciadas por el beneficiario a través de él, el proveedor de servicios de pago del beneficiario transmitirá la orden al proveedor de servicios de pago del ordenante dentro de los plazos que hubieran convenido el beneficiario y su proveedor de servicios de pago, de forma que, por lo que se refiere al adeudo domiciliado y a las operaciones con tarjetas, permita la ejecución del pago en la fecha convenida.

Fecha de valor y disponibilidad de fondos

Recibida una orden de pago en un día hábil para el proveedor de servicios de pago del ordenante, el abono de la operación en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario se producirá, como máximo, al final del día hábil siguiente —dos días si la operación se inicia en papel—, debiendo darse como fecha de valor del abono en la cuenta del beneficiario ese mismo día hábil, estando a disposición del beneficiario inmediatamente después.

A estos efectos, el proveedor de servicios de pago del ordenante podrá establecer, poniéndolo en conocimiento de este, una hora máxima a partir de la cual cualquier orden de pago que se reciba se considerará recibida el siguiente día hábil.

Hasta el 1 de enero de 2012, el ordenante y su proveedor de servicios de pago podían acordar un plazo de hasta tres días hábiles para abonar en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario, que se reduciría a dos días si la operación se originaba y recibía en España, y un día más si la operación se iniciaba en papel.

5.3.3 TARJETAS

a. Gastos y comisiones

Con carácter previo a desarrollar cuestiones específicas del apartado relativo a tarjetas, y por lo que se refiere a comisiones y gastos, nos remitimos a lo ya expuesto sobre el particular, con carácter general, en el apartado 5.3.2 («Aspectos comunes», «Comisiones y gastos»).

Emisión, renovación y mantenimiento

Entre los servicios retribuíbles relacionados con las tarjetas que emiten las entidades, los más habituales hacen referencia a su emisión, renovación y mantenimiento, quedando condicionado el cobro de la respectiva comisión a que esta venga recogida expresamente en el propio contrato.

Por otra parte, si el titular renunciase a mantener su tarjeta, venía siendo criterio reiterado del Servicio de Reclamaciones que la entidad debería restituir la parte proporcional de la comisión adeudada correspondiente al período en el que, por dicha causa, esto es, al rescindir su contrato, no va utilizar la tarjeta; criterio que, como se ha indicado anteriormente, ahora contempla la Ley de Servicios de Pago cuando establece que, de cobrarse periódicamente gastos por los servicios de pago, al rescindir el contrato —en este caso, de tarjeta—, el usuario solo abonará la parte proporcional devengada y, en caso de que hubiera pagado el gasto por anticipado, se le reembolsará la parte proporcional.

Por último, se ha de señalar que cualquier modificación de las condiciones que analizamos (o cualesquiera otras recogidas en el contrato) deberá ser comunicada de forma individualizada y en papel o soporte duradero, en términos fácilmente comprensibles, de manera clara y legible, con una antelación no inferior a dos meses respecto a la entrada en vigor de la modificación, salvo que la modificación resultara inequívocamente más favorable para el usuario, en cuyo caso sería de aplicación inmediata, como así se ha indicado anteriormente.

Del mismo modo, debemos incidir en el hecho de que la disposición transitoria tercera de la Ley de Servicios de Pago señaló un plazo de adaptación de los contratos de tarjeta de crédito o de débito a los preceptos de aquella de 18 meses, contados a partir de la fecha de su entrada en vigor, es decir, los contratos de tarjeta deben haber sido adaptados por las entidades con anterioridad al 5 de junio de 2011.

Así, cuando dicha adaptación no se había llevado a cabo por las entidades, dentro del plazo conferido al efecto, el Servicio de Reclamaciones estimó que su proceder resultaba contrario a lo establecido por la normativa de transparencia de operaciones y protección de la clientela y/o las buenas prácticas y usos financieros, máxime cuando, en la mayoría de estos casos, las entidades ni tan siquiera pudieron acreditar ante el Servicio haber informado a su cliente, en los términos antes expuestos, de los gastos y comisiones que se derivarían por la emisión, renovación y mantenimiento de las tarjetas, a pesar de que la carga de la prueba de haber cumplido con dichas obligaciones informativas recaía precisamente sobre las entidades, según señala el artículo 20 de la Ley de Servicios de Pago, por lo que el cobro de dichas comisiones o la modificación de estas no se ajustaban a la normativa.

Reclamación de posiciones deudoras

A este respecto, simplemente cabe recordar que el adeudo de comisiones por reclamación de cuota impagada tiene por objeto la recuperación de los costes que debe soportar la entidad como consecuencia de las reclamaciones necesarias para la recuperación de dichos saldos, siendo preceptiva para su procedencia la mención en el documento contractual correspondiente. Sin perjuicio de lo anterior, y para el cobro de dicha comisión, es criterio reiterado de este Servicio de Reclamaciones que, desde la óptica de las buenas

prácticas y usos financieros, cabe exigir a las entidades que actúen conforme a los siguientes principios:

- En primer lugar, debe quedar absolutamente claro que el devengo de la comisión está vinculado a la existencia efectiva de gestiones de reclamación realizadas ante el cliente deudor, algo que, a juicio de este Servicio de Reclamaciones, no queda justificado con la simple remisión de una carta periódicamente generada por el ordenador.
- En segundo lugar, la comisión no puede reiterarse en la reclamación de un mismo saldo por gestiones adicionales realizadas por la entidad con el mismo fin, ni siquiera cuando, en el caso de un descubierto, este se prolonga en sucesivas liquidaciones de la cuenta.
- Finalmente, dada su naturaleza, se exige que su cuantía sea única, cualquiera que sea el importe del saldo reclamado, no admitiéndose tarifas porcentuales.

Además, como criterio adicional, se considera que la aplicación automática de dicha comisión no constituiría una buena práctica bancaria (ni una aplicación correcta de los principios antes señalados), ya que la reclamación debe realizarse teniendo en cuenta las circunstancias particulares de cada impagado y de cada cliente.

Comisión por exceso sobre el límite

En los contratos de tarjeta debe establecerse un límite de utilización que sirva para delimitar la responsabilidad de una y otra parte en cuanto a su uso, no solo en los casos de uso fraudulento de la tarjeta en el que este límite opera como un límite de garantía, sino también en los de utilización de aquella por su legítimo titular.

No obstante, no podemos obviar que es habitual que las entidades permitan a sus clientes, puntualmente, efectuar operaciones por encima del límite, ya que es una decisión que se enmarca dentro de su política de riesgos (sobre la que el Servicio no puede opinar), en cuyo caso la comisión por exceso sobre el límite viene a retribuir la facilidad crediticia que conceden las entidades al permitir a sus clientes que superen el límite de crédito que les fue concedido.

Cuestión distinta sería, en opinión del Servicio, el que la entidad llevara a cabo, a partir de un determinado momento, la modificación del límite de utilización de la tarjeta que pactaron ambas partes. Efectivamente, en estos supuestos, estaríamos ante una modificación de las condiciones contractuales, la cual debería de efectuarse en los términos y con los requisitos que exige la normativa de transparencia de operaciones y protección de la clientela, anteriormente señalados.

Una vez aclarado lo anterior, y respecto a la comisión por exceso sobre el límite, el Servicio de Reclamaciones ha venido señalando que, para que pueda adeudarse aquella, debe haber sido concedida una facilidad crediticia por parte de la entidad (consistente en permitir que se supere el límite de crédito inicialmente concedido) como consecuencia de disposiciones efectuadas con la tarjeta. Por lo tanto, esta comisión:

- No puede adeudarse si en el período de que se trate el cliente no ha efectuado disposiciones con tarjeta que excedan el límite de crédito.

- No puede reiterarse como consecuencia de un mismo excedido, aún en el caso de que este se prolongue en sucesivas liquidaciones de la cuenta. Por lo tanto, tampoco podrá cobrarse en aquellos casos en los que, pese a haber consumo, el reembolso del período es superior al gasto y, por lo tanto, disminuye el exceso.
- No puede adeudarse una vez cancelada la tarjeta, dado que ya no existe límite alguno concedido desde el momento en el que se lleva a cabo la cancelación.

b. Actuación unilateral de la entidad

Emisión de tarjetas sin solicitud previa

Con anterioridad a la promulgación de la Ley de Servicios de Pago y su normativa de desarrollo, el Servicio de Reclamaciones había venido manteniendo que no resultaba ajustado a las buenas prácticas y usos financieros el que las entidades emitieran y enviaran tarjetas a sus clientes sin que, previamente, hubiera mediado una solicitud de estos en tal sentido, exceptuando la remisión de tarjetas que obedecían a la renovación del plástico.

En definitiva, el envío discrecional de tarjetas basado en criterios comerciales, sin que mediara la previa solicitud del cliente, se consideraba contrario a las buenas prácticas y usos financieros. Además, en aquellos casos en que las entidades realicen campañas promocionales, vía telefónica, con el objetivo de «colocar» determinadas tarjetas entre sus clientes, estimaba el Servicio que sería deseable que no remitieran la tarjeta hasta tanto no estuviera convenientemente firmado el correspondiente contrato, evitando así malentendidos respecto a la voluntad de sus clientes de contratar el producto ofertado.

Ahora bien, tras la entrada en vigor de la Ley de Servicios de Pago se establece que «las entidades han de abstenerse de enviar instrumentos de pago que no se hubieran solicitado por el usuario, salvo en caso de que deba sustituirse» un instrumento de pago ya entregado al usuario del servicio de pago, configurándose dicha prohibición en la ley (artículo 28) como una obligación del proveedor de servicios de pago en relación con el instrumento de pago.

Envío por medios que no aseguran su recepción

Igualmente, con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley de Servicios de Pago, el Servicio de Reclamaciones venía considerando constitutivo de una mala práctica bancaria la remisión por correo ordinario de documentos de trascendencia económica, como lo son las tarjetas y su número secreto, ya que es conocido que, en general, este sistema no garantiza ni la certeza de la recepción del documento por parte del destinatario, ni la constancia documental de que la propia entrega se ha efectuado. Dicho esto, y teniendo en cuenta que el momento de la recepción de la tarjeta es básico para conocer desde cuándo el titular tiene a su cargo el deber de su custodia, así como el de denuncia, en caso de verse desposeído de aquella, las entidades debían adoptar las medidas oportunas para, en definitiva, obtener certeza de que la tarjeta se entregó al titular o persona autorizada, mediante el correspondiente acuse de recibo o cualquier otra forma válida.

Sobre el particular, la Ley de Servicios de Pago ha dispuesto que la entidad emisora de la tarjeta ha de cerciorarse de que los elementos de seguridad personalizados del instrumento de pago solo sean accesibles para el usuario facultado para utilizar dicho instrumento, al tiempo que señala que será la entidad la que soporte los riesgos que puedan derivarse del envío del instrumento de pago y de sus elementos de seguridad personalizados.

Las entidades, cuando deciden emitir una tarjeta —con base en la confianza depositada en su cliente—, suelen dar a esta relación un plazo de duración indefinido, lo que implícitamente supone que ambas partes tienen la posibilidad de rescindirla unilateralmente (artículo 85.3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias). No obstante, en aquellos casos en los que es la entidad la que decide cancelar la tarjeta, este Servicio ha venido considerando que, de conformidad con las buenas prácticas y usos bancarios, y para evitar que esta medida suponga el desamparo de su cliente, cabe exigir a la entidad que:

- Funde su decisión en causas objetivas (tal y como ha manifestado el Tribunal Supremo en la sentencia de 15 de noviembre de 1994).
- Comunique previamente su decisión al titular de la tarjeta, con el fin de evitarle perjuicios adicionales a los que en sí, de forma intrínseca, lleva aparejados la extinción de un medio de pago.
- Asimismo, parece razonable que, en estos casos, restituyan al cliente la parte de la cuota periódica satisfecha, en proporción al tiempo que no van a disponer de las tarjetas.

La Ley de Servicios de Pago, en relación con el bloqueo del instrumento de pago (en este caso, la tarjeta), señala que la entidad podrá reservarse el derecho a bloquear la utilización de la tarjeta, siempre que así se hubiera acordado en el contrato marco, por razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad del instrumento de pago, la sospecha de una utilización no autorizada o fraudulenta o, en caso de que estuviera asociada a una línea de crédito, si su uso pudiera suponer un aumento significativo del riesgo de que el ordenante pueda ser incapaz de cumplir con su obligación de pago, estableciendo la ley, por otra parte, que en estos supuestos, y de ser posible, la entidad deberá comunicar el bloqueo a su cliente con carácter previo; y, si no resultara posible, inmediatamente después de aquel⁵³.

Por otra parte, este Servicio considera una actuación acorde con las buenas prácticas bancarias que las entidades, al tiempo que bloquean una tarjeta por motivos de seguridad, alerten simultáneamente a sus titulares de las transacciones sospechosas que hubieran identificado y les informen sobre la forma de proceder para poner de manifiesto el fraude y, a partir de ahí, poder iniciar el procedimiento de reclamación de las cantidades dispuestas y la realización de las gestiones pertinentes para obtener los justificantes de las operaciones expedidas por los establecimientos, con el fin de comprobar que dichas disposiciones reunían los requisitos imprescindibles para ser aceptados, poniéndolos, una vez obtenidos, a disposición de su cliente.

c. Tarjetas de pago aplazado

Con carácter general, cabe señalar que las partes deben asumir el tipo de interés pactado en el contrato. En este sentido, el Servicio con frecuencia recuerda a las entidades que, como profesionales en la materia, y de acuerdo con las buenas prácticas bancarias que les obligan a velar tanto por sus intereses como por los de sus clientes, tienen la obligación de facilitar una información financiera completa y comprensible de los productos que contratan.

53 Véase Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, artículo 27, número 3.

En las tarjetas, existen distintas posibilidades de formas de pago. Así, en las tarjetas de débito el pago se verifica deduciendo el importe mediante cargo en la cuenta vinculada en el momento de la utilización de aquella. En las tarjetas de crédito, es frecuente hablar de dos modalidades: las tarjetas de pago o débito diferido (en las que el saldo derivado de la utilización de la tarjeta se carga —normalmente, a fin de mes— en la cuenta vinculada, sin que se perciban intereses del titular de la tarjeta por este aplazamiento de pago), y las de crédito con pago aplazado (que suelen devengar intereses día a día liquidables mensualmente a favor del banco, al tipo nominal mensual que figure en las condiciones particulares del contrato). En todo caso, es necesario que el cliente sea perfectamente advertido de las condiciones económicas de la utilización de la tarjeta, en especial en las de pago aplazado, para evitar situaciones de consumo irresponsable y sobreendeudamiento.

En el último ejercicio se ha mantenido el número de reclamaciones derivadas de la utilización de tarjetas con pago aplazado, en especial las relativas al uso de tarjetas de crédito *revolving* y las transferencias de efectivo realizadas con cargo al límite de crédito de la tarjeta, así como las referidas a la modificación unilateral (al alza) del tipo de interés aplicable a estos pagos.

Tarjetas *revolving*

Estas tarjetas posibilitan el reintegro aplazado de las cantidades dispuestas mediante el pago de cuotas periódicas, que el cliente puede elegir y cambiar dentro de unos mínimos establecidos por la entidad, con la característica de que con cada plazo pagado se reconstituyen los fondos disponibles por ese importe.

Además, en este tipo de tarjetas, los intereses generados, comisiones y otros gastos repercutibles al cliente son financiados junto con el resto de las operaciones, por lo que, cuanto menor es el importe de la cuota que se ha de pagar, mayor es el plazo que se precisa para pagar la deuda acumulada. Consecuencia de esta operativa es que no sea posible emitir un cuadro de amortización previo (como sí ocurre cuando se contrata un préstamo en el que el importe de las cuotas está previamente determinado), dada la variabilidad de las cuotas mes a mes, según el capital pendiente y las disposiciones efectuadas.

En este sentido, la normativa de transparencia tampoco exige, lógicamente, que esta información figure entre la que periódicamente se debe facilitar al titular de la tarjeta, sino tan solo un detalle de las transacciones realizadas —con datos de referencia, fechas de cargo y valoración, tipos aplicados, comisiones y gastos repercutidos...— y el reflejo de la deuda pendiente. No obstante, los extractos que se envían por este motivo, bien por cómo reflejan estos datos, bien por la propia complejidad de la forma de liquidación, no suelen resultar sencillos y comprensibles para comprobar la relación existente entre las cantidades dispuestas con la tarjeta, los reintegros a los que ya se ha hecho frente y el importe de la deuda pendiente en cada momento.

Por este motivo, y de acuerdo con los principios de claridad y transparencia informativa que deben presidir las relaciones de las entidades con sus clientes, este Servicio estima que las entidades, cuando el titular de la tarjeta:

- solicite aclaración sobre las cantidades abonadas y el saldo deudor pendiente con este instrumento de pago, deben extremar la diligencia para tratar de facilitar un detalle lo más completo posible de la deuda exigible, donde pueda verificar la bondad del importe reclamado y su composición, desglosando la can-

tividad pendiente de pago en concepto de principal, intereses acumulados y comisiones devengadas por distintos conceptos;

- pida conocer cuándo terminará de pagar su deuda, deben facilitar algún medio —y, en todo caso, a través de la atención telefónica personalizada— a través del cual cada cliente, en un momento determinado, pueda conocer el tiempo estimado que le queda para amortizar una operación, si bien con la clara advertencia de que la estimación que se realizara en ese momento sería para el saldo concreto a una fecha de referencia y con una cuota determinada en esa fecha. Así, este Servicio considera que es posible, y además exigible conforme a las buenas prácticas bancarias, la confección de un cuadro de amortización —en el que se debería advertir al interesado de que sería válido solo si se mantiene el pago mensual por la cuantía pactada y no se llevan a cabo nuevas disposiciones del crédito— que permita al interesado conocer el número de pagos necesarios para cancelar el crédito;
- solicite —con la pretensión de cancelar la deuda pendiente— saber su importe, deben informar a este teniendo en cuenta los posibles recibos o cuotas devengadas pendientes de liquidación, pues lo contrario podría provocar en el titular del plástico una expectativa de buen fin de las operaciones al adeudar el importe certificado que, al no incluir toda la deuda pendiente de pago, no sería suficiente para saldar la deuda.

Un problema adicional a este tipo de tarjetas surge cuando las cantidades acordadas como pagos mensuales no son suficientes para posibilitar una amortización del principal de la deuda, o incluso ni siquiera para mantener el crédito dispuesto dentro del límite inicialmente autorizado. Esto último suele dar lugar a ampliaciones automáticas del límite por disposiciones previsto en el propio contrato. En esos casos, el Servicio considera que las entidades, ante las dudas que este tipo de operaciones pueden generar entre su clientela, deben informar específicamente de dicha ampliación, de la nueva cuota que se debe pagar y de la deuda acumulada hasta el momento, desde el mismo momento en que se produce la modificación de dicho límite, a fin de que el cliente pueda realizar una correcta valoración de su grado de endeudamiento, no considerándose suficiente una mera mención al respecto en el extracto mensual de la tarjeta.

Transferencias de efectivo con cargo a la línea de crédito

Se trata de un servicio adicional previsto en el contrato, por el que se concede a los titulares de tarjeta, usualmente vía telefónica, una facilidad crediticia retribuida en las mismas condiciones pactadas de tipo de interés para la línea de crédito de que se pueda disponer con cargo a la tarjeta.

Los criterios de buenas prácticas bancarias aplicables a este tipo de operaciones exigen que las entidades acrediten la solicitud o autorización de su cliente de utilización de este servicio con pleno conocimiento de las condiciones en las que fue efectivamente contratado.

Así las cosas, este Servicio considera una mala práctica bancaria que, cuando se informe de las condiciones aplicables, se haga tal énfasis en el coste de la propia transferencia —normalmente, gratuita— que los titulares de las tarjetas puedan confundir este coste con el del propio crédito.

Lo exigible a las entidades en estos casos es que, de una forma clara y precisa, indiquen que la gratuidad afecta exclusivamente a la transferencia, pero no al importe transferido, que habría de ser retribuido con arreglo a las condiciones estipuladas para la línea de crédito concedida a su tarjeta y a cuyo cargo se efectuaría la transferencia; de forma tal, que no se planteen dudas de que los titulares conozcan y comprendan los términos de la propuesta que realizan los operadores y, en consecuencia, puedan prestar su consentimiento con conocimiento de causa.

Este Servicio considera que, cuando las entidades modifican el tipo de interés aplicable a los pagos aplazados generados por tarjetas —incluida, por tanto, la deuda viva en ese momento—, si bien sus titulares tienen derecho a no aceptar las nuevas condiciones, aquellas, que asumen el riesgo de crédito implícito en la financiación, estarían legitimadas para bloquear la tarjeta y/o resolver el contrato.

En estos casos, las entidades deben advertir a sus clientes, de manera clara e inequívoca, de las alternativas de las que disponen:

- Aceptar que se aplique el nuevo tipo de interés, no solo a las nuevas disposiciones, sino también a la deuda viva con origen en el pago aplazado de disposiciones anteriores.
- No aceptar la aplicación del nuevo tipo de interés a la deuda viva con origen en el pago aplazado de disposiciones anteriores, lo que llevará aparejado el bloqueo y cancelación de la tarjeta física (plástico), permaneciendo viva la deuda anterior para su amortización de acuerdo con las condiciones vigentes hasta ese momento.

Con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley de Servicios de Pago, la Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre, establecía en su norma sexta, y por lo que ahora interesa, que las modificaciones del tipo de interés, comisiones o gastos repercutibles en los contratos de emisión de tarjetas de crédito, o de medios electrónicos de pago, o en los contratos sobre uso de sistemas telefónicos o electrónicos de acceso a servicios bancarios, debería comunicarse previa e individualmente al cliente con «antelación razonable».

Ahora bien, a raíz de la entrada en vigor de la Ley de Servicios de Pago, tal como señala su artículo 22, la modificación de las condiciones del contrato marco ha de ser propuesta por el proveedor de servicios de pago de forma individualizada y en papel o soporte duradero, en términos fácilmente comprensibles, de manera clara y legible, con una antelación no inferior a dos meses respecto a la entrada en vigor de la modificación.

Si así se hubiera convenido por las partes, la modificación de las condiciones se entenderá que han sido aceptadas por el usuario de servicios de pago, a menos que notifique lo contrario al proveedor de servicios de pago con anterioridad a la fecha propuesta para la entrada en vigor de las modificaciones, si bien, en estos casos, el proveedor de servicios de pago debe especificar en el contrato marco que el usuario tiene derecho a resolverlo de forma inmediata y sin coste alguno antes de la fecha propuesta para la aplicación de las modificaciones.

Finalmente, se ha de indicar que, durante el ejercicio 2012, son varias las reclamaciones que, por este motivo, se han planteado ante el Servicio de Reclamaciones, debiendo significarse que, en algunas ocasiones:

- las entidades no habían llevado a cabo, dentro del plazo que se establece en la disposición transitoria tercera de la Ley de Servicios de Pago, la adaptación de los contratos marco a lo establecido en dicha ley — 18 meses para los contratos de tarjeta de crédito o de débito— y, en otras,
- las entidades no habían realizado la modificación del tipo de interés inicialmente pactado con arreglo a lo establecido en el artículo 22 de la Ley de Servicios de Pago. En estos casos, la comunicación de la modificación del tipo de interés no se efectuó de manera individualizada y/o dicha comunicación no se hizo con la antelación que establece dicho artículo, esto es, no inferior a dos meses respecto a la entrada en vigor de la modificación.

Estas actuaciones merecieron un pronunciamiento desfavorable del Servicio, concluyendo este que el proceder de las entidades resultaba contrario a lo establecido por la Ley de Servicios de Pago y las buenas prácticas y usos financieros.

d. Terminales de punto de venta

En los contratos de afiliación a los sistemas de tarjeta, suscritos entre un comercio y una entidad gestora de un terminal de punto de venta (TPV), suele recogerse no solo que las entidades únicamente vendrán obligadas a liquidar el importe de las facturas de venta y notas de abono, si los comercios afiliados cumplen fielmente lo acordado, comprobando básicamente que figura la firma del titular de la tarjeta en la factura de venta y que esta firma es la misma que la estampada en la tarjeta, sino también cuál es la responsabilidad o el riesgo que asumen los comercios por admitir tarjetas como medio de pago (lo que suele concretarse en un deber de reponer el importe de la venta si la entidad emisora de la tarjeta con la que se produjo el pago devuelve la transacción inicial por cualquier causa), de donde se deduce que:

- La entidad emisora de la tarjeta actúa como mera intermediaria entre el titular del plástico y la entidad del comercio, debiendo limitarse a cumplir diligentemente las instrucciones de su cliente y a obtener la documentación necesaria para cerciorarse de que el adeudo discutido estaba originado en una relación que vinculaba a la propia entidad, en lo que concierne a la aceptación del cargo discutido.
- La entidad del comercio (que actúa como gestora del cobro de las operaciones registradas a través de un TPV) adeudará en la cuenta de este el importe de las que resultaron rechazadas por el titular o por el propio sistema, ya que se limita a seguir las instrucciones de la sociedad gestora de este.
- Cualquier discrepancia en relación con la calidad de los productos adquiridos con la tarjeta deberá resolverse entre el comprador y el establecimiento comercial.

Así, la aceptación de tarjetas y su consiguiente liquidación se regulan en las condiciones generales del contrato suscrito por las partes, que constituye ley *inter-partes* de conformidad con lo previsto en el artículo 1091 del Código Civil; en este caso, el contrato de afiliación del establecimiento a los sistemas de tarjetas. Por tanto, este Servicio entiende que,

una vez que las entidades han cumplido las obligaciones que como intermediarias en la operación tienen, el que estas lleven a cabo la retrocesión de las operaciones que se cuestionen por los titulares de las tarjetas no puede estimarse contraria a las buenas prácticas y usos financieros, dado que dicha retrocesión viene justificada por las órdenes de devolución de las compras iniciadas por los legítimos titulares de las tarjetas, los cuales tienen derecho al reembolso inmediato, al no reconocer la autoría de las transacciones, estando estos amparados por la normativa que resulta de aplicación (artículos 29 al 31 de la Ley de Servicios de Pago).

e. Uso fraudulento

Tras la entrada en vigor, el 4 de diciembre de 2009, de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, las reclamaciones que por este motivo se presentan ante el Servicio tienen su encaje en lo establecido sobre el particular en la citada norma, la cual, en líneas generales, da rango de ley a las previsiones que sobre esta materia recogía el Código de Buena Conducta de la Banca Europea con respecto a los sistemas de pago mediante tarjeta, de 14 de noviembre de 1990, que constituyó la respuesta a la Recomendación 88/590/CEE, de 17 de noviembre de 1988, de la Comisión Europea, relativa a los sistemas de pago, y en particular a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas; Código de Buena Conducta que sirvió de base a este Servicio de Reclamaciones para, desde la óptica de las buenas prácticas y usos financieros, emitir su opinión con anterioridad a la entrada en vigor de la citada ley.

Entre las peculiaridades de la ley, cabe destacar:

- El Código de Buena Conducta era aplicable únicamente a las tarjetas bancarias de pago (de crédito o de débito) utilizadas por particulares para su propio uso, mientras que las disposiciones de la citada ley son aplicables a «cualquier mecanismo/s personalizado [...] utilizado (por el usuario del servicio de pago) para iniciar una orden de pago». Es decir, resultan igualmente aplicables a las libretas de ahorro.
- La fijación de un plazo máximo general para comunicar a la entidad que se ha producido una operación no autorizada o ejecutada incorrectamente, estableciéndose este en 13 meses desde la fecha de adeudo o abono. No obstante, cuando el usuario no sea un consumidor, las partes podrán pactar un plazo inferior.
- Igualmente, las entidades podrán convenir con los usuarios, cuando estos no sean consumidores, que no les resulten de aplicación los preceptos relativos a «prueba de la autenticación y ejecución de las operaciones de pago», así como el límite de autoseguro y las demás previsiones recogidas como «responsabilidad del ordenante en caso de operaciones de pago no autorizadas».
- El límite de responsabilidad se aplicará, ente otros supuestos, cuando el instrumento de pago hubiera sido sustraído, no necesariamente robado, por lo que no se requiere que en la pérdida de la posesión haya intervenido violencia o intimidación.
- No se aplicará el régimen de responsabilidad previsto al dinero electrónico si la entidad emisora no tuviera capacidad para bloquear la cuenta o el instrumento de pago.

Notificación de operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente

En aplicación de los dictados de la Ley de Servicios de Pago, cuando un usuario de servicios de pago —por ejemplo, el titular de una tarjeta— tenga conocimiento de que se ha producido una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente, deberá comunicarla a la entidad, sin tardanza injustificada.

Salvo en los casos en los que el proveedor de servicios de pago no le hubiera proporcionado o hecho accesible al usuario la información correspondiente a la operación de pago, la comunicación a la que se refiere el apartado precedente deberá producirse en un plazo máximo de trece meses desde la fecha del adeudo o del abono, si bien, en caso de que el usuario sea un no consumidor, las partes podrán pactar un plazo inferior (artículo 29 de la LSP).

Prueba de la autenticación y ejecución de las operaciones de pago

Del mismo modo, en estos casos corresponde a la entidad demostrar que la operación de pago fue autenticada, registrada con exactitud y contabilizada, y que no se vio afectada por un fallo técnico o cualquier otra anomalía (artículo 30 de la LSP). No obstante, los registros no bastarán necesariamente para demostrar que la operación fue autorizada por el ordenante —titular de la tarjeta— ni que este actuó de manera fraudulenta o incumpliendo deliberadamente o por negligencia grave una o varias de las obligaciones que le incumben como usuario del servicio de pago: utilizar el instrumento de pago de conformidad con las condiciones que regulen su emisión y utilización, debiendo tomar todas las medidas razonables a fin de proteger los elementos de seguridad personalizados de que vaya provisto y, en caso de extravío, sustracción o utilización no autorizada del instrumento de pago, notificarlo sin demoras indebidas a la entidad, en cuanto tenga conocimiento de ello, debiendo la entidad adoptar las medidas necesarias para evitar, desde que se produce dicha comunicación, la utilización ilegítima del instrumento de pago por terceros no autorizados, debiendo contar esta con medios adecuados y gratuitos a fin de posibilitar, en todo momento, que el titular efectúe la comunicación de la operación de pago cuya autoría no reconoce.

La acreditación de las operaciones variará dependiendo del uso dado a la tarjeta, siendo los más habituales los de reintegros en efectivo y los de pago en comercios. En el primero de los casos, la entidad deberá acreditar mediante sus propios registros internos y/o los del cajero en los que se llevó a cabo la operación que esta fue correctamente registrada y que no se vio afectada por ninguna deficiencia. En el segundo de los casos, esto es, cuando la tarjeta se usa como medio de pago en un comercio, cabe exigir a la entidad emisora de la tarjeta que actúa como intermediaria en el pago lo siguiente:

- Que presente la documentación justificativa de cada operación (la boleta de la operación debidamente firmada), ya que, de otro modo, se invertiría la carga de la prueba de tal forma que el cliente, que no ha creado el sistema, estaría obligado a demostrar que no ha realizado las compras cuestionadas, lo que, obviamente, es inadmisibles.
- Que realice una gestión diligente y puntual de la reclamación efectuada por su cliente ante la sociedad propietaria del sistema, para conseguir, en su caso, la devolución de los importes adeudados en cuenta si estos no hubieran sido procedentes de acuerdo con las condiciones en que se realizara la contratación.

En cuanto a la valoración de la autenticidad de las firmas contenidas en los resguardos de compras, como ha indicado este Servicio en numerosas ocasiones, si bien la firma contenida en las boletas constituye, en su caso, un límite a la responsabilidad del titular de la tarjeta, no corresponde al Servicio de Reclamaciones efectuar dicha valoración, pues únicamente

te los tribunales de justicia, a través de la práctica de los medios de prueba que estimen necesarios, pueden determinar la falsedad de la firma contenida en los resguardos, así como pronunciarse acerca de la diligencia empleada por todos los sujetos intervinientes en el cumplimiento de sus obligaciones; entre ellos, los establecimientos comerciales.

En cuanto al régimen de responsabilidad en caso de operaciones de pago no autorizadas, cabe distinguir, en consonancia con lo establecido en la Ley de Servicios de Pago, la responsabilidad establecida para la entidad en caso de operaciones de pago no autorizadas (en general) y la responsabilidad fijada para el ordenante —titular de la tarjeta— en caso de que las operaciones de pago no autorizadas derivaran de la utilización de un instrumento de pago extraviado o sustraído.

Responsabilidad del proveedor de servicios de pago por operaciones de pago no autorizadas

En estos supuestos, y con independencia de la obligación de la entidad de demostrar que la operación de pago controvertida fue autenticada, registrada con exactitud y contabilizada y que no se vio afectada por un fallo técnico, corresponde a esta, en tanto proveedor de servicios de pago del ordenante, devolver a este de inmediato el importe de la operación de pago no autorizada, restableciendo la cuenta de pago al estado que habría tenido de no haberse producido la operación de pago no autorizada, en su caso (artículo 31 de la Ley de Servicios de Pago); ello, claro está, con independencia del derecho que asiste a la entidad a efectuar cuantas actuaciones estime convenientes en defensa de sus legítimos intereses.

Dentro del apartado de uso fraudulento de tarjetas que ahora analizamos, y más concretamente de la responsabilidad del proveedor del servicio de pago por operaciones de pago no autorizadas que se regula en el artículo 31 de la ley, cabe incluir, a juicio del Servicio de Reclamaciones, y con independencia de la mejor opinión de los tribunales de justicia, aquellas operaciones de pago no autorizadas que se hubieran efectuado con tarjeta en las que su titular no ha perdido la posesión de aquella, esto es, aquellos casos en los que se ha llevado a cabo una copia de la tarjeta, o bien la realización de operaciones de pago no autorizadas realizadas a través de Internet, tales como compras, transferencias, etc.

Efectivamente, el Servicio viene entendiendo que, en caso de utilización fraudulenta de una tarjeta derivada de una copia del instrumento de pago, no estaríamos en el supuesto contemplado en el artículo 32 de la Ley de Servicios de Pago, que establece, como veremos a continuación, la responsabilidad del ordenante por las operaciones de pago no autorizadas derivadas de la utilización de un instrumento de pago extraviado o sustraído, ya que en estos supuestos el titular de la tarjeta no ha perdido su posesión y, por tanto, el supuesto no tiene encaje en el artículo 32 de la ley, teniendo cabida este, sin embargo, en el artículo 31 de la ley, en tanto que se trata de una operación de pago no autorizada, debiendo en estos casos la entidad, a juicio del Servicio, llevar a cabo la devolución del importe íntegro de la operación de pago no autorizada, siempre y cuando el titular de la tarjeta no hubiera incumplido deliberadamente o por negligencia grave las obligaciones que incumben a este y a las que hemos hecho referencia con anterioridad, y la entidad así pueda acreditarlo, valorando el Servicio de manera individualizada las circunstancias que concurren en cada caso.

Responsabilidad del ordenante por operaciones de pago no autorizadas derivadas de la utilización de un instrumento de pago extraviado o sustraído

Del mismo modo, y como se ha expuesto, cuando la entidad tenga conocimiento de que se ha producido una operación de pago no autorizada derivada de la utilización de un instrumento de pago extraviado o sustraído, deberá demostrar que la operación de pago controvertida fue autenticada, registrada con exactitud y contabilizada, y que no se vio afectada por un fallo técnico. En estos casos, se establece que el ordenante tan solo so-

portará, hasta un máximo de 150 euros, las pérdidas derivadas de la utilización del instrumento de pago extraviado o sustraído (artículo 32 de la Ley de Servicios de Pago), salvo que la operación de pago no autorizada fuera fruto de una actuación fraudulenta del ordenante o del incumplimiento deliberado o por negligencia grave de sus obligaciones: utilizar el instrumento de pago de conformidad con las condiciones que regulen su emisión y utilización, debiendo tomar todas las medidas razonables a fin de proteger los elementos de seguridad personalizados de que vaya provisto y, en caso de extravío, sustracción o utilización no autorizada del instrumento de pago, notificarlo sin demoras indebidas a la entidad, en cuanto tenga conocimiento de ello, el ordenante soportará el total de las pérdidas derivadas de las operaciones de pago no autorizadas.

Por otra parte, el ordenante no soportará consecuencia económica alguna derivada del uso fraudulento de la tarjeta extraviada o sustraída con posterioridad a la notificación a la entidad del extravío, sustracción o utilización no autorizada del instrumento de pago.

En cuanto a la enervación por parte de las entidades del límite de responsabilidad descrito, es criterio reiterado de este Servicio considerar que, si bien en última instancia deberán de ser los tribunales de justicia, y no las entidades de crédito como parte interesada, los que deberán valorar y determinar, en su caso, la existencia de una conducta fraudulenta o el incumplimiento, deliberado o con negligencia grave, de las obligaciones que corresponden al titular en relación con el instrumento de pago, no obstante, cuando la entidad acredite la existencia de hechos que *a priori* y en nuestra opinión, podrían considerarse suficientes para enervar el límite de responsabilidad, este Servicio, analizando las circunstancias que concurren en cada supuesto, no considera el proceder de la entidad apartado de las buenas prácticas bancarias, indicando, al mismo tiempo, que, dadas las circunstancias, los interesados podrán someter la controversia, si así lo estiman oportuno, a conocimiento y resolución de los tribunales de justicia.

5.3.4 TRANSFERENCIAS Y ÓRDENES DE TRASPASO DE EFECTIVO

Desde la entrada en vigor de la Ley de Servicios de Pago, ya no existe diferencia alguna en cuanto al tratamiento jurídico de las transferencias nacionales (en las que tanto el que envía el dinero como el que lo recibe se encuentran en España) de aquellas en las que una de las partes se encuentra en España y la otra (bien el ordenante, bien el beneficiario) en un país miembro de la Unión Europea y se realicen en euros o en una moneda de un país de la Unión Europea.

Las transferencias con origen o destino en España se intercambian a través del Subsistema General de Transferencias, del Sistema Nacional de Compensación Electrónica (SNCE) y abarcan tanto las ordenadas y recibidas en España como las de los demás países de la zona única de pagos SEPA (integrada por los países miembros de la Unión Europea e Islandia, Liechtenstein, Mónaco, Noruega y Suiza).

Las instrucciones establecidas por el SNCE⁵⁴ definen los aspectos técnicos, operativos y de normalización entre las entidades adheridas. Siguiendo lo dispuesto en las referidas instrucciones, procede apuntar que las transferencias entre residentes en países miembros de la zona SEPA pueden tramitarse a través del Subsistema General de Transferencias SEPA del SNCE.

54 Instrucción SNCE/CE/03/55-Subsistema General de Transferencias (actualizada por SNCE/CE/03/001) e Instrucción SNCE/CE/13/000-Subsistema General de Transferencias SEPA (Instrucción SNCE/CE/13/001-Adaptación del Subsistema de Transferencias SEPA al Servicio de Centralización de Intercambios; Instrucción SNCE/CE/13/002-Solicitud de Retrocesión de Transferencias SEPA e Instrucción SNCE/CE/13/003-Solicitud de retrocesión de Transferencias SEPA. Responsabilidades).

En particular, del contenido de las instrucciones vigentes se desprende que la mayoría de las operaciones de transferencia de fondos se ejecutará utilizando el identificador único según el cual se efectúa el proceso de abono, que será el Código Cuenta Cliente (CCC) completo y técnicamente correcto de la cuenta del beneficiario.

A este respecto, debemos recordar que, hasta la entrada en vigor de la Ley de Servicios de Pago, las entidades adheridas al SNCE eran responsables, como entidades receptoras, de abonar correctamente cada transferencia al beneficiario, de acuerdo con la información recibida en la transmisión, de forma tal que, si la entidad beneficiaria contaba con la información relativa al titular de la cuenta, debía rechazar la transferencia en el supuesto de que el nombre del beneficiario de la transferencia no coincidiera con el del titular de la cuenta beneficiaria, a fin de no incumplir con lo establecido en la Circular del Banco de España 5/1991.

a. Identificador único

Sin embargo, como se ha apuntado, tras la entrada en vigor de la Ley de Servicios de Pago, cuando una orden de pago se ejecute conforme al identificador único, dicha orden se considerará correctamente ejecutada en relación con el beneficiario indicado en dicho identificador, no siendo responsable el proveedor de servicios de pago de la no ejecución o ejecución defectuosa de la operación cuando el identificador único que le hubiera facilitado el usuario fuera incorrecto. No obstante, se exige que la entidad realice esfuerzos razonables para recuperar los fondos, pudiendo recibir esta, por dichas gestiones, los gastos de recuperación que, en su caso, hubieran pactado las partes en el contrato marco (artículos 44 y 45 de la LSP).

Progresivamente, y a resultas de la integración de España en la zona de pagos SEPA, es conveniente que los clientes se familiaricen con el código internacional de identificación de las cuentas bancarias (BIC) y con el código internacional IBAN (que se construye a partir del tradicional Código Cuenta Cliente —CCC— usado en España). Ambos códigos vienen siendo facilitados tradicionalmente por las entidades de diferentes formas (extractos bancarios, aplicaciones de banca electrónica, talonarios, libretas, etc.)⁵⁵.

b. Gastos de la operación

El SNCE, para las transferencias nacionales, hasta la reforma de 2006, tramitaba todas las transferencias nacionales en euros con la cláusula OUR. El 17 de octubre de 2006 entró en vigor una modificación (SNCE/A/03/758) de la instrucción operativa SNCE/A/03/55 del citado subsistema de intercambio, que contemplaba la posibilidad de que en determinadas transferencias ordenadas en España el cliente ordenante optara por soportar (como hasta 2006) la totalidad del coste de la operación (cláusula OUR) o que el ordenante y el beneficiario compartieran los citados costes, asumiendo cada uno los que genere su respectiva entidad (cláusula SHA).

Tras la aprobación de la Ley de Servicios de Pago, en toda prestación de servicios de pago que no incluya una conversión en divisas, el beneficiario pagará los gastos cobrados por su proveedor de Servicios de Pago y el ordenante abonará los gastos cobrados por su proveedor de servicios de pago. Este criterio se aplicará, igualmente, cuando la operación suponga un cambio de divisas, salvo pacto en contrario de las partes. El artículo 24.2 de la Ley de Servicios de Pago establece que, no obstante lo anterior, en toda operación de pago en la que ambos prestadores de servicios de pago estén en España e incluya una conversión en divisas, el beneficiario pagará los gastos cobrados por su proveedor de

⁵⁵ Los clientes pueden contactar con la entidad para conocer estos códigos o utilizar el siguiente enlace para obtenerlos a partir de su CCC: www.sepaesp.es/herramienta/conversion.htm.

servicios de pago y el ordenante los percibidos por su proveedor de servicios de pago; los gastos de conversión, salvo indicación en contrario de las partes, serán satisfechos por quien la solicite.

En esta línea, de conformidad con la nueva modificación de la instrucción SNCE/A/03/55, de fecha 30 de septiembre de 2011, las transferencias ordenadas en España por residentes o no residentes deben incorporar la cláusula SHA, mientras que las transferencias procedentes de países de la UE más Islandia, Liechtenstein, Mónaco y Noruega, así como el resto de transferencias procedentes del extranjero, podrán llevar la cláusula de gastos OUR/BEN/SHA.

Adicionalmente, cabe señalar que es criterio reiterado de este Servicio de Reclamaciones considerar que, si por razones operativas fuera necesaria la intervención de un corresponsal para la ejecución de la operación, el prestador de servicios de pago del ordenante deberá informar a este acerca de la posibilidad de que dicha intervención conlleve unos gastos adicionales para aquel —o, en su caso, para el beneficiario de la transferencia—, aun a pesar de que la entidad ordenante no pueda precisar o especificar con exactitud a cuánto ascenderán tales gastos.

Por otra parte, el artículo 38 de la Ley de Servicios de Pago establece, al referirse a los «importes transferidos e importes recibidos», que, con carácter general, el proveedor de servicios de pago del ordenante, el proveedor de servicios de pago del beneficiario y todos los posibles intermediarios que intervengan en la operación de pago deberán transferir la totalidad del importe de la operación de pago, absteniéndose de deducir gasto alguno de la cantidad transferida.

No obstante, el beneficiario y su proveedor de servicios de pago podrán acordar que este deduzca sus propios gastos del importe transferido antes de abonárselo al beneficiario. En este caso, la cantidad total de la operación de pago, junto con los gastos, aparecerá por separado en la información facilitada al beneficiario por su proveedor de servicios de pago.

Salvo en lo señalado en el párrafo anterior, el proveedor de servicios de pago del ordenante garantizará la recepción por el beneficiario de la cantidad total de las operaciones de pago iniciadas por el ordenante. En el caso de operaciones de pago iniciadas por el beneficiario o realizadas a través de él, su proveedor de servicios de pago le garantizará la recepción del importe total de la operación de pago.

c. Comisiones

En este apartado, nos remitimos a lo ya expuesto sobre el particular, con carácter general, en el apartado 4.3.2 («Aspectos comunes», «Comisiones y gastos»).

d. Transferencias no autorizadas o ejecutadas incorrectamente

En aplicación de los dictados de la Ley de Servicios de Pago, cuando un usuario de servicios de pago tenga conocimiento de que se ha producido una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente —por ejemplo, y por lo que ahora nos ocupa, una transferencia—, deberá comunicarla a la entidad, sin tardanza injustificada.

Notificación de operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente

Salvo en los casos en los que el proveedor de servicios de pago no le hubiera proporcionado o hecho accesible al usuario la información correspondiente a la operación de pago, la comunicación a la que se refiere el apartado precedente deberá producirse en un plazo máximo de 13 meses desde la fecha del adeudo o del abono, si bien, en caso de que el usuario sea un no consumidor, las partes podrán pactar un plazo inferior (artículo 29 de la LSP).

Prueba de la autenticación
y ejecución de las operaciones
de pago

Como ya se indicó al abordar el apartado relativo a tarjetas, corresponde a la entidad el demostrar que la operación de pago —en este caso, una transferencia— fue autenticada, registrada con exactitud y contabilizada, y que no se vio afectada por un fallo técnico o cualquier otra anomalía (artículo 30 de la Ley de Servicios de Pago). No obstante, los registros no bastarán necesariamente para demostrar que la operación fue autorizada por el ordenante ni que este actuó de manera fraudulenta o incumpliendo deliberadamente o por negligencia grave una o varias de las obligaciones que le incumben como usuario del servicio de pago, ni que este actuó de manera fraudulenta o incumplió deliberadamente o por negligencia grave una o varias de sus obligaciones con arreglo al artículo 27 de la ley.

Responsabilidad del proveedor de
servicios de pago por operaciones
de pago no autorizadas

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley de Servicios de Pago (obligación de notificación en plazo de la operación de pago no autorizada), y de las indemnizaciones por daños y perjuicios a las que pudiera haber lugar conforme a la normativa aplicable al contrato celebrado entre el ordenante y su proveedor de servicios de pago, en caso de que se ejecute una operación de pago no autorizada, el proveedor de servicios de pago del ordenante le devolverá de inmediato el importe de la operación no autorizada y, en su caso, restablecerá en la cuenta de pago en que se haya adeudado dicho importe el estado que habría existido de no haberse efectuado la operación de pago no autorizada (artículo 31 de la Ley de Servicios de Pago).

Fraude por Internet

En este apartado incluimos aquellos supuestos en los que se denuncia ante el Servicio la realización de transferencias a través de los servicios de banca *on-line*, efectuados sin la autorización ni el consentimiento de los titulares de la cuenta, pues, según estos, dichas transferencias habrían sido ordenadas, a través de Internet, por terceros no autorizados. Estos supuestos, a raíz de la entrada en vigor de la Ley de Servicios de Pago, tienen su encaje en esta, al tratarse, en definitiva, de operaciones de pago no autorizadas.

Efectivamente, la Ley de Servicios de Pago regula un sistema común de derechos y obligaciones para proveedores y usuarios de servicios de pago, que delimita, con el carácter de estatuto legal irrenunciable, las consecuencias jurídicas de operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente, fijando las responsabilidades tanto del usuario como del proveedor de servicios de pago cuando el primero niegue la autoría de las operaciones, debiendo estarse, por lo que ahora interesa, a lo establecido en los artículos 29, 30 y 31 de la ley.

Así, cuando el usuario tenga conocimiento de que se ha producido, en este caso, una transferencia cuya autoría no reconoce, deberá comunicarla a la entidad sin tardanza injustificada y, con carácter general, dentro del plazo máximo de 13 meses desde la fecha del adeudo o del abono (artículo 29 de la ley).

Del mismo modo, la entidad deberá acreditar que la operación de pago cuestionado fue autenticada, registrada con exactitud, y que no se vio afectada por un fallo técnico o cualquier otra deficiencia, si bien el registro del proveedor de servicios de pago no bastará necesariamente para demostrar que la transferencia fue autorizada por el ordenante, ni que este actuó de manera fraudulenta o incumpliendo deliberadamente o por negligencia grave una o varias de sus obligaciones con arreglo al artículo 27 (artículo 30 de la ley).

Finalmente, se establece la responsabilidad del proveedor para las operaciones de pago no autorizadas —en este caso, transferencias—, estableciéndose que el proveedor de

servicios de pago del ordenante le devolverá de inmediato el importe de la operación no autorizada y, en su caso, restablecerá en la cuenta de pago en que se haya adeudado dicho importe el estado que habría existido de no haberse efectuado la operación de pago no autorizada (artículo 31 de la ley).

Así pues, cuando el titular de la cuenta no reconozca su autoría en la operación de pago —en este caso, una transferencia— ni la falta de diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones de custodia —tarjeta de coordenadas, etc.—, su entidad deberá reembolsarle de inmediato los fondos detraídos, salvo que pueda acreditar que aquel actuó de manera fraudulenta o incumpliendo, de manera deliberada o por negligencia grave, una o varias de las obligaciones que le incumben; y ello, con independencia de que la entidad pueda llevar a cabo, una vez efectuado el reembolso, las investigaciones que estime oportunas en defensa de sus legítimos intereses.

Por el contrario, cuando, de una u otra manera, *la parte reclamante reconoce que permitió a un tercero acceder a sus claves*, de quien en ese momento no sospechaba que fuera diferente de la entidad, el Servicio debe abstenerse de emitir pronunciamiento alguno, señalando que, de estimarlo oportuno los interesados, deberán someter la controversia a los tribunales de justicia, únicos órganos facultados para ordenar la práctica y apreciación de los medios de prueba necesarios para fijar con carácter previo el modo en que acontecieron los hechos y evaluar, en su justa medida, el grado de diligencia empleado por todas las partes en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, estableciendo las consecuencias que deban derivarse para las partes.

Del mismo modo, este Servicio de Reclamaciones ha indicado en numerosas ocasiones que no puede apreciar las alegaciones efectuadas por algunas entidades que se sustentan en meras hipótesis o sospechas, o en las que, de forma genérica, se indica que las operaciones controvertidas obedecen a un mismo perfil, presumiendo las entidades, sobre la base de estos razonamientos, la negligencia grave de los reclamantes, lo que les lleva a exonerarse de asumir la responsabilidad que como proveedores de servicios de pago del ordenante les impone la norma en el mencionado artículo.

Con independencia de lo expuesto, debemos señalar que, en estos casos, le es exigible a la entidad que lleve a cabo con diligencia las actuaciones necesarias en orden a la recuperación de los fondos y de conformidad con los protocolos establecidos al efecto por la Asociación Española de Banca, que a continuación se indican:

«1 Entre la entidad ordenante y su cliente

- Si la incidencia la detecta la entidad, debe confirmar con su cliente la existencia de fraude. En cualquier caso, indicará al cliente la necesidad de que presente denuncia por estos hechos y aporte copia de la misma.

2 Entre las entidades implicadas (ordenante y beneficiaria)

- La entidad ordenante solicitará telefónicamente a la entidad beneficiaria (aun sin haber recibido todavía la copia de la denuncia) la retención del importe transferido.
- La entidad beneficiaria, si no hubiera abonado todavía la transferencia, la dejará en situación de “pendiente”.

- La entidad ordenante deberá ratificar su petición, durante los dos días hábiles siguientes, por fax o por correo electrónico. Si no lo hiciera, la entidad beneficiaria podría levantar la retención.
- La entidad beneficiaria tendrá un plazo de tres días desde esta ratificación para devolver la transferencia, por su importe total o por la parte no dispuesta (si no hubiera fondos suficientes).

3 Entre la entidad beneficiaria y su cliente, cuando este reclame la reposición de los fondos devueltos.

- La entidad beneficiaria reclamará a la entidad ordenante ese importe y, una vez devuelto, lo consignará en el juzgado, donde se tendrán que personar la entidad ordenante o su cliente como perjudicados.»

Régimen de responsabilidades en caso de operaciones de pago no ejecutadas o ejecutadas defectuosamente

Por lo que respecta a los errores cometidos en la ejecución de órdenes de pago iniciadas por el ordenante, la Ley de Servicios de Pago establece en su artículo 45.1 el siguiente régimen de responsabilidad:

«En el caso de las órdenes de pago iniciadas por el ordenante, su proveedor de servicios de pago será responsable frente a aquel de la correcta ejecución de la operación de pago hasta el momento en que su importe se abone en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario. Producido este abono, el proveedor de servicios de pago del beneficiario será responsable frente al beneficiario de la correcta ejecución de la operación.

En el caso de operaciones de pago no ejecutadas o ejecutadas defectuosamente, cuando el proveedor de servicios de pago del ordenante sea responsable con arreglo a lo dispuesto en el párrafo anterior, devolverá sin demora injustificada al ordenante la cantidad correspondiente a la operación y, en su caso, restablecerá el saldo de la cuenta de pago a la situación en que hubiera estado si no hubiera tenido lugar la operación de pago defectuosa.

Cuando el responsable con arreglo a lo dispuesto en el párrafo primero de este artículo sea el proveedor de servicios de pago del beneficiario, este pondrá inmediatamente a disposición del beneficiario la cantidad correspondiente a la operación de pago, abonando, en su caso, la cantidad correspondiente en la cuenta de aquel.

En todo caso, cuando una orden de pago procedente del ordenante no se ejecute o se ejecute defectuosamente, el proveedor de servicios de pago del ordenante tratará de averiguar inmediatamente, previa petición y con independencia de su responsabilidad con arreglo al presente apartado, los datos relativos a la operación de pago y notificará al ordenante los resultados.»

Adicionalmente, ha de indicarse que, con carácter general, en el caso de errores por abonos indebidos de transferencias, el criterio de este Servicio es que, una vez asentada la transferencia en la cuenta destinataria, incluso aunque quede demostrado que el abono es erróneo, se considera que la entidad receptora no está facultada para su retrocesión en virtud de simples instrucciones del ordenante de la transferencia, ya que las cantidades abonadas en cuenta no pueden ser retrotraídas si no media el oportuno consentimiento

del beneficiario o la preceptiva orden o mandato legal. Como excepción a este criterio, se admite la retrocesión de aquellos abonos erróneos en cuentas de clientes debidos a fallos informáticos o administrativos que, una vez comunicados y justificados debidamente al cliente, podían ser retrocedidos, ya que es criterio igualmente mantenido por el Servicio que la comisión de un error no puede dar lugar a la obtención de un lucro injustificado.

Este criterio tiene su reflejo en las instrucciones operativas que regulan los aspectos técnicos y operativos del SNCE. En la instrucción SNCE/A/03/55, al regular en la instrucción vigésima tercera, apartado 7, las responsabilidades de las entidades participantes en cuanto al procedimiento de retrocesión de transferencias emitidas por error, se indica que:

- «b) Cuando se trate de Transferencias duplicadas o Transferencias emitidas por errores atribuibles a la entidad ordenante emisora de la operación, la entidad destinataria o beneficiaria procederá a la anulación del abono a su cliente, siempre y cuando en la cuenta del cliente exista saldo suficiente para poder efectuar la citada anulación, y procederá al abono a la entidad emisora solicitante dentro de los tres días hábiles del Sistema Nacional de Liquidación siguientes a la recepción de la solicitud. Asimismo previa o simultáneamente a la anulación del abono, y si ello no fuera posible, inmediatamente después, deberá informar a su cliente de la operación que pretende realizar o que ha realizado en su cuenta.
- c) Cuando se trate de un error del cliente de la entidad ordenante emisora, la entidad destinataria o beneficiaria de la operación, deberá solicitar la autorización de su cliente para poder anular la operación, y en el caso de recibir la autorización, procederá a su anulación, siempre y cuando exista saldo suficiente, enviando el importe de la transferencia a la entidad ordenante emisora dentro de los cinco días hábiles del SNL siguientes a la recepción de la solicitud. La entidad destinataria o beneficiaria será responsable del archivo de la autorización emitida por su cliente beneficiario de la orden, en los plazos establecidos por la Ley.»

e. Órdenes de traspaso de efectivo (OTE)

Consideraciones generales

Dentro de las modalidades de operaciones que implican una transferencia de fondos entre entidades de crédito, cabe diferenciar, por la entidad que recibe la orden, las transferencias en sentido propio (que constituyen una orden de pago que se da a la entidad depositaria de los fondos y consistente en transferir los fondos a otra cuenta distinta, ya sea en la propia entidad o en otra distinta) de las órdenes de traspaso de efectivo como orden de transferencia dada a la entidad destinataria de los fondos.

Así, la orden de traspaso de efectivo se define como la operación de traspaso de dinero entre cuentas con la misma titularidad, situadas en entidades distintas, que se formaliza mediante orden dada por un cliente a la entidad que ha de recibir el dinero, para que esta la transmita a la entidad de la cuenta de cargo. El traspaso se materializa mediante una transferencia desde la entidad de la cuenta de cargo a una cuenta de la misma titularidad en la entidad solicitante del traspaso, considerándose que existe la misma titularidad cuando el NIF del cliente que solicita el traspaso, que debe figurar como titular en la cuenta que reciba el efectivo, sea el mismo que el del titular de la cuenta de cargo.

Las órdenes de traspaso de efectivo se utilizan para operaciones de hasta 150.000 € por orden de traspaso de efectivo y por cuenta de cargo y día, sin que tenga ningún límite mínimo. Hasta 6.000 €, estos traspasos son más cómodos para el ordenante, porque solo tiene que firmar una autorización genérica, que deberá quedar en poder de la entidad solicitante. Si se superan los 6.000 € por operación, entonces el ordenante tiene que firmar un documento específico para cada traspaso. Como las transferencias, esta tipología de operaciones también se realiza a través del Subsistema General de Transferencias del SNCE.

Plazo de ejecución o de rechazo

En relación con el plazo de ejecución o rechazo, habrá de estarse a lo establecido sobre el particular en la Ley de Servicios de Pago, señalando su artículo 36.1 que, si el proveedor de servicios de pago rechaza la ejecución de una orden de pago, deberá notificar al usuario de servicios de pago dicha negativa y, en lo posible, los motivos de aquella, así como el procedimiento para rectificar los posibles errores de hecho que la hayan motivado, salvo que otra norma prohíba tal notificación, al tiempo que dispone que la notificación se realizará o hará accesible del modo convenido lo antes posible, y en cualquier caso dentro del plazo de ejecución al que se refiere el artículo 40.

Por otra parte, el artículo 40.1 de la ley señala que el proveedor de servicios de pago del ordenante, tras el momento de recepción de la orden de pago con arreglo al artículo 35, se asegurará de que el importe de la operación de pago es abonado en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario, como máximo, al final del día hábil siguiente. No obstante, el plazo señalado podrá prolongarse en un día hábil para las operaciones de pago iniciadas en papel.

Asimismo, debemos tener en cuenta que la normativa interbancaria señala que la fecha máxima de ejecución o de rechazo de la orden de traspaso de efectivo es de tres días hábiles del Sistema Nacional de Liquidación (SNL), contados a partir de la fecha del intercambio de la orden (fecha no incluida en el plazo). Ahora bien, dicho plazo se trata de un máximo, y este Servicio considera una buena práctica bancaria que las entidades pongan todas las medidas necesarias para abonar o adeudar las cuentas de los clientes sin demoras ni retrasos, aplicando la máxima diligencia en facilitar la disponibilidad pronta de los fondos.

En los registros mediante los que se presente la orden a la entidad de la cuenta de cargo, ha de figurar su fecha de intercambio, que deberá coincidir con la fecha de transmisión a través del subsistema.

Ante cualquier incidencia justificada, la entidad de la cuenta de cargo podrá solicitar el documento original a la entidad receptora del dinero, si bien, en ningún caso, la solicitud de dicho original podrá suponer un aplazamiento de la ejecución de la orden de traspaso de efectivo.

Para valorar la actuación de una entidad en estos casos, debe tenerse en cuenta que:

- Los clientes de las entidades de origen y destino de fondos con los que se van a efectuar las OTE tienen derecho a obtener una información veraz sobre los motivos por los que se rechazan las OTE solicitadas.
- La entidad, como experta en la materia, debe ser especialmente diligente al cumplir con los principios de información y transparencia a que están obligadas

para con sus clientes. En un caso como este, esta conducta debe concretarse en informar a sus clientes de los motivos de rechazo de cada una de las OTE, de modo que estos puedan subsanar los errores cometidos.

En todo caso, una conducta ajustada a las buenas prácticas bancarias exige que la entidad informe, tanto a este Servicio como a su cliente, de:

- La entidad de destino de los fondos que solicita una OTE.
- La fecha en que se recibió una OTE.
- El motivo exacto por el que no se tramita una OTE.

Finalmente, cabe indicar que, en caso de conflicto, lo dispuesto por la Ley de Servicios de Pago prevalecerá sobre las normas interbancarias.

Régimen de responsabilidades

El artículo 46 de la Ley de Servicios de Pago establece que cada proveedor de servicios de pago será responsable frente a sus respectivos usuarios de todos los gastos que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 45.2 de dicha norma (que regula los supuestos de no ejecución o ejecución defectuosa cuando las operaciones son instadas a través del beneficiario), sean de su responsabilidad, así como del pago de los intereses que hubieran podido aplicarse al usuario como consecuencia de la no ejecución o de la ejecución defectuosa de operaciones.

Dicho artículo 45.2 de la Ley de Servicios de Pago establece que:

En el caso de órdenes de pago iniciadas por el beneficiario o a través de él, el proveedor de servicios de pago del beneficiario será responsable de la correcta transmisión de la orden de pago al proveedor de servicios de pago del ordenante. En estos casos, cuando la operación no se ejecute o se ejecute de manera defectuosa, por causa imputable a él, el proveedor de servicios de pago del beneficiario reiterará inmediatamente la orden de pago al proveedor de servicios de pago del ordenante.

Además, el proveedor de servicios de pago del beneficiario será responsable frente al beneficiario de la gestión de la operación de pago. En particular, velará por que, una vez abonada en su cuenta la cantidad correspondiente a la operación de pago, tal cantidad esté a disposición del beneficiario inmediatamente después de producido dicho abono.

En el caso de órdenes de pago iniciadas por el beneficiario o a través de él, en las que, conforme a lo previsto en los dos párrafos anteriores, el proveedor de servicios de pago del beneficiario no sea responsable, la responsabilidad ante el ordenante por las operaciones de pago no ejecutadas o ejecutadas incorrectamente será del proveedor de servicios de pago del ordenante. En estos casos, el proveedor de servicios de pago del ordenante devolverá a este, según proceda y sin demora injustificada, la cantidad correspondiente a la operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa y restablecerá el saldo de la cuenta de pago a la situación en que hubiera estado si la operación no hubiera tenido lugar.

En todo caso, cuando una orden de pago procedente del beneficiario no se ejecute o se ejecute defectuosamente, el proveedor de servicios de pago del beneficiario tratará de averiguar inmediatamente, previa petición y con independencia de su responsabilidad

con arreglo al presente apartado, los datos relativos a la operación de pago y notificará al beneficiario los resultados.

5.3.5 ADEUDOS DOMICILIADOS

a. Consideraciones generales

La Ley de Servicios de Pago ha establecido un marco de actuación más transparente para emisor y pagador, de forma que cualquier operación que se envíe para su adeudo al pagador tenga un soporte más claro y sólido, adquiriendo especial importancia las siguientes cuestiones:

- la orden de domiciliación debe conservarse correctamente firmada por el emisor;
- la información al pagador en tiempo y forma del importe y concepto del cargo, y
- que el importe que se ha de pagar por el deudor ha de ser coincidente con lo esperado por este.

La tipología de operaciones por adeudos domiciliados a la que resulta de aplicación el régimen establecido en la Ley de Servicios de Pagos alcanza a las siguientes:

- Recibos domiciliados: correspondientes a cuotas o pagos, generalmente de carácter periódico, por suministros o prestaciones de servicios.
- Aportaciones de fondos: adeudos domiciliados en los que el cliente ordenante y beneficiario coinciden, cursando el cliente esta orden a la entidad destinataria de los fondos. Se utilizan para operaciones de menos de 3.000 € y su frecuencia máxima es la de una operación dentro del mes natural. Este sistema ofrece la posibilidad de englobar varios traspasos periódicos en una única autorización.
- Anticipos de crédito: correspondientes a derechos de crédito legítimos ostentados por el cliente ordenante frente a sus deudores por operaciones específicas de su actividad comercial o empresarial.

A continuación se desarrolla específicamente el régimen legal aplicable a los recibos, siendo estas operaciones las que, dentro de la categoría general de adeudos domiciliados, han tenido una mayor trascendencia en los expedientes tramitados por este Servicio durante el año 2012.

b. Recibos domiciliados

Los recibos responden a exigencias de cobro legítimas que efectúan los clientes de una entidad, para que sean pagadas mediante cargo en la cuenta de otro cliente de la misma o de otra entidad, en virtud de una orden de domiciliación dada por este último.

Con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley de Servicios de Pago, era una práctica moderna (implantada por la banca en aras de una mayor agilidad operativa y, en definitiva, en beneficio propio) el adeudo indiscriminado de recibos, esto es, sin que obrara en poder de la entidad una orden previa de domiciliación, siempre y cuando estos recibos contaran con un correcto Código Cuenta Cliente (CCC).

En estos casos, la entidad debía poner en conocimiento de los titulares de las cuentas, a la mayor brevedad posible, los adeudos practicados, para que estos finalmente decidieran cuáles atender y cuáles no.

El criterio del Servicio de Reclamaciones en relación con dicha práctica indicaba que el cargo indiscriminado de recibos, sin orden previa del cliente en tal sentido, solo podía admitirse cuando la entidad domiciliataria asumiera los perjuicios derivados de la implantación de dicha práctica ante la discrepancia del cliente con los cargos no autorizados, aunque la manifestase fuera del estricto plazo interbancario de devolución, con la excepción de los supuestos de aceptación tácita del interesado por el transcurso de un lapso temporal manifiestamente dilatado.

A partir de la entrada en vigor de la Ley de Servicios de Pago, es imprescindible que exista autorización previa de carácter genérico por parte del titular de la cuenta para que todas las órdenes de adeudo de iguales características puedan ser imputadas en su cuenta sin preaviso. Excepcionalmente, se podría considerar la existencia de una orden tácita cuando se han recibido reiterados adeudos en la cuenta por domiciliación, sin que el ordenante se manifieste en contra.

c. Plazos de devolución

La Ley de Servicios de Pago regula expresamente el derecho de los clientes a dar orden de devolución de adeudos domiciliados, distinguiendo la norma dos plazos para dar la orden de devolución, que se aplican en función de si el cargo en cuenta estaba o no previamente autorizado.

- *Si no estaba autorizado*, cuando el cliente tenga conocimiento de que se ha producido una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente, deberá comunicarla sin tardanza injustificada a la entidad, a fin de poder obtener rectificación de esta y, salvo en los casos en los que la entidad no le hubiera proporcionado o hecho accesible al usuario la información correspondiente a la operación de pago, la comunicación deberá producirse en un plazo máximo de 13 meses desde la fecha del apunte (se puede pactar un plazo inferior si el usuario no fuera consumidor, en cuyo caso habrá que estar a lo pactado).
- *Si el adeudo estaba previamente autorizado*, la ley indica que el cliente tendrá derecho a la devolución de la cantidad total correspondiente a las operaciones de pago autorizadas siempre que se satisfagan las siguientes condiciones:
 - cuando se dio la autorización, esta no especificaba el importe exacto de la operación de pago, y
 - dicho importe supera el que el ordenante podía esperar razonablemente teniendo en cuenta sus anteriores pautas de gasto, las condiciones de su contrato marco y las circunstancias pertinentes al caso.

A petición de la entidad, el ordenante deberá aportar datos de hecho referentes a dichas condiciones. Ahora bien, ordenante y su proveedor de servicios de pago podrán convenir en el contrato marco que el ordenante tenga derecho a devolución de adeudos domiciliados incluso cuando no se cumplan las condiciones para la devolución contempladas anteriormente (artículo 33 de la Ley de Servicios de Pago).

El plazo máximo para dar esta orden de devolución es de ocho semanas, contadas a partir de la fecha de adeudo de los fondos en la cuenta del cliente.

En el plazo de diez días hábiles desde la recepción de una solicitud de devolución, la entidad deberá devolver el importe íntegro de la operación de pago o bien justificar su dene-

gación de devolución, indicando en este caso los procedimientos de reclamación, judiciales y extrajudiciales, a disposición del usuario. Dicha denegación no podrá producirse cuando el ordenante y su proveedor de servicios de pago hubieran convenido en el contrato marco el derecho de aquel a obtener la devolución, aun cuando no se satisfagan las condiciones establecidas para ello (artículo 34 de la Ley de Servicios de Pago).

d. Revocación de la orden de adeudo domiciliado

Es criterio general de este Servicio que, cuando un cliente imparte unas determinadas instrucciones a la entidad, rechazando adeudos en su cuenta de recibos u otras órdenes de pago, la entidad debe poner todos los medios necesarios para su correcto cumplimiento, pues, de conformidad con las buenas prácticas bancarias, es deber de las entidades tanto atender las órdenes que reciban como velar por los intereses de sus clientes.

En relación con esta cuestión, la Ley de Servicios de Pago establece en el punto 3 de su artículo 25 lo siguiente: «El ordenante podrá retirar el consentimiento en cualquier momento anterior a la fecha de irrevocabilidad a que se refiere el artículo 37. Cuando el consentimiento se hubiese dado para una serie de operaciones de pago, su retirada implicará que toda futura operación de pago que estuviese cubierta por dicho consentimiento se considerará no autorizada». En estos casos, se estará al régimen de responsabilidad establecido en el artículo 31 para el proveedor de servicios de pago en caso de operaciones de pago no autorizadas.

El punto 3 del artículo 37 citado prevé que «...en los casos de adeudo domiciliado y sin perjuicio de los derechos de devolución fijados en esta Ley, el usuario podrá revocar una orden de pago a más tardar al final del día hábil anterior al día convenido para el adeudo de los fondos en la cuenta del ordenante».

5.3.6 INGRESOS, RETIRADAS DE EFECTIVO Y OTRAS CUESTIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO DE CAJA

a. Consideraciones generales

Los fondos depositados en las entidades de crédito por sus clientes, en cuentas bancarias u otras modalidades de depósito a la vista, son, por esencia, inmediatamente reintegrables a sus titulares cuando solicitan su disposición. En estos casos, el Servicio de Reclamaciones entiende que el principal interés tutelable es el del titular de la cuenta de la que se pretende efectuar la disposición, lo que se traduce en que la entidad debe cerciorarse con todo rigor acerca de la identidad de quien la efectúa, bien de un modo personal y directo (por conocer al titular), bien exigiendo la exhibición del título pactado como necesario para la disposición (dejando al arbitrio de la entidad y bajo su responsabilidad que, en caso de que no presentara este título, se pudiera acreditar suficientemente la personalidad del petitionario por otros medios), verificando además, y en todo caso, que la firma estampada en el documento de reintegro de cuenta coincide tanto con la firma que figura en el documento de identificación exhibido como con la cartulina de firmas de apertura de cuenta, asegurándose, por otra parte, que se cumple el régimen de disposición pactado para la cuenta.

b. Efectivo ingresado en una cuenta de pago

La LSP establece en su artículo 42 que, cuando un consumidor ingrese efectivo en una cuenta de pago en la moneda de esa cuenta, podrá disponer del importe ingresado desde el mismo momento en que tenga lugar el ingreso. La fecha de valor del ingreso será la del día en que se realice este.

Cuando el titular de la cuenta no sea un consumidor, las partes podrán pactar que se disponga del importe ingresado, como máximo, el día hábil siguiente al de la recepción de los fondos. Igual fecha de valor habrá de darse a los fondos ingresados. Es esta, por tanto, una posibilidad (se infiere que este plazo de disponibilidad de los fondos regirá, en su caso, como plazo máximo), cuya efectiva concurrencia en el caso particular habrá de

acreditarse, debiendo constar que aquella se ha comunicado al titular no consumidor. Respecto de este extremo, este Servicio considera que, si con anterioridad a la entrada en vigor de la ley los ingresos se valoraban el mismo día del ingreso, el cambio de la puesta a disposición del importe ingresado y de la fecha de valoración al día siguiente —en el caso de no consumidores— ha de comunicarse, si es que es esta la intención de la entidad, con carácter previo al cliente, porque, aunque se trate de un cambio de condiciones aplicables a su contrato de cuenta corriente, posibilitado tras la aprobación de un nuevo marco legal —facultativo, no imperativo—, dicha modificación no puede llevarse a cabo sin que medie una comunicación formal al cliente (véase apartado de modificaciones contractuales, incluido en relación con las cuentas a la vista dentro del apartado 5.2.3.c de esta Memoria y, en general, en relación con los servicios de pago en el precedente 5.3.2.c).

Por lo tanto, debe considerarse exigible el requisito previo de que las entidades notifiquen con la antelación necesaria a los interesados las nuevas condiciones que van a aplicarse a la cuenta, de modo que se respete su derecho indiscutible a conocer y tener, cuando menos, la oportunidad de decidir de antemano sobre las nuevas condiciones aplicadas, para obrar en consecuencia.

En los casos que se han planteado ante este Servicio en este año 2012 en los que, con anterioridad a la entrada en vigor de la nueva ley, los ingresos realizados a partir de las 11 ya se valoraban al día siguiente de realizar aquellos, partiendo del carácter de no consumidor del reclamante, se concluyó que la actuación de la entidad tras la entrada en vigor de la ley no había supuesto ningún cambio respecto a la operativa anterior, por lo que no cabía considerar que la entidad se apartara de las buenas prácticas bancarias y usos financieros.

Sin embargo, se ha de tener presente que, en cualquier caso (tanto consumidores como no consumidores), la entidad debe estar en condiciones de acreditar haber comunicado las adaptaciones del contrato a la normativa dentro del plazo citado en el apartado 3.2, por lo que en aquellas deberá constar de forma específica este extremo en relación con si se hace uso o no de la posibilidad citada establecida en el segundo párrafo del artículo 42 en el caso de los no consumidores.

c. Discrepancia con el importe de las entregas en efectivo en oficina

Cuando existen versiones contradictorias sobre el importe exacto del efectivo entregado por un cliente a la entidad, este Servicio de Reclamaciones debe basarse únicamente en la documentación aportada al expediente para poder emitir su opinión, sin que a estos efectos pueda tomar en cuenta aquellos hechos que, fundados en meras manifestaciones verbales, carecen del correspondiente soporte documental y no pueden ser debidamente contrastados.

La acreditación documental de sus actuaciones, que la entidad puede y debe aportar, es el listado de operaciones del diario electrónico y el arqueo de caja de fin del día. No obstante, cabe objetar que el cuadro del efectivo de la caja solo sería determinante si, al hacer el arqueo, hubiera sobrado exactamente el importe cuestionado (pues ello corroboraría la tesis del reclamante); pero cualquier otro resultado del arqueo no supondría ninguna prueba concluyente respecto de la cantidad que efectivamente se había ingresado.

En suma, es obligación de la entidad acreditar que la operación de ingreso se llevó a cabo correctamente, y se contabilizó por la cuantía exacta, sin incidencias de ningún tipo. Así cabe interpretarse el artículo 30 de la LSP.

Comprobar en última instancia la realidad de los hechos correspondería a los tribunales de justicia, únicos con potestad suficiente para ordenar las actuaciones probatorias que considerasen precisas, determinar así el modo en que se desarrollaron los acontecimientos y poder dirimir la discrepancia existente entre las partes.

d. Billetes y monedas

Desde el 1 de enero de 1999, la única moneda de curso legal en España es el euro, tal y como establecieron:

- El artículo 2 del Reglamento (CE) n.º 974/98, del Consejo, de 3 de mayo de 1998, sobre la introducción del euro (*DOUE* del 11):

«Artículo 2

A partir de las fechas respectivas de adopción del euro, la moneda de los Estados miembros participantes será el euro.

La unidad monetaria será el euro. Un euro se dividirá en 100 cents.»

- El artículo 3 de la Ley 46/1998, de 17 de diciembre, de introducción del euro (*BOE* del 18):

«Artículo 3.º Sustitución de la peseta por el euro.

Uno. Desde el 1 de enero de 1999 inclusive, la moneda del sistema monetario nacional es el euro, tal y como esta moneda se define en el Reglamento (CE) 974/98, del Consejo, de 3 de mayo.

Dos. El euro sucede sin solución de continuidad y de modo íntegro a la peseta como moneda del sistema monetario nacional. La unidad monetaria y de cuenta del sistema es un euro. Un euro se divide en cien cents o céntimos.

Los billetes y monedas denominados en euros serán los únicos de curso legal en el territorio nacional.»

El apartado dos del artículo 3 de la Ley 46/1998, de 17 de diciembre, sobre la introducción del euro, establece que «los billetes y monedas denominados en euros serán los únicos de curso legal en el territorio nacional». El dotar a una moneda de curso legal implica que el pago de cualquier deuda no puede ser rechazado cuando se realiza con la expresión física de aquella, esto es, con billetes y monedas.

Billetes falsos

Se plantean en ocasiones discrepancias de los clientes y usuarios de las entidades con motivo de la realización de ingresos en cuenta (propia o de un tercero), por el hecho de que la entidad retenga billetes por su apariencia de falsedad, para su remisión al Banco de España.

Efectivamente, la obligación de retirar de la circulación los billetes con apariencia de falsificados existe para las entidades de crédito. Pero también la de recoger y reflejar los datos identificativos del que porta el billete.

En virtud de lo dispuesto en el artículo sexto del Reglamento (CE) 1338/200, del Consejo, de 28 de junio de 2001, las entidades se encuentran obligadas a retirar de la circula-

ción los billetes y monedas falsos que detecten. Sin embargo, el procedimiento establecido al efecto exige que estos sean entregados al Banco de España, el cual entregará un recibo de la recepción de los billetes, que servirá como justificante del cumplimiento de las obligaciones asumidas por las entidades de crédito⁵⁶. Si, de la peritación efectuada en el Centro Nacional de Análisis, resultara que el billete o billetes remitidos fueran legítimos, su importe será abonado a la mayor brevedad en la cuenta corriente de la entidad de crédito o en la cuenta corriente de la persona física o jurídica a la que la entidad retuvo el billete. El resultado de la peritación, sea cual sea este, será comunicado mediante correo a la entidad de crédito presentadora de los billetes o al domicilio de la persona física o jurídica a la que la entidad retuvo el billete, si esta hubiese comunicado sus datos.

Monedas. Límites a los ingresos en efectivo (conteo de moneda)

La única normativa existente sobre la limitación en el número de piezas de euro que pueden ser utilizadas en el pago de un servicio viene establecida en el artículo 11 del Reglamento 98/974/CE, de 3 de mayo. En este sentido, el artículo citado *in fine* expresamente establece que «excepto la autoridad emisora y las personas expresamente designadas por la legislación nacional del Estado miembro emisor, ninguna parte estará obligada a aceptar más de cincuenta monedas en cada pago».

Suele suceder que, tras los formalismos correspondientes, las entidades abren cuentas corrientes a sus clientes, mediante la firma de un contrato de adhesión genérico en el que se ofrecen como incluidos en el mismo los servicios de caja de la entidad, sin distinguir entre los clientes profesionales dedicados a actividades que exijan un servicio de caja diario, intensivo en consumo de recursos humanos y medios técnicos, y los clientes que no requieren dicha atención especial.

Cabe que, por la actividad desarrollada por el titular de la cuenta, se ponga de manifiesto con el tiempo que requiere de una atención especial en relación con los servicios de caja.

Normalmente, estos servicios especiales se concretan en atender, aceptar, recontar, empaquetar o transformar la entrega periódica de moneda fraccionaria para su ingreso en cuenta del titular o la remisión o entrega de reintegros en efectivo en moneda fraccionaria, según solicitud del cliente.

Resulta que esta atención especial requerida puede producir importantes distorsiones en las oficinas en horario de atención al público, además de romper el equilibrio inicial entre prestaciones y contraprestaciones consideradas en el contrato genérico de adhesión de apertura de cuenta corriente. Es preciso indicar que, haciendo una aplicación analógica del citado artículo 11 del Reglamento 98/974/CE, de 3 de mayo, en base a entender que existe una misma *ratio legis* entre la necesidad de limitar el número máximo de monedas que se pueden entregar en el tráfico para efectuar un pago y la necesidad de que las entidades puedan conocer el límite máximo de monedas que puede entregarles un cliente para hacer un ingreso en cuenta de carácter inmediato, resultaría que la entidad estaría legitimada para denegar el recuento instantáneo de la moneda fraccionaria entregada para su ingreso si excediese de cincuenta monedas.

⁵⁶ En virtud de lo establecido en la disposición adicional cuarta de la Ley 46/1998, de 17 de diciembre, y en el artículo sexto del reglamento citado.

Por ello, no teniendo obligación de admitir más de determinada cantidad de monedas⁵⁷, las entidades las admiten en condiciones distintas de las de un ingreso ordinario, esto es, para abonar en cuenta con posterior recuento, debiendo estar en cada caso a lo que se acredite.

Entre los pactos que se suelen alcanzar entre los clientes profesionales que precisan de estos servicios extraordinarios de caja y las entidades se encuentran los siguientes:

- La admisión de ingresos de efectivo de más de cincuenta monedas en los que su importe se abona en cuenta «salvo posterior recuento» por parte de la entidad de crédito, con el objeto de no demorar más allá de lo razonable la atención al resto de su clientela. El cliente que entrega el efectivo es consciente de que queda en manos de la entidad —sobre la base de la mutua confianza existente— el recuento de la cantidad ingresada, de modo que, en caso de que existan diferencias entre el importe declarado y el resultante del recuento, prevalece este último, salvo que las partes hayan acordado otra cosa.
- La entrega de cartuchos (*blisters*) a los clientes para que introduzcan las monedas, de manera que se facilite su recuento.
- La oferta de servicios especiales de gestión integral de efectivo para este tipo de profesionales, que incluyen la recogida y/o entrega de efectivo a domicilio mediante transporte blindado, recuento, empaquetado y transformación de efectivo. Las entidades suelen tener estos servicios subcontratados con empresas ajenas que actúan como sus proveedores.

El Servicio de Reclamaciones considera que dichos comportamientos no son contrarios a la ortodoxia bancaria. Ahora bien, conviene subrayar la que ha venido siendo reiterada opinión del Servicio de Reclamaciones sobre el servicio expreso para empresarios o profesionales, cuya actividad conlleva el ingreso diario o la solicitud de moneda. Así, si bien estos servicios pueden estar prestados por la entidad o un tercero, en este último caso no podrán traer a la relación contractual entidad-cliente las relaciones que la entidad haya establecido con el proveedor del servicio con el que haya subcontratado su prestación más que cuando las asuma como propias frente a su cliente en el contrato que suscriba con este último.

Así las cosas, de producirse una retrocesión posterior del abono registrado en aplicación del criterio anterior y mantener las partes opiniones contrarias al respecto, este Servicio de Reclamaciones carecería de competencias para resolver esta cuestión, que exigiría fijar indubitadamente el pacto que subyace y las responsabilidades que debieran imputarse a las partes intervinientes, para lo que tendrían que dirigirse las partes a los tribunales de justicia.

Al margen de lo anterior, en los casos que se plantean ante este Servicio sí se valoran determinados aspectos de transparencia, tales como las indicaciones que se recogen en la nota de entrega para ingreso en cuenta, en la que suele recogerse una cantidad, y se verifica que se establezca en los resguardos entregados por los ingresos que estos se

⁵⁷ No obstante, si la entidad de crédito estuviera ejerciendo actividades delegadas de caja pública —por ejemplo, mediante la admisión de cobros de impuestos, tasas municipales, etc.—, no sería de aplicación tal limitación, debiendo aceptar todas las monedas que se presenten en los pagos efectuados con tal finalidad.

hacían condicionados a un recuento posterior, así como información referida a la actuación que debe seguir la entidad ante la posible discrepancia en el recuento, y al plazo para el contraasiento de devolución.

En consecuencia, aun entendiendo que la actuación de las entidades al abonar en cuenta el importe procedente del recuento según justificación que aporten no podría considerarse contraria a las buenas prácticas y usos bancarios, se recomienda a las entidades, en aras de la transparencia, que se informe al cliente previamente del tiempo aproximado que se va a emplear para el recuento y, por tanto, para que el abono adquiera firmeza.

e. Comisión por ingresos en efectivo

Por definición, la aceptación de ingresos en efectivo para abono en una cuenta de la propia entidad receptora constituye una prestación del servicio de caja, inherente al contrato de cuenta y, por tanto, no puede ser remunerado de forma independiente. Es decir, dado que el servicio de caja en estos supuestos se retribuye a través de la comisión de mantenimiento, el adeudo de cualquier otra comisión se considera improcedente.

En consecuencia, siempre que el ordenante del ingreso no pretenda un servicio adicional al del simple ingreso de efectivo en la cuenta de un tercero, como, por ejemplo, identificar el concepto del ingreso o el nombre del ordenante, las entidades no están habilitadas para adeudar comisión alguna por prestar este servicio.

Se han planteado ante este Servicio controversias en relación con el cobro de dicha comisión cuando el ingreso es efectuado por un tercero, distinto del titular de la cuenta, y también, particularmente, en los casos en los que se efectúan ingresos en cuentas de comunidades de propietarios por alguno de los comuneros. En efecto, en los ingresos en efectivo efectuados en las cuentas (también las de las comunidades) aparecen los campos cuenta, titular de la cuenta, persona que efectúa el ingreso, importe, fecha y firma, sin que en ellos, en principio, conste otro concepto diferente. Por ello, en los casos en que el cliente o usuario desea que conste el concepto del pago (por ejemplo, recibo mensual agosto, derrama, etc.), las entidades, y con el fin de que aparezca el concepto del pago si ese es el deseo del ordenante, pueden proporcionar un justificante adicional, por el que estarían habilitadas a percibir una comisión, siempre que se verifiquen los requisitos para ello (véase a este respecto lo establecido en relación con las comisiones con carácter general en el epígrafe 4.2 de esta Memoria).

Al margen de ello, en algunas ocasiones determinadas entidades han aplicado las comisiones contempladas bajo el concepto «transferencias, giros y otras órdenes de pago» a un ingreso de efectivo realizado en una sucursal distinta a aquella donde estaba abierta la cuenta, al entender que esta operación debía ser considerada como de esa naturaleza.

Contrariamente a lo sustentado por esas entidades, el Servicio entiende que el supuesto de hecho no puede ser conceptualizado como una transferencia, al faltar una orden contra una cuenta abierta en la entidad que lleve aparejada la movilización de fondos con destino a otra cuenta determinada. Por el contrario, se considera que se trata propiamente de ingresos de efectivo a favor de una cuenta, inherentes al contrato de esta, siendo irrelevante que tengan lugar desde la propia sucursal en que se encuentra abierta la cuenta o desde cualquiera otra de la entidad, pues, en ambos casos, no existe propiamente un movimiento efectivo de fondos y las operaciones informáticas que ha de efectuar la entidad son básicamente las mismas.

Por tanto, al aplicar una comisión contemplada para un supuesto de hecho diferente, el Servicio ha considerado en los expedientes resueltos que dichas entidades no se habían ajustado a las buenas prácticas y usos bancarios.

- f. Limitaciones de canales y horarios para realizar determinadas operaciones en las cuentas a la vista. Ingresos en efectivo y pago por ventanilla de recibos no domiciliados

Se ha de diferenciar, en primer lugar, la prestación del servicio de caja inherente al contrato bancario de cuenta corriente, del servicio de pago de recibos no domiciliados.

- Así, los reintegros y los ingresos en efectivo de o en una cuenta forman parte del servicio de caja básico asociado al contrato de cuenta corriente o de ahorro, pacto accesorio de instrumentación del contrato subyacente que tiene tanta importancia como el contrato principal. La entidad administra, como si fueran propios, los fondos disponibles a favor del cliente. Este pacto accesorio de instrumentación del contrato subyacente tiene tanta importancia como el contrato principal, porque es indudable que el particular no dejaría su dinero en la entidad de crédito si no fuera por las ventajas y comodidades que para él representa el servicio de caja y de tesorería realizado por dicha entidad merced, precisamente, a la instrumentación de la cuenta corriente o de ahorro.

El servicio de caja es la causa del contrato de cuenta corriente bancaria, además de ser privativo y exclusivo de ella. Así, en el contrato de cuenta corriente bancaria, el contenido que lo define está relacionado con el servicio de caja, correspondiendo a los usos bancarios fijar en cada momento en qué se concreta, variando dicho contenido según las entidades han ido aumentando sus servicios al cliente, ya que desde el inicial servicio de ventanilla, en el que el cliente dispone por sí o por un tercero de su cuenta, mediante la negociación de cheques, se ha pasado a una etapa intermedia en la que se utiliza como medio de domiciliación de títulos-valores o de simples recibos, y, posteriormente, las tarjetas han sustituido en gran medida el servicio de ventanilla.

Sin embargo, la forma en que este se presta se ubica en el ámbito de la normativa interna de la entidad, de tal forma que, con las precisiones que luego se establecerán, entra dentro de la esfera discrecional y de política comercial de la entidad establecer los servicios que presta, sin que este Servicio pueda, ni deba, inmiscuirse en aquella, correspondiendo a los usuarios de las entidades de crédito evaluar estas cuestiones de cara a mantener o establecer relaciones con estas.

- Por otro lado, ninguna disposición legal establece un determinado horario como obligatorio para que las entidades de crédito admitan pago de recibos no domiciliados, por lo que adoptar un horario más o menos amplio, o restringirlo, para su admisión en ventanilla, se trata, también, de una decisión libremente adoptada por la entidad en su funcionamiento operativo y de organización interna.

La intención de dichas medidas de limitación del tipo de servicios que se prestan, por lo que refiere tanto al uso de cajeros automáticos (en lugar de la ventanilla de las oficinas) como a la limitación horaria de pago de recibos —argumentan las entidades—, es evitar aglomeraciones en las oficinas, procurando dispensar un mejor trato a la clientela bancaria. No obstante, este Servicio considera que los clientes y usuarios de las entidades deben estar en condiciones de conocer dichas limitaciones, según el supuesto en que nos encontremos.

En la cuestión relativa al establecimiento de determinadas limitaciones horarias, o incluso de días concretos de la semana o del mes para la prestación de ciertos servicios bancarios relacionados con las cuentas corrientes, es fundamental determinar la naturaleza de la operación de que se trate, lo cual en modo alguno es irrelevante, puesto que:

- A diferencia de lo que sucede con el pago de recibos, los ingresos en cuenta corriente (también los pagos) forman, como se ha dicho, parte del servicio de caja básico asociado al contrato de cuenta corriente o de ahorro—.

De esta manera, en estos casos, y siempre con carácter general (dado que habrá que estar a las diversas circunstancias concurrentes en cada caso), no se considera admisible la introducción de una restricción horaria o de fechas para la realización de esos ingresos o reintegros en una cuenta corriente de un cliente (un particular) de una entidad que consideramos incluidos dentro del servicio de caja básico. En cualquier caso, si se acreditara pacto al respecto en el correspondiente contrato de cuenta, habría que estar a lo específicamente pactado—correspondiendo en tal supuesto, entendemos, al titular de la cuenta informar de las limitaciones establecidas contractualmente a quienes hayan de realizar ingresos en ella por cualquier motivo—.

No vemos que el razonamiento deba ser distinto por el hecho de que, en el caso de los ingresos, los realice un tercero en la cuenta de un particular, pues, como ya se ha dicho, la entidad se convierte, en virtud del servicio de caja, en mandatario singular del cliente, por cuenta y en interés de quien realiza esos pagos y cobros a terceros y administra, como si fueran propios, los fondos disponibles a favor de aquel. El banquero se convierte en agente de pagos y de cobros de su cliente y en administrador de su dinero, realizando por su cuenta todas las operaciones inherentes al servicio de caja en el sentido más amplio de esta expresión o según lo convenido.

Cuestión distinta es la relativa a la utilización para ello de los cajeros automáticos disponibles en las oficinas, que se abordará en el punto siguiente.

- En el caso, completamente distinto del anterior, de las restricciones horarias para la prestación del servicio de atención del pago de recibos no domiciliados, la práctica más habitual y similar en estas situaciones es que las oficinas bancarias señalen un horario restringido para atender su pago por ventanilla, incentivando la posibilidad de realizar estas operaciones a través de Internet, banca telefónica o por otros canales. La intención expresada por las entidades para implantar dicha medida es evitar aglomeraciones en las oficinas, procurando dispensar un mejor trato a la clientela bancaria.

En estos supuestos, nada puede objetar este Servicio de Reclamaciones a dicha forma de proceder, dado que estamos ante una decisión adoptada por cada entidad al diseñar su política operativa y comercial, en la que este Servicio de Reclamaciones del Banco de España no puede inmiscuirse. En todo caso, serán los titulares de las cuentas a la vista en las que se efectúe el pago de tales recibos (como las empresas suministradoras, las comunidades de propietarios o las asociaciones, por ejemplo) quienes, al recibir las quejas de los terceros por estas restricciones operativas, deberán valorar oportunamente si deciden mantener la relación contractual con la entidad de crédito o si proce-

den a la cancelación de la cuenta y a la apertura de otra en alguna entidad de crédito que ofrezca mayores facilidades para el pago de estos recibos.

- Cuando las entidades actúan como entidades colaboradoras de determinados organismos públicos (ayuntamientos, universidades, Seguridad Social, etc.) para el cobro de tasas, impuestos, multas, pagos de pensiones, etc., habrá que estar a lo establecido en el correspondiente convenio de colaboración, de tal forma que no sería admisible aquí remitirse al horario de pago de recibos en caso de que la entidad dispusiera de carteles en las oficinas informando de dicha limitación para ese tipo de servicio específico. En este tipo ingresos o pagos, la entidad estaría actuando como una caja pública sometida a la normativa administrativa correspondiente, de tal forma que habría que estar a lo recogido en el correspondiente convenio de colaboración, así como a la normativa sectorial aplicable⁵⁸, por lo que no estaríamos ante un supuesto de aplicación de la normativa bancaria de transparencia.

Forma de prestar el servicio de caja:
ventanilla o cajero automático

No se podrá exigir a la entidad que preste este servicio de un modo determinado, pues la casuística, según el tipo de entidad de que se trate, es variada. Así, hay entidades que no tienen una red de oficinas operativas al uso, en tanto que otras ofrecen como uno de sus atractivos comerciales la existencia de una amplia red para facilitar la operativa de sus clientes, e incluso con horarios a veces más dilatados de lo habitual en la práctica bancaria, prestando servicio algunas tardes o sábados. El tipo de cliente, probablemente, en uno y otro caso, también es diferente, por lo que lo que resultará siempre exigible es que, en el momento de decidir dónde quiere tener su cuenta, el cliente conozca con todo detalle los canales que la entidad pone a su disposición para la prestación de los diversos servicios —entre ellos, el de caja— y aquellos de los que no dispone o se restringen. Esto solo se puede conseguir si la entidad ofrece las explicaciones adecuadas al respecto y, además, lo incluye en el correspondiente contrato. Si la circunstancia fuera sobrevenida, una vez que la relación contractual ya se encuentra establecida, deberá comunicarlo de forma previa y con carácter individual a los clientes afectados.

- Los reintegros e ingresos en efectivo forman parte del servicio de caja, si bien la forma en que dicho servicio se presta se ubica en la esfera discrecional de actuación de la entidad, de tal forma que entra dentro de dicha esfera discrecional y de política comercial establecerlo a modo de sugerencia o recomendación, y no con carácter excluyente —por ejemplo, a través de los cajeros automáticos de su propiedad—, sin que este Servicio pueda inmiscuirse en aquella, correspondiendo a los usuarios de las entidades de crédito evaluar estas cuestiones de cara a mantener o establecer relaciones con estas. Lo que sí consideramos relevante, y sobre lo que insiste particularmente este Servicio, es que se avise al público de la existencia de estas limitaciones o sugerencias para reintegros superiores o inferiores a determinada cantidad, colocando carteles en las diferentes oficinas.

No obstante, si el modo de prestar el servicio de caja básico a través de los cajeros u otros mecanismos automáticos alternativos se pretendiera que lo fuera con carácter excluyente, sin poder hacerlo en ningún caso por ventanilla, la entidad debería, bien acreditar la inclusión de tal limitación en el contrato de cuenta, o bien, cuando se trate de una limitación sobrevenida, comunicar con carácter individual y previo a sus clientes la entrada en

58 A modo de ejemplo, la relacionada con los pagos de la Seguridad Social y de las administraciones tributarias.

vigor de tales restricciones con la antelación exigible (dos meses, desde la entrada en vigor de la Ley de Servicios de Pago), al objeto de que aquellos pudieran decidir si continuar como clientes de la entidad o dejar de serlo. Adicionalmente, hay que señalar que en ese caso deberían asegurarse de que dichos medios automáticos no tuvieran la limitación de solo admitir operaciones en billetes, pues, de lo contrario, se estaría privando a la clientela de realizar operaciones en moneda fraccionaria de curso legal.

El titular de la cuenta debería ser, en su caso, el que informara a terceros que pretendan realizar ingresos en dicha cuenta de tal limitación.

- Además de ello, y para el caso específico de los ingresos, habrá que tener en cuenta que con la entrada en vigor de la ley, y según se refleja en su artículo 42, se podrá disponer del efectivo ingresado en una cuenta de pago, en la moneda en que aquella esté nominada, desde el mismo momento del ingreso, cuya fecha de valor será la de ese día. No obstante, si el usuario del servicio de pago fuera un no consumidor, podrá acordarse que la disposición sea posible desde el día hábil siguiente, otorgando igual fecha de valor a los fondos ingresados.

Con el cambio normativo, este Servicio entiende y sostiene que sigue siendo facultativo para la entidad —siempre con las precisiones ya expuestas— prestar el servicio de caja mediante el ingreso en efectivo realizado a través de la ventanilla, o de un cajero que permita la disponibilidad inmediata de los fondos. Pero no es indiferente, sin embargo, que el ingreso se realice a través de un cajero de los que requieren verificación, y que, por tanto, no permiten tener inmediata disponibilidad —desde el mismo momento del ingreso, como señala la ley—.

Por tanto, la entidad, en su caso, deberá instrumentar los medios que considere oportunos, operativos, organizativos o técnicos, para el cumplimiento de esta nueva obligación legal.

Por otro lado, cuando es el propio cliente quien elige utilizar el cajero, como un medio más de los que la entidad pone a su disposición para realizar el ingreso porque le resulte más cómodo o por cualquier otra razón —y no por tratarse de una limitación convenida—, lo que es exigible a la entidad que admite este tipo de ingresos por cajero automático es que recoja las limitaciones que afectan a estos en el respectivo contrato de cuenta, además de advertirlo de forma específica tanto al realizar el ingreso como al consultar el disponible en cuenta por los medios habilitados al efecto, sin que consideremos que ello sea incompatible con el cumplimiento por la entidad de lo preceptuado en el artículo 42 citado, pues en realidad en estos casos no se puede comprobar realmente si se ha dado un ingreso en cuenta ni cuál es ese importe hasta que la verificación se lleva a cabo, lo cual es una limitación intrínseca a esa modalidad de ingreso, que expresamente se establece en el contrato.

5.4 Efectos

La normativa básica reguladora del cheque está constituida por la Ley 19/1985, de 16 de julio, Cambiaria y del Cheque (LCyCh).

5.4.1 CHEQUES

El cheque es un título-valor cambiario que puede ser utilizado con la finalidad de disponer del saldo existente en una cuenta abierta por el librador en un banco. El cheque adopta la forma de una orden de pago, pura y simple, dirigida a un banco (librado) y a favor de un tercero, a su orden o al portador. La LCyCh dedica al cheque los artículos 106 y siguientes.

A continuación reseñamos, brevemente, algunos artículos de la citada ley que han tenido incidencia en la resolución de los informes emitidos por el Servicio de Reclamaciones.

a. Pago del cheque

Una vez que ha sido regularmente emitido, el librado que tiene fondos a disposición de su cliente, el librador, está obligado al pago, total o parcial (artículo 108). El cheque emitido y pagadero en España deberá ser presentado a su pago en un plazo de quince días (artículo 135).

Las normas que regulan el lugar de pago de los cheques [básicamente, los artículos 106, n.º 4, y 107 de la Ley 19/1985, de 16 de julio (BOE del 19), Cambiaria y del Cheque] establecen que, a falta de indicación especial, en el lugar designado en el cheque junto al nombre del librado se reputará su lugar de pago, por lo que ninguna sucursal distinta de la indicada en él tiene la obligación legal de pagar en efectivo el cheque.

Hay que tener en cuenta que pagar un cheque por ventanilla en oficina distinta a aquella en la que el firmante tiene cuenta abierta implica un riesgo, al no poder comprobar que su firma coincide con la del titular de la cuenta, medida de seguridad necesaria para evitar pagos de documentos a un tenedor ilegítimo o que no hayan sido regularmente emitidos.

Por tanto, la negativa a pagar el cheque en oficina distinta de la librada es perfectamente posible y procedente, salvo pacto contractual que contemple la obligación de la entidad de pagarlo también en otras sucursales distintas de la librada.

No obstante, es habitual, teniendo en cuenta las nuevas tecnologías de que se dispone, que otra oficina distinta haga efectivo voluntariamente el pago del cheque, para lo cual llevará a cabo diversas gestiones confirmatorias con la oficina librada (existencia de saldo disponible, verificación de la firma, etc.), lo cual puede devengar la correspondiente comisión.

b. Identificación del tenedor del cheque

En todo caso, el artículo 41 del Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos, dispone:

«Artículo 41. Obligación de informar acerca del libramiento de cheques por parte de las entidades de crédito.

1 De acuerdo con lo previsto en el artículo 28.4, las entidades de crédito deberán comunicar anualmente a la Administración Tributaria la información relativa a los cheques que libren contra entrega de efectivo, bienes, valores u otros cheques, con excepción de los librados contra una cuenta bancaria.

También deberán comunicar la información relativa a los cheques que abonen en efectivo, y no en cuenta bancaria, que hubiesen sido emitidos por una entidad de crédito, o que, *habiendo sido librados por personas distintas, tuvieran un valor facial superior a 3.000 euros.*

2 A estos efectos, las entidades de crédito deberán presentar una declaración que contendrá, al menos, la siguiente información:

a. Nombre y apellidos o razón social o denominación completa y *número de identificación fiscal* de los tomadores o, según proceda, de las personas que presenten al cobro los cheques que son objeto de esta declaración.

b. El número de serie y la cuantía de los cheques con separación de los librados por la entidad y los abonados por la misma. Se distinguirán, a su vez, los emitidos por otras entidades de crédito y los librados por personas distintas de cuantía superior a 3.000 euros.»

La Ley 19/1985, de 16 de julio, Cambiaria y del Cheque, permite en su artículo 140 que el banco pueda exigir que el cheque se le entregue con el «recibí» del tenedor:

«Artículo 140

El librado podrá exigir al pago del cheque que este le sea entregado con el recibí del portador [...].»

Por otra parte, el artículo 3 de la vigente Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, establece como obligaciones de las entidades de crédito, como sujetos obligados, las siguientes:

«1 Los sujetos obligados identificarán a cuantas personas físicas o jurídicas pretendan establecer relaciones de negocio o intervenir en cualesquiera operaciones.

En ningún caso los sujetos obligados mantendrán relaciones de negocio o realizarán operaciones con personas físicas o jurídicas que no hayan sido debidamente identificadas. Queda prohibida, en particular, la apertura, contratación o mantenimiento de cuentas, libretas, activos o instrumentos numerados, cifrados, anónimos o con nombres ficticios.

2 Con carácter previo al establecimiento de la relación de negocios o a la ejecución de cualesquiera operaciones, los sujetos obligados comprobarán la identidad de los intervinientes mediante documentos fehacientes [...].»

A estos efectos, el artículo 25 de la citada Ley 10/2010 establece lo que sigue:

«1 Los sujetos obligados conservarán durante un período mínimo de diez años la documentación en que se formalice el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente Ley.»

En consecuencia, y dado que, efectivamente, la normativa descrita exige y permite que las entidades financieras establezcan procedimientos de salvaguarda de la legalidad y de los intereses propios y de sus clientes, mediante los que se asegure de la identidad de las personas con las que realiza sus operaciones, solicitar la identificación al tenedor de un cheque, con independencia de cómo se encuentre emitido y de cuál sea su importe, es una medida que promueve la seguridad del tráfico cambiario y mercantil y que el Servicio de Reclamaciones considera ajustada a las buenas prácticas bancarias.

c. Revocación

En cuanto a la revocación del mandato de pago contenido en el cheque, el artículo 138 señala que la revocación de un cheque no produce efectos hasta después de la expiración

del plazo de presentación. Si no hay revocación, el librado puede pagar aún después de la expiración de ese plazo. En los casos de pérdida o privación ilegal del cheque, el librador podrá oponerse a su pago.

Los artículos 154 y 155 establecen la existencia de un procedimiento judicial para los casos de extravío, sustracción o destrucción de un cheque.

Ahora bien, en el caso de un cheque bancario, el librador y el librado coinciden. En este caso, esa revocación no liberaría a la entidad de crédito de las responsabilidades que tuviera que atender como libradora del efecto. Así, y teniendo en cuenta lo dispuesto en la Ley 19/1985, de 16 de julio, Cambiaria y del Cheque, que dispone en el párrafo 1.º de su artículo 157 (refiriéndose a la prescripción del cheque) que «Las acciones que corresponden al tenedor contra los endosantes, el librador y los demás obligados prescriben a los seis meses, contados desde la expiración del plazo de presentación», cabría entender que, sin acudir al procedimiento judicial cambiario mencionado, habría que dejar transcurrir al menos seis meses para que la entidad pudiese anular el cheque bancario extraviado y emitir uno nuevo. Sin embargo, nuestros tribunales de justicia mantienen un criterio bastante más restrictivo, pues aplican a estos casos el plazo de prescripción ordinario de 15 años establecido en el artículo 1974 del Código Civil (así, por ejemplo, la sentencia de la Audiencia Provincial de Orense de 21.3.1994).

En consecuencia, si no se acredita la devolución del cheque original o que se cuenta con la autorización del beneficiario del cheque, o que un juez ha declarado que la entidad no está obligada a su pago (evitando, por cualquiera de estos tres procedimientos, las posibles responsabilidades que le pudieran ser exigidas), la entidad no actúa correctamente si se niega a atender la orden de mandato de pago recogida en el cheque bancario hasta que hayan transcurrido los 15 años mencionados con anterioridad.

d. Endoso

La citada ley, en su artículo 120, establece que «el cheque extendido a favor de una persona determinada, con o sin cláusula ‘a la orden’, es transmisible por medio del endoso. El cheque extendido a favor de una persona determinada con la cláusula ‘no a la orden’ u otra equivalente, no es transmisible más que en la forma y con los efectos de una cesión ordinaria (de créditos)»⁵⁹.

Respecto a cómo debe llevarse a cabo el endoso, el artículo 122 de la misma ley exige que se escriba en el cheque o en su suplemento y sea firmado por el endosante, admitiendo la figura del endoso en blanco, que consiste en aquel endoso en el que no se designa al endosatario o consiste simplemente en la firma del endosante, exigiéndose en este último caso para que sea válido que la firma se recoja en el dorso del cheque.

Por su parte, el artículo 123, al referirse a los efectos del endoso, señala que este transmite todos los derechos resultantes del cheque, y el 125 dice que «el tenedor de un cheque se considerará portador legítimo del mismo cuando justifique su derecho por una serie no interrumpida de endosos, aun cuando el último endoso esté en blanco».

Por último, respecto a las medidas que debe adoptar el librado de un cheque antes de proceder a su pago, el artículo 141 exige que compruebe la regularidad en la serie de endosos, pero no la autenticidad de la firma de los endosantes.

⁵⁹ Regulada en los artículos 1526 al 1536 del Código Civil y en los artículos 347 y 348 del Código de Comercio.

e. Ingreso en cuenta de cheques por un tercero distinto de su titular

En primer lugar, hay que indicar que, para efectuar cualquier tipo de ingreso en la cuenta de un tercero, es absolutamente imprescindible que la persona que pretende hacerlo conozca la numeración específica de la cuenta en la que pretende realizarlo (cuenta beneficiaria).

Las entidades, en buena práctica bancaria, no pueden aceptar ingresos en los que no se identifique la cuenta beneficiaria (sino, por ejemplo, tan solo la persona a quien van dirigidos), pues tal negativa responde a una imprescindible medida de seguridad que ampara la confidencialidad de los datos bancarios de su cliente, y que viene exigida por la normativa que regula la protección de datos de carácter personal.

Además, y para el caso específico del ingreso de cheques, no se puede equiparar el ingreso de dichos efectos por un tercero con el que efectuaría el propio titular, muy especialmente por las consecuencias que de dicho ingreso se pueden derivar; entre ellas, a modo de ejemplo, el cobro de una comisión de gestión de cobro o las derivadas de su impago (siendo necesario siempre en esos casos que se trate de un servicio solicitado por el titular de la cuenta, y que este sea informado del desarrollo de dicho servicio y de las comisiones que lleva o puede llevar aparejado), u otras de cualquier índole.

Así, dado que no es lo mismo el ingreso de un cheque en gestión de cobro por el propio titular de la cuenta, y tampoco es igual el ingreso en efectivo por un tercero (que no conlleva ningún tipo de comisión para el titular de la cuenta, y ante el que no cabría exigir el conocimiento y consentimiento de este), entiende este Servicio que, conforme a las exigencias que demandan las buenas prácticas bancarias, la entidad no puede llevar a cabo dicha gestión sin el conocimiento y consentimiento del titular de la cuenta, para que de esta forma el cliente pueda conocer con total claridad —y prestar su conformidad con una información suficiente— las condiciones económicas que eventualmente se derivan de la operación.

En efecto, en nuestra opinión, carecería de sentido que los requerimientos de información previa sobre la gestión de cobro y sus posibles costes se exijan cuando el ingreso lo efectúa el titular de la cuenta y, sin embargo, cuando dicha gestión la encomienda un tercero ajeno a la cuenta no se informe al titular de dichas comisiones y gastos; titular que, salvo prueba en contrario, no ha aceptado o solicitado servicio alguno.

En el supuesto de que se tratara de cheques nominativos, además, la entidad ha de encontrarse en condiciones de acreditar que ha verificado, en su caso, la regularidad en la cadena de endosos.

f. Compensación de cheques

De acuerdo con el artículo 137 de la LCyCH, la presentación a una cámara o sistema de compensación equivale a la presentación al pago.

Habitualmente, el sistema a través del cual se tramita el cobro de los cheques es el SNCE. De conformidad con la Ley 41/1999, de 12 de noviembre, sobre sistemas de pago y liquidación de valores, corresponde a la Sociedad Española de Sistemas de Pago, Sociedad Anónima, la elaboración y publicación de las normas básicas de funcionamiento del SNCE. El Reglamento del Sistema Nacional de Compensación Electrónica vigente se publicó el 11 de enero de 2013 (aunque a las reclamaciones resueltas durante este ejercicio les ha sido de aplicación la versión publicada en el *BOE* del 9 de marzo de 2007. Asimismo, las entidades participantes se dotaron de una serie de convenios e instrucciones técnicas y operativas que carecen de la consideración de normas, y por lo tanto no son

oponibles a terceros, salvo que se pacten expresamente con ellos, pero que son obligatorias para las entidades participantes.

Tradicionalmente, cuando se transfiere o cobra un título-valor se hace entrega física del documento. El truncamiento consiste en la sustitución del intercambio físico de documentos relativos a pagos por el intercambio electrónico de la información que contienen, conservando el soporte material la entidad presentadora o tomadora. Por tanto, nos encontramos ante una «inmovilización», por parte de la entidad tomadora, de los originales de un efecto mercantil, pasando la información que este contiene mediante un soporte magnético. En resumen, el truncamiento es una prerrogativa, otorgada a las entidades de crédito, de poder entregar con carácter liberatorio un recibo acreditativo de pago de un efecto cambiario domiciliado, sin necesidad de desplazarlo materialmente. De acuerdo con el convenio sobre truncamiento de cheques, de pagarés de cuenta corriente y otros documentos, la entidad tomadora responde frente a la entidad librada de la fidelidad de los datos aportados al Sistema desde los documentos originales, en caso de truncamiento. En particular, en cuanto al importe, este deberá corresponderse con la cantidad inscrita en letra.

El Reglamento del Sistema Nacional de Compensación Electrónica (publicado en el *BOE* de 11 de enero de 2013) establece en su artículo 28.1 que las incidencias surgidas entre entidades en el Sistema Nacional de Intercambios serán resueltas mediante el buen entendimiento que debe presidir en todo momento las relaciones entre entidades. De no encontrarse una solución pacífica, y siempre que no exista procedimiento judicial, deberá plantearse la incidencia ante el órgano de dirimir incidencias competente, de acuerdo con el grupo de entidades a que pertenezcan.

g. Comisiones

La normativa que regula las comisiones aplicadas a las reclamaciones resueltas durante el ejercicio 2012 está constituida, principalmente, por la Orden EHA/2899/2011, de transparencia y protección del cliente de servicios financieros, de 28 de octubre de 2011, y que entró en vigor, con carácter general, el 29 de abril de 2012, que fue objeto de desarrollo mediante la Circular del Banco de España 5/2012, de 27 de junio, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, que entró en vigor⁶⁰ el 6 de octubre de 2012. La normativa de transparencia española anterior⁶¹ había quedado obsoleta, tanto por los avances habidos en la regulación sectorial (en áreas como el crédito al consumo, los servicios de pago o la publicidad) como por la gran transformación experimentada en la comercialización de los servicios bancarios.

Así, la normativa de transparencia aplicable reconoce, en línea con la anterior, la libertad de pacto de las entidades a la hora de establecer las comisiones que cobren por operaciones o servicios bancarios prestados, y la posibilidad de repercutir a sus clientes los gastos efectivos en que hayan incurrido por prestar sus servicios, pero, desde el punto de vista de la transparencia que debe presidir las relaciones entidad-cliente, son exigibles los siguientes requisitos:

60 Si bien para cuestiones específicas se establece la entrada en vigor el 1 de enero de 2013 (explicaciones adecuadas y deber de diligencia; entrega de información precontractual; Informaciones que se deben resaltar; y políticas y procedimientos de préstamo responsable), el 1 de julio de 2013 (en relación con el contenido de los contratos y con las comunicaciones que se han de efectuar a los clientes) y el año 2014 (para la remisión del documento resumen anual de comisiones e intereses). Por su parte, la información sobre las comisiones más frecuentes (norma tercera, apartado 1, y norma decimosexta, apartados 1 y 2) comenzó a aplicarse el 1 de enero de 2013.

61 Constituida principalmente por la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 y la Circular del Banco de España 8/1990 que la desarrolla.

- Deben responder a servicios efectivamente prestados y aceptados o solicitados en firme por el cliente (artículo 3.1 de la orden).
- Las entidades de crédito deberán poner a disposición de los clientes, debidamente actualizadas, las comisiones habitualmente percibidas por los servicios que prestan con mayor frecuencia, así como los gastos repercutidos en dichos servicios, en un formato unificado conforme a los términos específicos establecidos en la Circular del Banco de España 5/2012 (norma tercera y anejo 1). Esta información incluirá, en todo caso, de manera sencilla y facilitando la comparación entre entidades, los conceptos que devengan comisión, la periodicidad con que se aplican y su importe de manera desagregada por período en que se apliquen. Asimismo, dicha información ha de estar disponible en todos los establecimientos comerciales de las entidades de crédito, en sus páginas electrónicas y en la página electrónica del Banco de España, y deberá estar a disposición de los clientes, en cualquier momento y gratuitamente (artículo 3.2 de la orden).
- Habrá que estar a cada tipo de contrato o de operativa en concreto para determinar la obligación de información previa que incumbe a la entidad.

Comisión de devolución de cheques

Dada la especial naturaleza de la comisión de devolución de cheques, hay que hacer algunas precisiones desde la óptica de las buenas prácticas bancarias. Efectivamente, cuando un cliente se dirige a la entidad con la que opera, entregándole cheques en gestión de cobro, el servicio o la gestión que espera sea desarrollada y por la que, en principio, está dispuesto a pagar incluye necesariamente la realización, en tiempo oportuno, de los actos necesarios para obtener el cobro del derecho incorporado al título. Si, por cualquier motivo, el cheque no es atendido por la entidad librada, debe ser «devuelto» a su titular, operación que generará, en su caso, una nueva comisión, que, en la medida en que esté a disposición del cliente debidamente actualizada y en el formato unificado correspondiente y siempre que responda a un servicio efectivamente prestado, podrá ser adeudada a aquel. Pero es además necesario que las entidades adviertan previamente a los clientes, de algún modo efectivo, acerca de la existencia de comisiones que pueden derivarse del impago del documento —habitualmente, en el propio documento de ingreso del cheque— para que, de esta forma, el cliente pueda conocer con total claridad —y prestar su conformidad con plena información— las condiciones económicas que puedan derivarse de la operación contratada.

Comisión por pago de cheque librado por oficina distinta

Como ya se indicó anteriormente, según la propia Ley cambiaria y del Cheque, la única oficina obligada a hacer efectivo un cheque es la oficina librada de este.

No obstante, es posible que otra oficina distinta haga efectivo voluntariamente el importe del cheque, para lo cual deberá llevar a cabo diversas gestiones confirmatorias con la oficina librada —existencia de saldo disponible, verificación de firma, etc.— por las cuales estaría legitimada para cobrar la correspondiente comisión, siempre que esté a disposición del cliente debidamente actualizada y en el formato unificado correspondiente, de acuerdo con la nueva normativa de aplicación, y se informe a aquel sobre ella con carácter previo, para que preste el consentimiento a su repercusión.

Comisión por ingreso de cheque

Además de los requisitos generales sobre comisiones indicados al principio de este epígrafe, una actuación acorde con la claridad y transparencia exigida por las buenas prácticas y usos bancarios exige en este caso que, en el momento en que se efectúa la entrega

del cheque, la entidad informe expresamente a su cliente de la posibilidad de adeudar una comisión —siendo deseable que pudiera también informarle de su importe exacto— de modo que en ese momento se tenga perfecto conocimiento del coste que esta operación va a suponer. Para justificar esta actuación, la entidad debe conservar la solicitud de ingreso o resguardo de entrega de los efectos bancarios en que conste la citada información, debidamente suscrita por el cliente, para de esa forma tener constancia de que se le ha facilitado una información transparente y correcta sobre la comisión aplicada.

h. Fecha de valor
y disponibilidad de fondos

Si bien los cheques quedan fuera del ámbito de aplicación de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, es necesario señalar que su disposición adicional establece que lo dispuesto en ella respecto a la fecha de valor y disponibilidad de los fondos de operaciones realizadas en euros, cuando los proveedores de servicio se encuentren situados en la Unión Europea, será de aplicación en el caso de cheques u otras operaciones sujetas a cláusula suspensiva, si bien los plazos establecidos en ella (expuestos a continuación) solo serán de aplicación cuando se haya producido el abono en firme en la cuenta del proveedor de servicios de pago.

Así, respecto a la fecha de valor del abono en la cuenta de pago del beneficiario, el artículo 43 de la Ley de Servicios de Pago establece que no será posterior al día hábil en que el importe de la operación de pago se abonó en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario. El proveedor de servicios de pago del beneficiario se asegurará de que la cantidad de la operación de pago esté a disposición del beneficiario inmediatamente después de que dicha cantidad haya sido abonada en la cuenta del proveedor del servicio de pago del beneficiario.

La fecha de valor del cargo en la cuenta de pago del ordenante no será anterior al momento en que el importe de la operación de pago se cargue en dicha cuenta.

Por lo tanto, teniendo en cuenta lo dispuesto en la disposición adicional antes referida, en el caso de cheques, lo dispuesto más arriba solo será de aplicación una vez se hubiera producido el abono en firme en la cuenta del proveedor de servicios de pago.

A la vista de lo anterior, este Servicio ha venido considerando que la fecha de valor del cargo en la cuenta de pago del ordenante no será anterior al momento en que el importe de la operación de pago se cargue en dicha cuenta, aplicando así la fecha de valoración de los adeudos recogida en la Ley de Servicios de Pago (artículo 43.2) y no el párrafo segundo de la disposición adicional, que se refiere solo a abonos, considerando así una actuación no acorde con las buenas prácticas bancarias la aplicación de una fecha de valor anterior a la del cargo en cuenta.

i. Gestiones de cobro

Este Servicio de Reclamaciones se ha pronunciado, en numerosas ocasiones, considerando que en la entrega de cheques a las entidades para su cobro hay dos alternativas posibles, a saber: tomar el cheque en gestión de cobro, o bien, además de gestionar dicho cobro, abonar su importe en la cuenta del cliente. En este segundo caso, dicho abono será condicional, esto es, «salvo buen fin», no adquiriendo firmeza hasta la verificación del pago. De este modo, el abono está sujeto a la condición del cobro efectivo del cheque, dando lugar, en caso de producirse el impago o devolución del efecto, a la obligación de devolver lo recibido, pudiendo resarcirse la entidad por medio del correspondiente adeudo en cuenta.

En relación con esta segunda opción, cabe citar que la Audiencia Territorial de Madrid, en su sentencia de 31 de marzo de 1982, refleja los efectos de la cláusula diciendo:

«Al efectuar el abono en la cuenta [...] del importe del cheque [...], este abono del banco mientras no se haya expresamente pactado lo contrario, no puede hacerse en buena técnica jurídica, sino con el alcance provisional que señala el artículo 1170, 2.º y 3.º párrafo del Código Civil [...]. El abono en cuenta verificado por el banco en la cuenta del cliente fue un abono sujeto a esa provisionalidad que marca el Código Civil y consecuentemente la disponibilidad que de su importe hiciera cualquiera de los cuentacorrentistas indistintos o solidarios, librando a su vez un talón contra su cuenta corriente fue una disponibilidad prematura, que al resultar fallido el abono anterior provisional acarrea la obligación de su reintegro en aras de la perfecta ejecución del contrato de cuenta corriente bancaria con su accesorio de contrato del cheque conforme a lo estipulado entre las partes y por aplicación de los artículos 278 del Código de Comercio y 1728 del Código Civil y, en última instancia, porque de otra suerte se produciría un enriquecimiento injusto de los cuentacorrentistas, quienes obtuvieron un abono provisional conforme a la ley y dispusieron de esos fondos cuya efectividad definitiva no se logró por cuestiones que atañen por exclusiva, a ellos en relación con terceros extraños al negocio jurídico que vincula al banco con esos cuentacorrentistas.»

En este mismo sentido se manifestó el Tribunal Supremo en sentencia de 28 de noviembre de 1988, al estimar la pretensión del reclamante, que concedía a la cláusula salvo buen fin el efecto de recobrar el banco la suma recibida por su cliente.

Ahora bien, señalado lo anterior, resulta obligado recordar que la indisponibilidad del importe de los fondos abonados «salvo buen fin» durante un plazo predeterminado unilateralmente por las entidades contradice los principios contenidos en la normativa bancaria, que omite expresamente la fijación de plazos concretos que se deben aplicar con carácter general.

Por ello, se estima que, en aquellos casos en que, por las circunstancias concurrentes, no fuera aconsejable permitir al cliente la disponibilidad de dichos fondos, una actuación acorde a las buenas prácticas bancarias sería optar:

- bien por la gestión del cobro del cheque en cuestión —no abonando su importe hasta que efectivamente hubiese sido realizado—, o
- bien practicar el abono, pero limitando su eficacia mediante una cláusula específica que a tal efecto constara, por ejemplo, en el impreso de ingreso y que aludiera a la indisponibilidad temporal del abono realizado hasta la fecha del cobro efectivo del cheque.

Resulta por tanto fundamental que exista una total transparencia en los documentos bancarios destinados a justificar el ingreso de cheques, de tal forma que el cliente que entrega un cheque a su entidad para su cobro y abono en cuenta conozca por la sola y normal —no especializada— lectura de tales documentos cuál es el compromiso adquirido por la entidad y las condiciones para la disponibilidad del importe de los cheques entregados.

j. Cheque falsificado

Sobre la cuestión planteada, cabe señalar que el artículo 156 de la Ley Cambiaria y del Cheque establece que «el daño que resulte del pago de un cheque falso o falsificado será imputado al librado, a no ser que el librador haya sido negligente en la custodia del talonario de cheques o hubiese procedido con culpa». La jurisprudencia menor, en general, ha venido aplicando a los pagarés este precepto.

De este modo, la ley establece de forma expresa a quién corresponde soportar el riesgo del pago de un cheque o pagaré falso o falsificado, esto es, al librado (en el caso del pagaré, la entidad domiciliataria), todo ello salvo que el librador (firmante) hubiera sido negligente en la custodia del talonario o hubiese procedido con culpa.

En este sentido, la sentencia del Tribunal Supremo n.º 79/1998, de 9 de febrero, considera que:

«[...] es de aplicación aquí la doctrina del riesgo profesional inherente al tráfico bancario, por lo que el librado debe sufrir el daño cuando hace efectivo un talón cuya firma es falsa, debido a que solo está autorizado a pagar los cheques emitidos por el librador y, por aplicación del artículo 1162 del Código Civil, el librado que paga un cheque falso incumple el contrato de cheque y tiene que repetir el pago mal hecho; como señala la Sentencia de esta Sala de 15 julio 1988 (RJ 1988/5717), “la diligencia exigible al banco no es la de un buen padre de familia, sino la que corresponde al demandado como banco, comerciante experto que, normalmente, ejerce funciones de depósito y comisión, por lo cual, según establecen los artículos 255 y 307 del Código de Comercio, se le exige un cuidado especial en estas funciones, sobre todo si se tiene en cuenta que las entidades bancarias encuentran una buena parte de su justo lucro en tales cometidos”.

Además esta Sala, en Sentencia de 1 marzo de 1994 (RJ 1994/1636), ha declarado que constituye una muy constante doctrina jurisprudencial en torno a la responsabilidad económica que puede surgir del abono de talones y de cheques falsificados, la de proyectar esta sobre los bancos que los hubiesen satisfecho, actuando negligentemente o por error, y aun cuando hubiese sido de buena fe, responsabilidad que se mantiene incluso en los supuestos de falsificación de dichos libramientos de pago [...].»

Recogen, asimismo, dicho planteamiento la sentencia de la Audiencia Provincial de Alicante de 18 de octubre de 1999, la sentencia de la Audiencia Provincial de Alicante de 11 de diciembre de 2001, la sentencia de la Audiencia Provincial de Cádiz de 16 de enero de 2004 y la sentencia de la Audiencia provincial de Madrid de 14 de diciembre de 2010.

En definitiva, esta responsabilidad del librado se deriva de la falsificación del documento, con independencia de que esta haya podido detectarse o no con mayor o menor dificultad, ya que los medios empleados para llevar a cabo tal comprobación lo serán en definitiva en beneficio de la entidad de crédito, que deberá extremar su diligencia para evitar pagos indebidos que pudieran originar la responsabilidad determinada en el citado precepto.

Solo en los supuestos previstos por el mismo artículo (cuando el titular hubiera sido negligente en la custodia del documento —lo que hace posible su pérdida o hurto— o hubiese procedido con culpa), cabe exonerar a la entidad de dicha responsabilidad.

k. Cheques librados sobre cuentas en el extranjero

En estos casos concurren una serie de circunstancias que agravan la situación de incertidumbre de los clientes que los entregan en gestión de cobro, ya que los plazos de devolución a los que se encuentran sometidos son diferentes en los distintos países (artículo 167.7 de la Ley Cambiaria y del Cheque), dependiendo de la excepcionalidad de la causa por la que se produzca dicha devolución. Por ello, las entidades suelen establecer acuerdos con sus corresponsales en los que se detallan los plazos máximos a los que legal-

mente se encuentran sujetos estos instrumentos de pago, a los efectos de considerar firme su abono.

Por tanto, y dada la total transparencia que debe existir en los documentos bancarios (de tal forma que el cliente conozca por la sola y normal lectura de tales documentos cuál es el compromiso adquirido por la entidad y las condiciones para la disponibilidad del importe de los cheques entregados), el Servicio de Reclamaciones entiende que las entidades deberían, en la medida de lo posible, informar a sus clientes de que los fondos abonados solo adquieren firmeza a partir de determinada fecha, y, en caso de que dicha información no sea posible, por no existir tales acuerdos de corresponsalía, dejar constancia de la indeterminación de la firmeza del abono, con independencia de su disponibilidad.

Por tanto, una actuación acorde con la claridad y transparencia exigida por las buenas prácticas y usos bancarios exige que, en el momento en que se efectúa la entrega del cheque, la entidad informe expresamente a su cliente de toda la información relevante en relación con el cheque, y muy en particular sobre la indeterminación de la firmeza del abono. Para justificar esta actuación, la entidad debe conservar la solicitud de ingreso o resguardo de entrega de los efectos bancarios en que conste la citada información, debidamente suscrita por el cliente, para, de esa forma, tener constancia de que se le ha facilitado una información transparente y correcta sobre la gestión de cobro del cheque, el abono realizado salvo buen fin, la disponibilidad de los fondos y la comisión que se ha de cobrar, en su caso.

I. Cheques de viajero (*traveller checks*)

En general, los cheques de viajero son documentos mercantiles librados por entidades de crédito, financieras o grandes compañías turísticas (que no se compensan a través del SNCE) y se caracterizan, fundamentalmente, por utilizar como técnica de legitimación del tomador la doble firma sobre el título, de modo que el librado (sucursal, agencia, filial o corresponsal del librador) solo efectuará el pago cuando exista sobre el cheque una doble firma. Normalmente, la primera es puesta por el tomador en el momento de la emisión (que, generalmente, coincide, además, con el pago del importe de los cheques más los gastos y comisiones devengados). La segunda se escribirá sobre el título en el momento de la presentación al pago. De la confrontación de ambos, el librado debe extraer la consecuencia de que quien presenta el cheque es, precisamente, su tomador, y proceder entonces a abonar el cheque. La acreditada solvencia de las entidades emisoras es garantía suficiente para que sea admitido normalmente como medio de pago.

Actualmente no existe un plazo máximo para la devolución de cheques de viajero procedentes de otro país, por lo que resulta de aplicación el artículo 13 de la Orden EHA/2899/2011, de transparencia y protección del cliente de servicios financieros, que establece que «En todos los servicios bancarios, y con independencia de aplicar puntualmente las normas sobre disponibilidad de fondos y de valoración correspondientes, las entidades pondrán los medios necesarios para ejecutar las órdenes de los clientes sin demoras ni retrasos, empleando para ello la máxima diligencia».

Al igual que ocurre con los cheques librados sobre cuentas en el extranjero, en el caso concreto de los cheques de viajero entiende el Servicio que concurren también una serie de circunstancias que agravan la situación de incertidumbre de los clientes que los entregan en gestión de cobro, ya que los plazos de devolución a los que se encuentran sometidos son diferentes en los distintos países, dependiendo de la excepcionalidad de la causa por la que se produzca dicha devolución. Por ello, las entidades suelen establecer

acuerdos con sus corresponsales en los que se detallan los plazos máximos a los que legalmente se encuentran sujetos estos instrumentos de pago, a los efectos de considerar firme su abono.

Por tanto, y dada la total transparencia que debe existir en los documentos bancarios destinados a justificar el ingreso de cheques de viajero, de tal forma que el cliente conozca por la sola y normal lectura de tales documentos cuál es el compromiso adquirido por la entidad y las condiciones para la disponibilidad del importe de los cheques entregados, el Servicio de Reclamaciones entiende que las entidades deberían, en la medida de lo posible, informar a sus clientes de que los fondos abonados solo adquieren firmeza a partir de determinada fecha, y, en caso de que dicha información no sea posible, por no existir tales acuerdos de corresponsalía, dejar constancia de la indeterminación de la firmeza del abono, con independencia de su disponibilidad.

5.4.2 LETRAS DE CAMBIO

La letra de cambio es un título-valor, literal y abstracto, trilateral, regulado en la LCyCh, artículos 1 al 93, por el que el librador ordena al librado que pague al vencimiento una suma de dinero al tomador (o a la persona a la que este endose el título). El número de reclamaciones presentadas en relación con incidencias derivadas del uso de las letras de cambio ha disminuido significativamente en los últimos años.

a. Domiciliación

En el caso de la letra de cambio, puede que exista una domiciliación en una entidad de crédito, de modo que se designa un domicilio, mediante una cláusula escrita en la propia letra, para la presentación al pago en una cuenta que el librado deberá tener abierta en la entidad de crédito. Así, en virtud del pacto de domiciliación de títulos cambiarios, la entidad se obliga a atender el pago de las letras domiciliadas por su cliente, siempre que no exista declaración denegatoria de pago (ya sea a causa de la inexistencia de saldo disponible en la cuenta o por otras razones).

Si el librado aceptante ha domiciliado el pago de la letra de cambio en una entidad bancaria, el pago de aquella podría llevarse a cabo por compensación, para el caso de que otra entidad bancaria la presente a través del SNCE, o bien mediante pago por ventanilla a su tenedor. Sobre el particular, el artículo 43 de la Ley Cambiaria y del Cheque establece que «cuando la letra de cambio se encuentre en poder de una entidad de crédito, la presentación al pago podrá realizarse mediante el envío al librado, con anterioridad suficiente al día del vencimiento, de un aviso que contenga todos los datos necesarios para la identificación de la letra, a fin de que pueda indicar sus instrucciones para el pago».

b. Fecha de valor y disponibilidad de fondos

Respecto a las letras de cambio, sería igualmente de aplicación lo dispuesto respecto a la fecha de valor y disponibilidad de fondos para los cheques. Si bien las letras de cambio quedan igualmente fuera del ámbito de aplicación de la Ley, 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, es necesario señalar que su disposición adicional establece que lo dispuesto en aquella respecto a la fecha de valor y disponibilidad de los fondos de operaciones realizadas en euros, cuando los proveedores de servicio se encuentren situados en la Unión Europea, será de aplicación en el caso de cheques u otras operaciones sujetas a cláusula suspensiva, si bien los plazos establecidos en ella (expuestos a continuación) solo serán de aplicación cuando se haya producido el abono en firme en la cuenta del proveedor de servicios de pago.

Así, respecto a la fecha de valor del abono en la cuenta de pago del beneficiario, el artículo 43 de la Ley de Servicios de Pago establece que no será posterior al día hábil en que el importe de la operación de pago se abonó en la cuenta del proveedor de servicios de

pago del beneficiario. El proveedor de servicios de pago del beneficiario se asegurará de que la cantidad de la operación de pago esté a disposición del beneficiario inmediatamente después de que dicha cantidad haya sido abonada en la cuenta del proveedor del servicio de pago del beneficiario.

La fecha de valor del cargo en la cuenta de pago del ordenante no será anterior al momento en que el importe de la operación de pago se cargue en dicha cuenta.

A la vista de lo anterior, este Servicio ha venido considerando que la fecha de valor del cargo en la cuenta de pago del librado aceptante no será anterior al momento en que el importe de la operación de pago se cargue en dicha cuenta, aplicando así la fecha de valoración de los adeudos recogida en la Ley de Servicios de Pago (artículo 43.2) y no el párrafo segundo de la disposición adicional, que se refiere solo a abonos, considerando así una actuación no acorde con las buenas prácticas bancarias la aplicación de una fecha de valor anterior a la del cargo en cuenta.

Del mismo modo, cuando nos encontramos ante efectos domiciliados que son presentados al cobro a la entidad domiciliataria después del vencimiento, este Servicio mantiene el criterio de que resultaría incorrecto aplicar la valoración del día del vencimiento, por entender que el mandato de pago incorporado a los documentos, una vez transcurrido el día de su vencimiento, se puede considerar que se transforma en una especie de mandato «a la vista». No adoptar una medida como la expuesta, además, podría llevar a situaciones carentes de lógica, puesto que al retrotraer la fecha de valoración a la de vencimiento, y no ser repercutido el importe del efecto por la entidad presentadora hasta la efectiva compensación, la entidad no solo se beneficiaría durante ese tiempo de unos fondos ajenos, sino que, además, se generaría un descubierto por valoración, con el consiguiente perjuicio si se liquidan intereses.

5.4.3 PAGARÉS

El pagaré, tal y como se encuentra regulado en los capítulos XIV y XV de la Ley 19/1985, de 16 de julio, Cambiaria y del Cheque, se puede definir como un título-valor literal, formal y abstracto, emitido a la orden o en forma nominativa, que contiene la promesa incondicionada de pagar una suma determinada de dinero a su vencimiento. La LCyCh dedica al pagaré los artículos 94 a 97, dando algunas normas específicas y remitiéndose mayoritariamente a la regulación de la letra de cambio.

Así, en el artículo 94 se recoge que el pagaré deberá contener, entre otras menciones, el nombre de la persona a quien haya de hacerse el pago o a cuya orden se haya de efectuar, así como la firma del que emite el título, denominado firmante.

Tradicionalmente, dentro de los pagarés cambiarios, en función de su operativa bancaria, se establece una distinción entre dos formatos diferenciados, a saber, el pagaré ordinario y el pagaré de cuenta corriente.

- El pagaré ordinario, común o comercial puede estar domiciliado para el pago en el lugar donde vive el librador o en otro distinto. Suele cumplir normalmente una función de giro y tiene como finalidad su utilización como medio de pago de una operación comercial.
- El pagaré de cuenta corriente se llama así porque es emitido por el titular de una cuenta bancaria, utilizando un talonario facilitado por una entidad de crédito y preimpreso de acuerdo con un modelo también normalizado, cuyas dimen-

siones y aspectos son similares a los del cheque (destinando espacios para las menciones esenciales, así como el nombre y dirección de la entidad de crédito domiciliataria para el pago y los datos codificados de la cuenta corriente con cargo a la cual deberá ser satisfecho el pagaré).

El pagaré bancario, aunque formalmente se asemeja a un cheque bancario, no se diferencia, desde el punto de vista de la circulación cambiaria, del pagaré ordinario.

a. Pago del pagaré

En los pagarés de cuenta corriente adquiere una especial importancia la domiciliación en una cuenta corriente bancaria, lo que exige una previa disponibilidad de fondos para su operatividad práctica. Supone, por tanto, el previo otorgamiento de un contrato de cuenta corriente con la entidad de crédito domiciliataria, encargada de efectuar los pagos por cuenta del firmante, que es a la vez titular de la cuenta. Pero conviene aclarar que aquí la entidad de crédito no es un librado, sino solo un mandatario (o representante) del firmante del pagaré, lo que le distingue del cheque.

Por consiguiente, la actuación de una entidad de crédito que ha ingresado un pagaré en la cuenta de uno de sus clientes (condicionando dicho ingreso al resultado efectivo de la gestión de cobro), adeudándolo simultáneamente en la cuenta de otro de sus clientes (firmante del título, frente al que la entidad de crédito ostenta la condición de domiciliataria del pago o mandatario como consecuencia del contrato de cuenta corriente) y que recibe una orden de este último cliente indicándole que proceda a la devolución del cargo efectuado en su cuenta, no puede ser sino el adeudo de su importe en la cuenta donde previamente se había abonado.

En caso de ser diferentes la entidad bancaria del firmante del pagaré y la del cedente de este, la presentación del documento se realizará a través del SNCE.

En resumen, la actuación de una entidad que procede a la devolución de un título no podría considerarse contraria a las buenas prácticas y usos bancarios, en la medida en que el ingreso hubiera quedado condicionado al resultado efectivo de la gestión de cobro. Al resultar no conforme, la única actuación posible de la entidad es su devolución.

A este respecto, conviene aclarar que no existe en la normativa de transparencia bancaria ningún precepto que fije un plazo para comunicar la devolución del pagaré; y que el hecho de que la devolución del pagaré no se comunique por parte de la entidad hasta transcurrido un plazo excesivo de tiempo en nada altera su obligación de hacer frente a su pago, ya que, según reiterada jurisprudencia, el abono que hace la entidad de crédito lo es con la cláusula «salvo buen fin», de modo que, si se produce el impago del documento, la entidad está facultada, siempre y cuando el documento no haya sufrido perjuicio por el transcurso del plazo para el ejercicio de acciones cambiarias, para exigir a su cliente el reembolso de la cantidad correspondiente.

El artículo 90 de la Ley Cambiaria y del Cheque, que resulta de aplicación al pagaré, indica lo siguiente:

«El pago de una letra de cambio cuyo vencimiento sea en día legalmente considerado como festivo, será exigible el primer día hábil siguiente. A estos efectos son declarados días festivos o inhábiles los no laborables para el personal de las Entidades de crédito [...]»

En este punto, conviene recordar que, tratándose de un pagaré, y a diferencia de lo que ocurriría con un cheque, no existe norma que obligue a la entidad domiciliataria frente al tenedor al pago del pagaré, porque este no es sujeto propiamente interviniente en la relación cambiaria, sino simple mandatario del firmante. La entidad domiciliataria paga en nombre y por cuenta de su cliente-firmante, por mandato de su cliente, no estando obligada a efectuar un pago parcial.

Ahora bien, el artículo 96 de la LCyCh, referido al pagaré, proyecta sobre el indicado título lo establecido en la misma ley respecto de la letra de cambio; en concreto, por lo que hace a la falta de pago, el artículo 51 de la ley establece que:

«la falta de aceptación o de pago deberá hacerse constar mediante protesto levantado conforme previene el presente capítulo.

Producirá todos los efectos cambiarios del protesto la declaración que conste en la propia letra, firmada y fechada por el librado en la que se deniegue la aceptación o el pago, así como la declaración, con los mismos requisitos, del domiciliario o, en su caso, de la Cámara de Compensación en la que se deniegue el plazo, salvo que el librador haya exigido expresamente en la letra el levantamiento del protesto notarial en el espacio reservado por la normativa aplicable a cláusulas facultativas. En todo caso la declaración del librado, del domiciliario o de la Cámara de Compensación deberá ser hecha dentro de los plazos establecidos para el protesto notarial en el artículo siguiente.»

A la vista de lo anterior, entendemos que, habiéndose presentado un pagaré en plazo y resultando no conforme, la entidad está obligada a realizar las gestiones necesarias dentro de los plazos establecidos por el artículo 51 de la Ley Cambiaria y del Cheque —dejar constancia sobre el documento de la declaración de impago—, en evitación de que el pagaré se perjudique, para no limitar al cliente el ejercicio de las acciones ejecutivas correspondientes en orden a reclamar el importe del pagaré al firmante y, en su caso, a cualquier otro obligado cambiario.

Debemos concluir, por lo tanto, que el tenedor del pagaré bancario no tiene mayor garantía de que se va a producir el pago al vencimiento que la expectativa de que existan fondos suficientes en la cuenta del librador, de que no se haya producido una orden de revocación de la orden de pago contenida en el efecto y, finalmente, en caso de que se produzca el impago, el recurrir a las acciones contra los obligados cambiarios.

b. Pago parcial

Si bien la normativa de aplicación no recoge de forma expresa una obligación por parte de la entidad domiciliataria de atender el pago parcial de un pagaré (como sí ocurre en el caso de un cheque), hay que tener en cuenta que dicho pago es una posibilidad a contemplar en determinados supuestos, según lo establecido en el artículo 45 de la Ley 19/1985, Cambiaria y del Cheque: «El portador no podrá rechazar un pago parcial».

c. Comisiones de devolución

La normativa que regula las comisiones está constituida, principalmente, por la **Orden EHA/2899/2011, de transparencia y protección del cliente de servicios financieros**, de 28 de octubre de 2011, y que entró en vigor, con carácter general, el 29 de abril de 2012, que fue objeto de desarrollo mediante la **Circular del Banco de España 5/2012, de 27 de junio**, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, que entró en

vigor⁶² el 6 de octubre de 2012. La normativa de transparencia española anterior⁶³ había quedado obsoleta, tanto por los avances habidos en la regulación sectorial (en áreas como el crédito al consumo, los servicios de pago o la publicidad) como por la gran transformación experimentada en la comercialización de los servicios bancarios.

Así, la normativa de transparencia aplicable reconoce, en línea con la anterior, la libertad de pacto de las entidades a la hora de establecer las comisiones que cobren por operaciones o servicios bancarios prestados, y la posibilidad de repercutir a sus clientes los gastos efectivos en que hayan incurrido por prestar sus servicios, pero, desde el punto de vista de la transparencia que debe presidir las relaciones entidad-cliente, son exigibles los siguientes requisitos:

- Deben responder a servicios efectivamente prestados y aceptados o solicitados en firme por el cliente (artículo 3.1 de la orden).
- Las entidades de crédito deberán poner a disposición de los clientes, debidamente actualizadas, las comisiones habitualmente percibidas por los servicios que prestan con mayor frecuencia, así como los gastos repercutidos en dichos servicios, en un formato unificado conforme a los términos específicos establecidos en la Circular del Banco de España 5/2012 (norma tercera y anejo 1). Esta información incluirá, en todo caso, de manera sencilla y facilitando la comparación entre entidades, los conceptos que devengan comisión, la periodicidad con que se aplican y su importe de manera desagregada por período en que se apliquen. Asimismo, dicha información ha de estar disponible en todos los establecimientos comerciales de las entidades de crédito, en sus páginas electrónicas y en la página electrónica del Banco de España, y deberá estar a disposición de los clientes en cualquier momento y gratuitamente (artículo 3.2 de la orden).
- Habrá que estar a cada tipo de contrato o de operativa en concreto para determinar la obligación de información previa que incumbe a la entidad.

Cuando un cliente se dirige a la entidad con la que opera, entregándole efectos al cobro o, en el caso de los pagarés, también al descuento, el servicio o la gestión que espera sea desarrollada y por la que, en principio, está dispuesto a pagar los intereses y comisiones correspondientes incluye necesariamente la realización, en tiempo oportuno, de los actos necesarios para obtener el cobro del derecho incorporado a los títulos cedidos.

Si, por cualquier motivo, los efectos no son atendidos por la entidad librada, deben ser «devueltos» a su titular, operación que generará, en su caso, una nueva comisión que, en la medida en que haya sido informada al cliente, se encuentre debidamente actualizada y en el formato unificado correspondiente, y siempre que responda a un servicio efectivamente prestado, podrá ser adeudada a aquel.

62 Si bien para cuestiones específicas se establece la entrada en vigor el 1 de enero de 2013 (explicaciones adecuadas y deber de diligencia; entrega de información precontractual; informaciones que se deben resaltar; y políticas y procedimientos de préstamo responsable), el 1 de julio de 2013 (en relación con el contenido de los contratos y con las comunicaciones que se han de efectuar a los clientes) y el año 2014 (para la remisión del documento resumen anual de comisiones e intereses). Por su parte, la información sobre las comisiones más frecuentes (norma tercera, apartado 1, y norma decimosexta, apartados 1 y 2) comenzó a aplicarse el 1 de enero de 2013.

63 Constituida principalmente por la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 y la Circular del Banco de España 8/1990 que la desarrolla.

Ello no obstante, las entidades deben siempre advertir a los clientes, de algún modo efectivo, acerca de la existencia de comisiones que pueden derivarse del impago de dichos documentos mercantiles, para que de esta forma el cliente pueda conocer con total claridad —y prestar su conformidad con plena información— las condiciones económicas que puedan derivarse de la operación contratada.

Cuando una entidad que toma a su cliente un documento de cobro para que sea ingresado en su cuenta, y condiciona este ingreso al resultado efectivo de la gestión de cobro, y lo devuelve posteriormente, por no resultar conforme o a instancia del firmante del título, su actuación no puede considerarse contraria a las buenas prácticas y usos bancarios. Recordemos que el pagaré es un compromiso de pago futuro, respecto del cual la entidad domiciliataria puede recibir instrucciones del firmante para que no se abone a su vencimiento.

La orden dada vincula a la entidad de crédito frente a su cliente, con independencia de los efectos y consecuencias que para aquel se puedan derivar del impago del título cambiario a su vencimiento, en virtud de las acciones que el tenedor legítimo pueda iniciar para el cobro de dicho título.

Ahora bien, teniendo en cuenta los intereses de todas las partes, el Servicio de Reclamaciones considera que las entidades deberían recoger en todos los documentos de entrega de efectos:

- El tipo de efecto que se entrega (letra de cambio, pagaré o cheque).
- El tipo de gestión que la entidad se compromete a efectuar (tomar el título en gestión de cobro o, además de gestionar dicho cobro, abonar su importe —salvo buen fin— en la cuenta del cliente, o bien —en el caso de los efectos y pagarés— descontarlo o negociarlo, deduciendo los intereses pactados hasta su vencimiento del importe nominal que se ha de abonar) y las comisiones que, en su caso, podrían aplicarse.
- Las facultades que mutuamente se reconocen las partes. Entre ellas, y para el caso del pagaré, el derecho de reintegro de la entidad de crédito que puede hacerse valer mediante la práctica de un contra-asiento en la cuenta del cliente en caso de que el efecto resulte impagado y el plazo razonable en que tal contra-asiento podría ser efectuado.

A este respecto, las entidades deben siempre advertir a los clientes, en la factura de presentación o de algún otro modo, acerca de la existencia de comisiones que puedan derivarse de la devolución del documento, para que de esta forma el cliente pueda conocer con total claridad —y prestar su conformidad con una información suficiente— las condiciones económicas que puedan derivarse de la gestión encomendada.

Así pues, constituye una actuación contraria a un proceder diligente el aplicar a las operaciones o servicios que se prestan comisiones cuya correspondencia no es clara, ni fácilmente comprensible; cuando, además, la entidad podía libremente informar a sus clientes sobre las comisiones que expresamente se recogen en los formatos unificados publicados para la cesión al cobro o negociación de efectos comerciales impagados o reclamados; asimismo, debería adaptarse la factura de cesión a la operación solicitada por el reclamante, en lugar de utilizar el modelo estándar para la cesión de cheques.

d. Descuento y anticipo de créditos

Con carácter general, ha de indicarse que el descuento y anticipo de créditos consiste en que el banco presta o anticipa fondos a su cliente, contra entrega por este de un documento crediticio, para que gestione su cobro, recibiendo el banco dichos documentos *pro solvendo*, esto es, salvo el buen fin de ellos, pudiendo ser títulos-valores (letras de cambio, cheques, pagarés...), o bien otro tipo de documentos (recibos o facturas). La forma de contratarse el descuento, bien puede ser esporádica o circunstancial, bien puede ser habitual y sucesiva, en razón de que el descontante disponga de créditos documentados frente a terceros de forma excepcional o sea la forma normal de desarrollo de su negocio.

El Servicio de Reclamaciones no resulta competente para entrar a valorar las decisiones que adoptan las entidades de crédito de cara a la concesión o denegación de dichas operaciones de descuento y anticipo, por incluirse dicha cuestión en su política comercial y de asunción de riesgos e incardinarse en su esfera discrecional de actuación.

Las entidades suelen justificar su proceder para desestimar el abono de los pagarés en el contenido de las pólizas formalizadas, en las que se suelen reservar el derecho de aceptar o rechazar, total o parcialmente, los créditos que el cliente le presente para su descuento o anticipo. A estos efectos, el banco deberá analizar los créditos presentados por el cliente, pudiendo denegar, entre otros supuestos, la admisión de aquellos que no estén domiciliados en entidad bancaria, que no estén librados por el cliente del descuento o anticipo, que no estén aceptados, o que se trate de documentos a cargo de obligados al pago de dudosa solvencia o con respecto a los cuales consten con anterioridad devoluciones de documentos a su cargo en porcentajes significativos a juicio de la entidad.

e. Extravío del pagaré por la entidad de crédito

Este Servicio considera que el extravío de un pagaré debe ser imputado por entero a la entidad reclamada, de forma que es ella la que tendría que asumir cualquier perjuicio derivado de aquel.

En efecto, es a la entidad a la que el cliente directamente hace el encargo de gestionar el cobro del documento (servicio, por otra parte, que es retribuido a través de las comisiones correspondientes).

A este respecto, cabe mencionar el criterio recogido en la sentencia del Tribunal Supremo de 21 de septiembre de 2006, que si bien se refiere a la entrega de un pagaré al amparo de un contrato de descuento, este Servicio hace extensivo a cualquier operativa bancaria que implique la gestión física del pagaré, cuyo resumen transcribimos a continuación:

«En virtud del contrato de descuento el banco descontante tiene la obligación de devolver al descontatario los títulos descontados, cuando no pueda hacer efectivo el crédito incorporado a los mismos, con la misma eficacia jurídica que tenían en el momento que se le cedieron, siempre que el descontatario haya efectuado el reintegro o se haya producido el reintegro, su falta es una mala práctica bancaria y supone un incumplimiento contractual atribuible al banco, correspondiendo la carga de la prueba de su devolución al banco descontante. La no devolución del título al descontatario significa la imposibilidad de que este pueda ejercitar el derecho incorporado al mismo, por lo que, en justa correspondencia, tiene derecho a recuperar del banco descontatario su importe con los intereses desde la fecha en que se produjo el reintegro en que debió devolver el título.»

El extravío de un documento mercantil no supone, en principio, la pérdida del crédito que representa, y compete a su titular y beneficiario acudir a las vías jurídicas oportunas para

obtener su satisfacción, pese al extravío, evitando de este modo que se produzca una situación de enriquecimiento injusto para alguna de las partes de la relación acreedor-deudor subyacente.

En efecto, es a la entidad a la que el cliente directamente hace el encargo de gestionar el cobro del documento (servicio, por otra parte, retribuido a través de las comisiones adeudadas). El cliente no solo deposita en el banco el pagaré, sino también su confianza, razón por la que la entidad debe extremar la precaución para evitar el extravío del pagaré. Y, en todo caso, es la entidad de crédito, no el cliente, la que elige el medio utilizado para el envío del pagaré; por tanto, debe ser la entidad la que se haga cargo de cualquier consecuencia derivada de la pérdida del documento.

f. Fecha de valor
y disponibilidad de fondos

Respecto a los pagarés, al igual que al resto de efectos, sería igualmente de aplicación lo dispuesto respecto a la fecha de valor y disponibilidad de fondos en la disposición adicional de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, a cuyo tenor, lo establecido en la referida ley respecto a la fecha de valor y disponibilidad de los fondos de operaciones realizadas en euros, cuando los proveedores de servicio se encuentren situados en la Unión Europea (artículo 43 de la Ley de Servicios de Pago) será de aplicación en el caso de cheques u otras operaciones sujetas a cláusula suspensiva, si bien los plazos establecidos en ella solo serán de aplicación cuando se haya producido el abono en firme en la cuenta del proveedor de servicios de pago.

A la vista de lo anterior, este Servicio ha venido considerando que la fecha de valor del cargo en la cuenta de pago del firmante no será anterior al momento en que el importe de la operación de pago se cargue en dicha cuenta, aplicando así la fecha de valoración de los adeudos recogida en la Ley de Servicios de Pago (artículo 43.2) y no el párrafo segundo de la disposición adicional, que se refiere solo a abonos, considerando así una actuación no acorde con las buenas prácticas bancarias la aplicación de una fecha de valor anterior a la del cargo en cuenta.

Del mismo modo, cuando nos encontramos ante pagarés domiciliados que son presentados al cobro a la entidad domiciliataria después del vencimiento, este Servicio mantiene el criterio de que resultaría incorrecto aplicar la valoración del día del vencimiento, por entender que el mandato de pago incorporado a los documentos, una vez transcurrido el día de su vencimiento, se puede considerar que se transforma en una especie de mandato «a la vista». No adoptar una medida como la expuesta, además, podría llevar a situaciones carentes de lógica, puesto que, al retrotraer la fecha de valoración a la de vencimiento, y no ser repercutido el importe del efecto por la entidad presentadora hasta la efectiva compensación, la entidad no solo se beneficiaría durante ese tiempo de unos fondos ajenos, sino que, además, se generaría un descubierto por valoración, con el consiguiente perjuicio si se liquidan intereses.

6 SELECCIÓN DE INFORMES Y CONSULTAS RELEVANTES

ÍNDICE

6.1 INFORMES 327

- 6.1.1 Desaparición de determinados tipos de interés oficiales de referencia de los préstamos hipotecarios 327
- 6.1.2 Compensación de cuentas 328
- 6.1.3 Herencia de cuentas de titularidad conjunta. Cuestiones varias 329
- 6.1.4 Aplicación de los fondos procedentes de una transferencia 330
- 6.1.5 Cobro de comisión en la recepción de transferencia transfronteriza 331
- 6.1.6 Discrepancia respecto al índice de referencia de aplicación a préstamo hipotecario (míbor hipotecario frente a míbor no oficial) 332
- 6.1.7 Devolución de recibo correspondiente a un seguro 332
- 6.1.8 Cálculo de la liquidación definitiva de préstamo para su cancelación 333
- 6.1.9 Retención de saldos. TPV y remesa de recibos cedida al cobro 334
- 6.1.10 Transferencias con el exterior. Tipo de cambio no informado previamente ni recogido en contrato marco 335
- 6.1.11 Préstamos multdivisa. Cuestiones varias 336
- 6.1.12 Transferencia transfronteriza por Internet. Comisiones 338
- 6.1.13 Comunidad de vecinos. Falta de firma del presidente saliente en el acta de la reunión de renovación de cargos 339
- 6.1.14 Hipoteca inversa. Información previa 341
- 6.1.15 Devolución de recibos cargados en cuenta. Posible domiciliación tácita 343
- 6.1.16 Fraude en envío de dinero al exterior, a través de entidad de pago 344
- 6.1.17 Disconformidad con los importes cobrados por el registrador 346
- 6.1.18 Información y disposición de fondos por representante legal en cuenta indistinta 346
- 6.1.19 Cargo en cuenta por devolución de ingreso, en descubierto 346
- 6.1.20 Saldos inembargables. Embargo en descubierto 346

6.2 CONSULTAS 347

- 6.2.1 Subrogación de préstamo a promotor 347
- 6.2.2 Cancelación anticipada de imposiciones a plazo fijo 349
- 6.2.3 Conservación de documentación 350
- 6.2.4 Comisión por cancelación registral de hipoteca 351
- 6.2.5 Modificación de comisiones previamente pactadas en el contrato de cuenta 352
- 6.2.6 Adeudo de comisiones en cuentas vinculadas a préstamos hipotecarios. Sustitución de la cuenta vinculada 353
- 6.2.7 Régimen transitorio de índices o de tipos de referencia. Desaparición del IRPH 355
- 6.2.8 Incidencias con las tarjetas *revolving* 355
- 6.2.9 Solicitud de documentación de carácter personal (NIF, nóminas...) 356
- 6.2.10 Solicitud de cancelación de seguros de hogar vinculados a préstamos hipotecarios 357
- 6.2.11 Libertad de tipo de cambio 358
- 6.2.12 Cláusula «suelo» 359

6 SELECCIÓN DE INFORMES Y CONSULTAS RELEVANTES

6.1 Informes

6.1.1 DESAPARICIÓN DE DETERMINADOS TIPOS DE INTERÉS OFICIALES DE REFERENCIA DE LOS PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

En el expediente R-201213994, el reclamante solicitaba que se le aplicase a su préstamo hipotecario el tipo de interés del euríbor+1 que se había pactado en la escritura como sustitutivo del IRPH de cajas, para el caso de que este último índice desapareciera, pues sostenía que este último había dejado de ser oficial a la entrada en vigor de la Orden 2899/2011, el 29 de abril de 2012. La entidad alegó que, mientras no se establezca el régimen de transición, el IRPH de cajas aplicado es plenamente vigente y correcto.

Con la entrada en vigor de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre (*BOE* del 29), se inició el proceso de modificación de los índices de referencia por la necesidad de adaptarlos a la mayor integración de los mercados a escala europea y nacional, y por aumentar las alternativas de elección de tipo, ajustándolos al coste real de obtención de recursos por las entidades de crédito. Su artículo 27 enumera los nuevos tipos de interés que se consideran oficiales, que se publicarán mensualmente en el *BOE* y en la página electrónica del Banco de España.

Su disposición transitoria única establece el «Régimen transitorio de índices o tipos de referencia» en estos términos:

«1 Los índices o tipos de referencia que se publicaran con carácter oficial y estuvieran siendo empleados en préstamos a interés variable a la entrada en vigor de esta orden, continuarán siendo considerados aptos a todos los efectos.

La desaparición completa de los citados índices o tipos, con todos sus efectos, se producirá transcurrido un año de la entrada en vigor de la presente orden y su normativa de desarrollo, siempre que en ese plazo se hubiese establecido el correspondiente régimen de transición para los préstamos afectados.

2 Hasta el momento indicado en el último inciso del apartado anterior, el Banco de España se encargará de publicar mensualmente en su sede electrónica los índices y tipos de referencia siguientes:

- a) Tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, para adquisición de vivienda libre, concedidos por los bancos.
- b) Tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, para adquisición de vivienda libre, concedidos por las cajas de ahorros.
- c) Tipo activo de referencia de las cajas de ahorros.»

Y la Circular del Banco de España 5/2012, de 27 de junio (*BOE* de 6 de julio), que también recoge en su norma decimocuarta los tipos de interés que serán oficiales según el citado artículo 27, señala en su anejo 8 su definición y forma de cálculo.

Dado que no se había cumplido aún un año desde la entrada en vigor de la orden y de su normativa desarrollo, y que tampoco había sido establecido el régimen de transición para los préstamos afectados, el informe dictado por este Servicio fue favorable a la actuación de la entidad, pues se entendió que respetó lo pactado en el contrato y en la normativa vigente.

En todo caso, a efectos meramente informativos, se le a de indicar que el 29 de abril de 2012 los tipos de interés de referencia que dejaron de ser oficiales fueron el IRPH Cajas, el IRPH Bancos y el Tipo CECA. No obstante, mientras dichos índices sigan publicándose, continúan siendo índices válidos para aquellos préstamos y créditos que a la entrada en vigor de la orden citada los tuvieran como índice de referencia.

La desaparición completa de dichos índices se producirá el 6 de octubre de 2013, siempre que en ese plazo se haya aprobado el correspondiente régimen de transición. En todo caso, el Banco de España va a seguir publicando mensualmente, como viene haciendo hasta la fecha, el valor de dichos índices de referencia.

6.1.2 COMPENSACIÓN DE CUENTAS

En el expediente R-201213235, la reclamante denunciaba que la entidad había cargado la deuda derivada de una tarjeta de crédito, que no utilizaba desde el año 2009, en dos cuentas que tenía abiertas en la misma entidad bancaria, dejando una de ellas con saldo 0.

La entidad alegaba la posibilidad de compensación del saldo de una de las cuentas con el importe pendiente del crédito de la tarjeta, por estar previsto así en el correspondiente contrato.

El Servicio de Reclamaciones consideró oportuno en este caso recordar las previsiones del Código Civil en relación con la compensación de deudas (artículo 1195: «tendrá lugar la compensación cuando dos personas por derecho propio, sean recíprocamente acreedoras y deudoras una de otra») y las exigencias que, desde la perspectiva de las buenas prácticas bancarias, deben concurrir para que pueda operar la compensación; esto es, que se recoja expresamente en el contrato y que exista identidad entre los titulares de las cuentas.

Sobre la cláusula de compensación contenida en los contratos bancarios tuvo ocasión de pronunciarse la Sala Primera del Tribunal Supremo en su sentencia de 16.12.2009, indicando sobre aquella lo siguiente:

«[...] no cabe negar que cualquier persona puede asumir conscientemente la posibilidad de la compensación cualquiera que sea el cotitular de la cuenta que devengue el adeudo, pues ello forma parte de su libertad contractual (art. 1255 CC), sin crearse ningún desequilibrio importante en la relación con la entidad bancaria, y sin perjuicio, claro es, del riesgo que se asume respecto de la conducta de otros cotitulares, lo que corresponde a la relación *ad intra* con ellos, que aquí no interesa. Otra cosa diferente es que quien acepta tal situación mediante el pacto expreso, sepa el alcance de lo que asume, y ello se traduce en esta sede, en que lo haga con la suficiente información. Para ello, la cláusula contractual correspondiente ha de ser transparente, clara, concreta y sencilla, es decir, como señala la Sentencia de esta Sala de 13 de marzo de 1999, ha de ser legible, físicamente, y comprensible, intelectualmente.»

Consecuentemente con el criterio expuesto por el Tribunal Supremo en dicha sentencia, si bien se reitera la necesidad de que las partes conozcan el alcance de lo que contratan, no se infiere que sea preciso —más allá de una redacción transparente, clara, concreta y sencilla de las cláusulas en que se plasme este acuerdo— que esta información deba constar en un apartado distinto del que recoge las condiciones generales del contrato.

No obstante, en el caso analizado, el Servicio entendió que una práctica acorde con las buenas prácticas bancarias habría exigido que la entidad emisora de la tarjeta hubiese

informado a su cliente expresamente de la deuda pendiente de la tarjeta. Al examinar la documentación aportada al expediente, se comprobó que la última operación realizada con la tarjeta databa del día 3.9.2009, mientras que los adeudos de compensación de deuda se realizaron el día 8.2.2012, no constando que la entidad hubiese informado a su cliente durante más de dos años sobre la existencia de la deuda.

6.1.3 HERENCIA DE CUENTAS
DE TITULARIDAD
CONJUNTA. CUESTIONES
VARIAS

En el expediente R-201202410, las reclamantes, herederas de la cotitular de una cuenta con dos titulares, discrepaban con la actuación de la entidad por no haber puesto a su disposición, una vez cumplidas las formalidades exigibles, el saldo certificado en el momento de la defunción. Solicitaban que se les permitiese disponer del saldo íntegro que en dicho documento se indicaba y que se les facilitase un listado de movimientos de la cuenta corriente hasta donde los ficheros alcanzasen en antigüedad.

La entidad justificaba su actuación porque, al parecer, la otra cotitular de la cuenta también había fallecido varios años antes, sin que se hubiera notificado dicha circunstancia ni a la Seguridad Social ni a la propia entidad bancaria. Ello motivó que, en el momento en que la entidad introdujo los datos de defunción en los registros informáticos, se retuvieran las pensiones de la cotitular fallecida que habían sido ingresadas durante años de forma indebida.

El Servicio de Reclamaciones estimó incorrecta la actuación de la entidad, porque, si bien en sus criterios se establece una excepción al principio general de que las entidades carecen de legitimación para efectuar adeudos o disposiciones de las cuentas de sus clientes sin autorización expresa de estos —cuando cumplan instrucciones en virtud de mandato legal o judicial—, en este caso la entidad contra la que se reclamaba no acreditó disponer de la preceptiva orden de la autoridad administrativa correspondiente. Tampoco se consideró ajustada a las buenas prácticas bancarias la actuación de la entidad en la medida en que no había informado a las herederas y a otros posibles interesados de las circunstancias que habrían de modificar, necesariamente, la información facilitada en su día sobre el saldo de la cuenta.

En cuanto al listado de movimientos solicitado por las reclamantes, el Servicio consideró procedente recordar que, de acuerdo con el artículo 661 del Código Civil, los herederos suceden al difunto por el solo hecho de su muerte en todos sus derechos y obligaciones, de lo que se desprende que la muerte del titular de una cuenta corriente otorga a sus herederos todos los derechos y obligaciones que le hubieran correspondido a su causante.

Este Servicio ha venido considerando que las entidades han de facilitar a los herederos de sus clientes la información que les sea requerida, tanto sobre las posiciones que mantuviera el causante a la fecha de fallecimiento como la relativa a los movimientos anteriores y posteriores al fallecimiento que les sean solicitados, reconociéndose, con carácter general, el derecho del heredero a obtener información, sin que dicha petición de información tenga que estar amparada, siempre y en todos los casos, por una resolución judicial. Respecto a los movimientos habidos en la cuenta con anterioridad a la fecha del óbito, se debe matizar que el reconocimiento de este derecho no puede dar lugar a admitir peticiones desproporcionadas en las que lo que se pretenda sea efectuar una auditoría de la relación entre la entidad de crédito y su cliente fallecido a lo largo de un período amplio de tiempo, exigiendo que esta vuelva a rendir cuentas de las operaciones realizadas. Es precisamente lo desproporcionado de la petición y el hecho de que se presume que la entidad ya cumplió con su obligación de suministrar información periódica, o las especiales

circunstancias que concurren —como cuentas de titularidad plural—, lo que nos induce a considerar que, en estos casos, podría ser necesario un previo pronunciamiento judicial que resuelva, a la vista de las circunstancias concurrentes, sobre la procedencia de la solicitud.

Además, el Servicio de Reclamaciones considera que sería deseable que las entidades de crédito trataran siempre —y antes de que se plantee reclamación— de llegar a un acuerdo con los herederos en relación con la información solicitada sobre las operaciones de los causantes, teniendo en cuenta que, en los casos en que se refiera a períodos muy dilatados, como ocurre en el presente caso, y la solicitud aparezca adecuadamente justificada por los interesados, podrán las entidades cobrar, por proporcionar la documentación, las comisiones que para ello tengan estipuladas.

Finalmente, en este caso el Servicio recordó a las partes que no le correspondía determinar la distribución de la propiedad del saldo de la cuenta entre los herederos de las causantes, cuestión que debía considerarse incluida en las competencias propias de los tribunales de justicia.

6.1.4 APLICACIÓN DE LOS FONDOS PROCEDENTES DE UNA TRANSFERENCIA

En el expediente R-201202149, la mercantil reclamante interpuso reclamación contra la entidad beneficiaria de una transferencia en la que la mercantil tenía abierta una cuenta. En el documento por el que se ordenaba la transferencia se designaba como cuenta de abono la de la citada mercantil, y como concepto, «cancelación préstamo suelo». El importe de la transferencia fue correctamente abonado en la cuenta de destino que figuraba en la orden, produciéndose a continuación diferentes apuntes con finalidad distinta a la del concepto incorporado en la transferencia.

En su descargo, la entidad reclamada —proveedor de servicios de pago del beneficiario de la transferencia— afirmaba que no cabía interpretar una voluntad inequívoca o instrucción expresa de cancelación del préstamo, debiendo entenderse su actuación tácitamente consentida por el reclamante, consecuencia de los hechos que acaecieron posteriormente y que concluyeron con una amortización parcial del préstamo.

A requerimiento del Servicio, la entidad ordenante de la transferencia presentó sus alegaciones, señalando que el importe para cancelar la deuda en la entidad de destino fue puesto a disposición del prestatario con la finalidad de cancelar su préstamo.

La cuestión primordial, que correspondió dilucidar en esta reclamación, consistió en determinar si las entidades actuaron con diligencia para atender la orden cursada por el reclamante, en orden a aplicar el importe de la transferencia a la finalidad concreta de cancelación del préstamo.

En el informe se advierte al reclamante de que, cuando se hace una transferencia, esta no es sino una orden de abono en una cuenta corriente, constituyendo el concepto una mera indicación que el ordenante de la transferencia hace a su beneficiario. Por ello, se señala la conveniencia de que, si se quiere hacer uso de la imputación de pagos, se dirija una orden específica al acreedor, dejando constancia de su recepción y de la identificación de la deuda que se desea pagar.

Como quiera que en este caso no se acreditaba la orden expresa del cliente a la entidad, para destinar el importe de la transferencia a la cancelación anticipada de su

préstamo hipotecario, el Servicio estima que la reclamada no estaba obligada a disponer del saldo de la cuenta en una forma para la que no había sido autorizada expresamente.

Ahora bien, también se informaba de la existencia de una operativa, extendida entre las entidades financieras, para traspasar importes destinados a la cancelación o subrogación del préstamo que un cliente mantiene en otra entidad; aquella que actúe como ordenante, conocido el importe que se va a traspasar, deberá cumplimentar un mensaje SWIFT MT 103, recogiendo la información pertinente.

La transferencia realizada no se ajustó a la finalidad de la operación, debiendo haber adoptado la entidad ordenante las cautelas necesarias para que el traspaso de fondos cumpliera, eficientemente, su finalidad de cancelación económica del préstamo que el cliente tenía con la entidad de destino. Por este motivo, se consideró que la entidad de origen de la transferencia no actuó conforme a las buenas prácticas financieras.

6.1.5 COBRO DE COMISIÓN EN LA RECEPCIÓN DE TRANSFERENCIA TRANSFRONTERIZA

En la reclamación R-201109602 el reclamante planteaba su disconformidad con el cobro por la entidad de una comisión como receptor de una transferencia transfronteriza, pues entendía que, según la información que le proporcionó la entidad con ocasión de la apertura de su cuenta, la recepción de transferencias estaba exenta de comisiones.

Se emitió pronunciamiento favorable a la actuación de la entidad, porque por las fechas en las que se realizó la transferencia resultaban aplicables la Ley 13/2009, de servicios de pago, de 13 de noviembre, y la Orden EHA 1609/210, de 14 de junio, sobre transparencia de condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago. Dichas normas fueron dictadas con el objeto de transponer al ordenamiento jurídico español la normativa europea de servicios de pago. Si bien antes de la aplicación de la citada normativa el principio imperante en el ordenamiento nacional era la gratuidad en la recepción de una orden de transferencia, con la Ley de Servicios de Pago se establece, como norma general, el carácter compartido o SHARE, entre el beneficiario y el ordenante, de los gastos generados como consecuencia de una operación de pago (artículo 24.2). Igualmente, establece que el beneficiario y su proveedor de servicios de pago podrán acordar que este deduzca sus propios gastos del importe transferido, antes de abonárselo al beneficiario (artículo 38).

En el contrato de apertura de cuenta, anejo sobre condiciones aplicables a los servicios de pago, se encontraba pactada la posibilidad de cobro, como beneficiario o como ordenante de transferencias, tanto nacionales como transfronterizas; no obstante, la recepción de estas —solo para las nacionales— está reflejada como exenta de gastos. Al ser la transferencia recibida transfronteriza, la entidad cobró los gastos que tenía pactados y tarifados.

Teniendo en cuenta el cambio normativo, el usuario de servicios de pago que conozca —en virtud de un negocio causal subyacente o, como en el caso analizado, por coincidir en el interesado la doble condición de ordenante y beneficiario de una orden de pago— que va a recibir una transferencia podrá solicitar a la entidad de forma previa información sobre el gasto exacto que esto comporta, y la entidad está obligada a proporcionarla, por escrito o en soporte duradero.

6.1.6 DISCREPANCIA
RESPECTO AL ÍNDICE
DE REFERENCIA DE
APLICACIÓN A PRÉSTAMO
HIPOTECARIO (MÍBOR
HIPOTECARIO FRENTE A
MÍBOR NO OFICIAL)

La parte reclamante denunciaba, en el expediente R-201204552, que la entidad le estaba aplicando un tipo de interés, en la última revisión anual, distinto del recogido en su contrato, entendiéndose que se trataba del mibor hipotecario; la entidad, por su parte, sostenía que el tipo que se estaba aplicando coincidía con el que se había pactado en la escritura formalizada en el año 1994, y que lo que la parte reclamante pretendía era obtener una mejora en aquel.

En efecto, el tipo de referencia que se encontraba recogido en la escritura no era el mibor hipotecario, sino el mibor a un año (media mensual) vigente en el momento de la revisión, incrementado en dos puntos, recogiendo el contrato que se entendía por mibor a un año (media mensual) el tipo de interés a plazo de un año para depósitos interbancarios no transferibles del Mercado de Dinero; y que el referido tipo se publica oficialmente por el Banco de España en su *Boletín de la Central de Anotaciones*, en el apartado resumen mensual del mercado entre titulares. En ausencia de dicho boletín, se habrá de estar a la publicación oficial que lo sustituya que contenga la misma información.

En el informe se aclara la diferencia entre el mibor hipotecario (índice que se sigue publicando porque se utiliza para los préstamos hipotecarios firmados con anterioridad al 1 de enero de 1999 y que así lo tengan pactado, y que tiene la consideración de oficial para aquellos) y el mibor que publicaba la Central de Anotaciones (actualmente, la Central de Operaciones del Banco de España), índice de referencia no oficial.

Más allá del tenor literal de la cláusula contractual de definición de tipo de referencia, se indica en el informe que la entidad, en aras de las exigencias del cumplimiento de los contratos conforme a la buena fe y de la necesidad de velar por los intereses de sus clientes, no puede obviar el hecho de que no solo ya cada vez eran más numerosos los días en que no se cruzaban operaciones a un año en el mercado de depósitos interbancario español, sino que en 2011 fueron días contados, y en 2012 prácticamente ninguno, por lo que no hay suficientes operaciones en el mercado para que se pueda considerar que este tipo sea una referencia válida a efectos hipotecarios en estos momentos, toda vez que el cálculo ha perdido significación financiera, no cumpliendo con los requisitos expuestos en la Circular del Banco de España 8/1990 (y ahora en la nueva orden y circular de transparencia), limitándose a cumplir una función informativa entre los participantes en el propio mercado interbancario español.

El devenir de los hechos ha provocado que ese índice de referencia que se cita en el contrato (y que habría de considerarse en esos términos no oficial), que cumplía antes con las exigencias de la normativa, con el tiempo ha dejado de hacerlo, perdiendo significación financiera a los efectos pretendidos, por lo que, conforme a las exigencias de las buenas prácticas financieras y del cumplimiento de los contratos conforme a la buena fe, se concluye que la entidad debería establecer el índice aplicable de conformidad con su cliente.

6.1.7 DEVOLUCIÓN DE RECIBO
CORRESPONDIENTE
A UN SEGURO

El cliente bancario pretende, en el expediente R-201210014, la devolución de un recibo correspondiente a un seguro de vida, aun siendo conocedor de que se encuentra fuera de plazo para ello, conforme al artículo 6 de las condiciones generales del contrato, por entender que tiene derecho a devolver cualquier recibo que estime oportuno.

La entidad defiende su negativa a la devolución sobre la base de no haber notificado el reclamante oposición a la renovación tácita de la póliza en el plazo legal y contractualmente establecido, no dándose los presupuestos establecidos en la normativa de servicios de pago para que la petición de devolución resulte procedente. Para reforzar sus

alegaciones, la entidad informa de los importes cobrados en los recibos semestrales del año 2011, y lo coteja con el recibo semestral reclamado en 2012.

El Servicio estimó que la actuación de la entidad había sido la correcta, ya que, existiendo orden de domiciliación expresamente aceptada por el reclamante en el contrato de seguro debidamente suscrito, y no quedando justificado que el adeudo superara el importe que, razonablemente, se podía esperar, no concurrían los requisitos exigidos por la norma para proceder a la devolución del recibo controvertido.

No obstante, en el informe se recuerda que, cuando el reclamante realiza una solicitud de devolución, la entidad debe justificar su denegación —conforme a la Ley de Servicios de Pago— en el plazo de diez días hábiles, indicando los procedimientos de reclamación a disposición del usuario.

Además, como consecuencia de que el pago de la prima anual se lleva a cabo a través de la emisión de dos recibos semestrales, se hace notar que, con independencia de la indivisibilidad de la prima en la relación existente entre cliente y asegurador, el abono mediante dos operaciones de pago semestrales posibilita al cliente para revocar con carácter previo a su pago, dando las instrucciones oportunas, la autorización en virtud de la cual la entidad carga cada recibo semestral en la cuenta.

6.1.8 CÁLCULO DE LA LIQUIDACIÓN DEFINITIVA DE PRÉSTAMO PARA SU CANCELACIÓN

En el expediente R-201211478, con motivo de la cancelación de un préstamo que el reclamante finalmente llevó a cabo, se solicitaba justificante de la citada cancelación y el desglose de los importes correspondientes a esta.

La entidad, en el presente caso, para explicar la liquidación del préstamo, distingue entre el interés generado, el pagado y el proyectado:

- En cuanto al primero —generado—, indica que es el producido por el saldo pendiente aplazado del préstamo, desde la fecha de liquidación de la última cuota hasta la fecha de liquidación de la cuota del mes en curso. Dichos intereses se cargan en la fecha de liquidación del mes en curso y se pasan al cobro en la cuota mensual el mes siguiente, bajo el concepto de «interés pagado».
- El interés pagado es la parte de interés que se ha amortizado mediante el abono de la cuota mensual del préstamo del período, es decir, corresponde al pago del «interés generado» que aparece reflejado en el mes anterior.
- Por último, el interés proyectado, para el supuesto de amortización anticipada de un préstamo, es el importe que calcula la entidad de los intereses generados por el saldo pendiente acumulado en el préstamo personal desde el abono de la última cuota mensual hasta la fecha en la que se realiza el abono del total pendiente.

En concreto, lo que resulta más destacable es la justificación ofrecida por la entidad contra la que se reclamó para practicar la liquidación de cancelación, consecuencia de la formulación de las liquidaciones periódicas mensuales. Así, señala que, pagada la cuota del 4 de junio —este es el día en que se venían abonando las cuotas—, aún quedaban por pagar, a efectos de la liquidación de cancelación del préstamo, los intereses devengados en el último período, esto es, del 4 de mayo al 4 de junio, más los intereses proyectados —según la terminología utilizada por la entidad—, que se habrían producido desde el 4 de

junio hasta la fecha en la que se hace efectiva la transferencia del cliente para la cancelación definitiva del préstamo.

El Servicio estimó que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias, al vulnerar los principios de claridad y transparencia que deben regir las relaciones entre las entidades y sus clientes, y en particular por cuanto elaboró un contrato de préstamo que no resultaba claro, incluyendo en el cuadro de amortización el concepto de interés generado pagadero en la cuota siguiente, creando en el cliente una confusión innecesaria.

6.1.9 RETENCIÓN DE SALDOS.
TPV Y REMESA DE
RECIBOS CEDIDA
AL COBRO

En el expediente R-201212188, el reclamante manifestaba su desacuerdo con la retención de fondos de la facturación de su comercio, derivada del uso de su terminal de punto de venta (TPV) y correspondiente a las ventas cobradas a través de tarjeta, que la entidad venía llevando a cabo desde hacía meses, lo que le había llevado a tener que solicitar un préstamo para disponer de fondos.

Resultando de aplicación al caso la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, se ponía de manifiesto, en primer lugar, la falta de adaptación a dicha norma del Contrato de Afiliación de Establecimientos a Sistemas de Pagos suscrito, a pesar de haber transcurrido en exceso el plazo de 18 meses que establecía aquella para ello, sin que esto fuera óbice para la aplicación de los preceptos de dicha ley al caso estudiado.

A tenor de lo previsto en el artículo 40.2 de la Ley de Servicios de Pago, «El proveedor de servicios de pago del beneficiario establecerá la fecha de valor y de disponibilidad de la cantidad de la operación de pago en la cuenta de pago del beneficiario tras haber recibido los fondos de conformidad con el artículo 43». Por su parte, este último artículo establece que «El proveedor de servicios de pago del beneficiario se asegurará de que la cantidad de la operación de pago esté a disposición del beneficiario inmediatamente después de que dicha cantidad haya sido abonada en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario».

El contrato suscrito contenía una previsión contractual que, a juicio del Servicio, vulneraba frontalmente el espíritu de los citados artículos, al reservarse la entidad la facultad unilateral de retener cantidades recibidas y, por ende, negar la inmediata disponibilidad de dichos fondos a su cliente y beneficiario de estos, habiendo la entidad aplicado dicha cláusula para retener a su cliente un porcentaje de las cantidades percibidas a través del TPV contratado con ella, lo que se consideró una mala práctica bancaria, salvo mejor criterio de nuestros tribunales, y sin perjuicio de que la entidad pudiera, dentro de su política comercial, exigir otras garantías a los contratantes en caso de existir conflictos en las operaciones de venta que su cliente realice a través de dicho terminal.

En el expediente R-201211573, el reclamante mostraba su disconformidad con la retención unilateral, durante cincuenta días, de los importes abonados en su cuenta como consecuencia de la cesión de una remesa de recibos, ya que no se le advirtió de dicha circunstancia en la fecha de cesión de aquellos y le había provocado la falta de atención de un cheque y la devolución de otro, con los correspondientes gastos. La entidad alegaba que se aplicaba al importe de la remesa una retención de ocho semanas, plazo en el que el ordenante puede solicitar la devolución de una orden de pago.

Sin perjuicio de la posibilidad de devolución de recibos contemplada en la LSP, de acuerdo con lo preceptuado en su artículo 43.1 antes transcrito, el proveedor de servicios de pago (PSP) del beneficiario no puede retrasar la disponibilidad de los fondos más allá de la fecha en la que el recibo le hubiera sido abonado por el PSP del ordenante.

Por tanto, el Servicio entiende que, en términos generales, es el PSP del beneficiario el que eventualmente —según lo que pacte con su cliente— tendrá que soportar el riesgo que supone la obligación de devolver el importe del recibo al PSP del ordenante sin tener garantía de que recuperará posteriormente los fondos del beneficiario, sin perjuicio de su derecho —de acuerdo con su política comercial y de riesgos— a requerir a su cliente que aporte cualquier otro tipo de garantía con la finalidad de cubrir el riesgo que supone tener que abonar los recibos al beneficiario tan pronto reciba los fondos del PSP del ordenante, sin que sea posible retrasar su abono hasta la finalización del plazo de ocho semanas de las que dispone el ordenante para solicitar la devolución. En consecuencia, el Servicio consideró que la actuación de la entidad, en este punto, no fue acorde con la normativa de servicios de pago.

Asimismo, no quedó acreditado que el banco hubiera informado a su cliente sobre la imposición del período de indisponibilidad cuestionado —ocho semanas, según la entidad—, que, de acuerdo con sus alegaciones, se aplicaba siempre a la primera remesa cedida por sus clientes, ni sobre su política comercial de aplicar un porcentaje de retención calculada en función del volumen de recibos devueltos en las tres últimas remesas presentadas, lo que suponía una falta de transparencia informativa hacia su cliente constitutiva de una mala práctica bancaria.

6.1.10 TRANSFERENCIAS CON
EL EXTERIOR. TIPO DE
CAMBIO NO INFORMADO
PREVIAMENTE NI
RECOGIDO EN
CONTRATO MARCO

En el expediente R-201211707, el reclamante manifestaba su disconformidad con el tipo de cambio aplicado a tres operaciones de transferencia a Francia con cargo a su cuenta en dólares, al haber aplicado a aquellas el tipo de cambio de la mesa de tesorería de otra entidad y no el pactado en el contrato de prestación de servicios, según el cual debía aplicarse el tipo de cambio de mercado, siendo así que el tipo de cambio de mercado euro/dólar en esas fechas no alcanzó el nivel aplicado por la entidad, no alcanzando tampoco ese nivel el tipo de cambio euro/dólar publicado entonces por el Banco Central Europeo. Según la propia entidad, el tipo de cambio que se «ofreció» al cliente fue el cambio de mercado a precio de cliente de las fechas de las operaciones facilitado por la mesa de tesorería de otro banco, cambios que la entidad parecía asimilar a tipos de cambio de mercado.

Los tipos de cambio aplicados por las entidades en las operaciones de compra y venta de divisas y de billetes extranjeros son libres, sin perjuicio de la obligación de cada entidad de aplicar los tipos que ha publicado para operaciones inferiores a 3.000 euros, tal como venía regulado en la normativa de transparencia en vigor en la fecha de emisión de las transferencias —Circular del Banco de España 8/1990— y en la actualmente vigente —Circular 5/2012—. Existen, no obstante, unos tipos oficiales de cambios de divisas, publicados por el Banco Central Europeo en su página web, que se corresponden con los aplicados a la negociación de las divisas principales entre distintos bancos centrales, que se utilizan para determinar la cotización o cambio oficial «a efectos de lo dispuesto en la legislación vigente», pero no tienen por qué coincidir con los aplicados por las entidades de crédito, que, como se indicó anteriormente, son libres.

Aunque, según la normativa en vigor, dada la cuantía de las transacciones, la entidad era, *a priori*, libre para aplicar a las conversiones de divisas solicitadas el tipo de cambio que acordase con su cliente, lo que no podía pasar por alto el Servicio era que no había acreditado la entidad que informara a su cliente, con carácter previo a la ejecución de las transferencias cuestionadas, sobre su intención de aplicarles el cambio de mercado a precio de cliente de las fechas de las operaciones facilitado por la mesa de tesorería del otro banco, habiéndose limitado a aplicar unilateralmente dicho tipo de cambio e informar

a posteriori de aquel, una vez facilitó a su cliente las liquidaciones de las tres operaciones de pago. Tampoco en el contrato marco en el que se amparaban las operaciones de pago cuestionadas constaba la información exigida por la normativa sobre servicios de pago, sobre el tipo de cambio que se aplicaría a las conversiones de la divisa en la que estaba nominada la cuenta —dólar— ni, en su caso, el tipo de cambio de referencia que fuera a utilizarse, ni su método de cálculo, lo que a juicio de este Servicio redundaba en una falta de transparencia informativa incompatible con la normativa de servicios de pago y con las buenas prácticas y usos bancarios.

6.1.11 PRÉSTAMOS
MULTIDIVISA.
CUESTIONES VARIAS

En el expediente R-201202682, los reclamantes denunciaban el proceder de la entidad en relación con la contratación de una hipoteca multidivisa referenciada a yenes, que, según ellos, se realizó sin ningún tipo de transparencia ni diligencia, pues indicaban que nunca tuvieron conocimiento de las condiciones reales del préstamo hasta la firma de este.

El Servicio se pronunció sobre las siguientes cuestiones:

***Información previa a la contratación de la financiación:** Es criterio de este Servicio de Reclamaciones que, como profesionales que son las entidades en la materia, y de acuerdo con las buenas prácticas bancarias, les es exigible que faciliten una información financiera completa y comprensible de los productos que estos contratan.

A la vista del documento de solicitud de préstamo en divisas con garantía hipotecaria suscrito, se acreditaba la formalización de la solicitud de financiación varios días antes a la fecha de la escritura, y que en él se establecía expresamente que se trataba de un préstamo en yenes y también se indicaba la forma de determinación del tipo de cambio aplicable a la conversión, por lo que no cabía alegar desconocimiento por la parte reclamante de la naturaleza del préstamo que iba a formalizar, así como de la existencia de un riesgo de cambio derivado de la aplicación del contravalor de la divisa elegida a euros.

Ahora bien, en cumplimiento de los principios de transparencia y claridad que deben presidir las relaciones de las entidades con sus clientes, estos deben estar en condiciones de conocer con suficiente antelación las condiciones a las que se van a obligar antes de formalizar los correspondientes contratos, criterio que, para eliminar posibles problemas derivados de una negociación verbal, contempla la propia normativa de transparencia al exigir que se incorporen todas las condiciones financieras esenciales de la financiación ofrecida en las ofertas vinculantes que las entidades deben entregar a los solicitantes (particulares) de préstamos hipotecarios sobre viviendas de cuantía igual o inferior a 150.253,03€, y que este Servicio hace extensivo, desde el punto de vista de las buenas prácticas y usos bancarios, a todos los préstamos hipotecarios de tales características, cualesquiera que sean su importe y la forma como se facilite esa información.

Conforme a lo anterior, este Servicio estimó que la entidad financiera se apartó de las buenas prácticas financieras al no ser aportado el documento de información previa que este Servicio considera necesario conforme a las buenas prácticas bancarias, pues esta sería la vía que permitiría comprobar que fue aportada toda la información relevante sobre la operación, y que, dada la especial naturaleza de préstamo en divisas de la operación reclamada, debía incluir menciones a la divisa del préstamo, moneda de pago, cálculo del importe en euros de cada pago, reglas aplicables para el cálculo en euros del importe de los intereses, comisión de apertura, que deberá incluir cualquier comisión por cambio de moneda correspondiente al desembolso inicial del préstamo, y, en su caso, las cláusulas

especiales que faculten a la entidad prestamista para resolver anticipadamente el contrato de préstamo.

***Tipo de cambio aplicado a la conversión a yenes del importe financiado:** Los tipos de cambio son libres y pueden cambiar en cualquier momento, no teniendo las entidades obligación alguna de aplicar los tipos de cambio oficiales¹. Esto es, las entidades de crédito y de pago pueden aplicar en sus operaciones los tipos de cambio que acuerden con sus clientes, sin perjuicio de la obligación de cada entidad de aplicar los tipos que ha publicado para operaciones inferiores a 3.000 euros. Así, este Servicio ha de estar a lo específicamente pactado por las partes a este respecto, de tal manera que lo que resulta exigible es que la entidad se ajuste en esta conversión a lo convenido, y que los prestatarios conozcan con antelación la forma en que ese tipo de cambio se determinará. A este respecto, se pactó que la entrega del préstamo multdivisa se haría por su contravalor en las divisas convertibles en España. Dicho contravalor se calcularía según el cambio vendedor del euro que oferte la prestamista en el momento en el que la parte prestataria ordene la primera disposición, en relación con la divisa elegida y en un plazo no superior al segundo día hábil anterior a la fecha en que tenga efecto la disposición del préstamo. Del expediente se desprendía que se aplicó el tipo de cambio de mercado publicado el día de la formalización del préstamo, día de compra de los yenes, más favorable al cliente que el publicado dos días antes, por lo que, verificada la aplicación convenida, no se emitió un pronunciamiento contrario al proceder de la entidad reclamada en este punto.

***Comisión de apertura y redenominación:** La norma tercera 1.Bis de la Circular del Banco de España 8/1990, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela, vigente en el momento de suscribirse el préstamo, establecía que, respecto a los préstamos hipotecarios sobre viviendas a que se refiere el artículo 1 de la Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios, en el caso de préstamos denominados en divisas, la comisión de apertura incluirá asimismo cualquier comisión por cambio de moneda correspondiente al desembolso inicial del préstamo.

Si bien la norma aclara, como también ocurre en relación con la obligación de entrega de oferta vinculante, que es aplicable a los préstamos hipotecarios de cuantía igual o inferior a 150.253,03€, este Servicio lo hace extensivo, desde el punto de vista de las buenas prácticas y usos bancarios, a todos los préstamos hipotecarios (a personas físicas y sobre viviendas), cualquiera que sea su importe, por lo que en este aspecto el Servicio de Reclamaciones no compartió la postura de la entidad reclamada, emitiendo un pronunciamiento contrario a su proceder por el cobro de la comisión de redenominación correspondiente al desembolso o disposición inicial del préstamo².

1 Debe tenerse en cuenta que los tipos publicados por el Banco Central Europeo son los que él y el resto de bancos centrales del Eurosistema aplicarán en sus propias operaciones. Los restantes operadores (entidades de crédito y establecimientos de cambio de moneda) no tienen la obligación de aplicar dichos tipos. En cualquier caso, los tipos de cambio oficiales del euro que publican el Banco Central Europeo y otros bancos centrales suelen ser una referencia aproximada.

2 Cuestión distinta, y sobre la que la parte reclamante no planteaba discrepancia en su escrito, sería la relativa a la comisión cobrada con motivo de cada uno de los pagos mensuales de la cuota de amortización e intereses para hacer frente a la devolución de la financiación, dado que la cuenta se mantiene en euros y los pagos han de hacerse en yenes, y toda vez que dicha comisión se contempla en la escritura («Una comisión [...] sobre el contravalor de los pagos de principal e intereses del préstamo, siempre que esta sea una divisa diferente a la de la cuenta de adeudo, con un mínimo de 15 euros (15€). Esta comisión se devenga y se liquida en el momento en que se efectúe el cambio de divisa»). En tal caso, nada se pudo reprochar al proceder de la entidad en el cobro de los 15€ mensuales de comisión que se verifica con motivo de cada uno de los pagos de las cuotas.

***Cláusula de determinación del tipo de interés de referencia:** Se da la circunstancia respecto a los préstamos hipotecarios en los que el interés pactado sea variable —como es el caso, al estar referenciado al *libor*— de que, normalmente, el tipo que se ha de aplicar se obtendrá añadiendo a un índice de referencia un determinado margen o porcentaje. Estos tipos de referencia pueden ser publicados por entidades privadas o públicas.

Sin embargo, dado que, según la normativa antes mencionada, las entidades no podrán usar (en la revisión de préstamos hipotecarios concertados por personas físicas y cuya cuantía no rebase los 150.253,03€) los que dependan exclusivamente de ellas mismas y no se puedan agregar objetivamente, lo más habitual es que se utilicen los tipos de interés de referencia oficial, publicados mensualmente el *Boletín Oficial del Estado* y difundidos por el Banco de España y también relacionados en dicha normativa.

En consonancia con lo anterior, es recomendable que las entidades redacten con claridad las cláusulas donde se establecen los tipos de referencia que se deben aplicar, fijando de forma precisa las fechas que han de tenerse en cuenta y el método de revisión, de modo que no den lugar a distintas interpretaciones por las partes contratantes.

En el contrato analizado no se pactó un índice de referencia oficial según lo establecido en la Circular del Banco de España 8/1990, normas sexta, sexta bis y anexo VIII; en consecuencia, no figura en ninguna de las publicaciones oficiales de tipos de referencia para préstamos hipotecarios, por lo que, en principio, la entidad debe comunicarlo a su cliente, a efectos de que este tenga conocimiento de él y pueda ejercer su derecho de aceptarlo o no. Dado que los reclamantes indicaban que no podían comprobar su cálculo, el Servicio señaló que no se acreditaba en el expediente que, conforme al contenido de la Circular del Banco de España mencionada, la entidad hubiera efectuado la comunicación previa del tipo de interés de referencia que se había de aplicar en cada período, lo que se consideró contrario a las buenas prácticas y usos financieros.

***Normativa MiFID y del Mercado de Valores:** Respecto de estas cuestiones, el Servicio no podía valorar el producto contratado bajo la óptica del estricto cumplimiento de los requisitos impuestos por la normativa MiFID y por la normativa del Mercado de Valores, aplicables solo a la contratación de productos de inversión por parte de los clientes de las entidades financieras, ya que el préstamo multdivisa no puede incardinarse en dicha categoría.

6.1.12 TRANSFERENCIA
TRANSFRONTERIZA POR
INTERNET. COMISIONES

En el expediente R-201202204, el reclamante manifestaba su disconformidad con las tarifas que aplicaba la entidad a las transferencias transfronterizas realizadas por Internet. Se planteaba, así, la política de comisiones de la entidad en relación con los pagos transfronterizos realizados entre dos Estados miembros de la Unión Europea, política que, a juicio del reclamante, vulnera lo dispuesto en la normativa comunitaria sobre pagos transfronterizos entre Estados miembros, cuyo objetivo principal es equiparar las comisiones cobradas por los pagos transfronterizos en euros a las cobradas por los pagos en euros dentro de un Estado miembro.

En la actualidad, la normativa comunitaria de referencia es el Reglamento (CE) n.º 924/2009, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009, relativo a pagos transfronterizos en la Comunidad, en cuyo artículo 3.1, sobre comisiones aplicables a las operaciones de pago transfronterizo y a los pagos nacionales equivalentes, en la versión dada a aquel tras la modificación operada por el Reglamento (UE) n.º 260/2012, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo de 2012, establece que «Las comisiones cobradas por un proveedor de servicios de pago a un usuario de dichos servi-

cios en relación con pagos transfronterizos serán iguales a las comisiones cobradas por dicho proveedor a los usuarios de servicios de pago en relación con pagos nacionales equivalentes de igual cuantía en la misma moneda».

En el ámbito de los servicios de pago, en el que se encuentran las órdenes de transferencia, se deben tener en cuenta la Ley 16/2009, de servicios de pago (LSP), y la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago. Este Servicio entiende, puesto que la entidad no ha hecho mención a contrato marco alguno, que se trata de una operación de pago singular, a la que resulta de aplicación lo previsto en la LSP y en la orden con respecto a la transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a operaciones de pago en moneda distinta del euro. A este respecto, la citada ley establece genéricamente la obligación del proveedor de servicios de pago (PSP) de facilitar al usuario de servicios de pago toda la información y condiciones relativas a la prestación de los servicios de pago que se fijen en desarrollo de la ley. La orden de desarrollo establece, en relación con las operaciones de pago singulares, la obligación del PSP de facilitar al usuario, antes de que quede vinculado por cualquier contrato u oferta, entre otros extremos, todos los gastos que el usuario deba abonar al PSP y, en su caso, el desglose de las cantidades correspondientes a dichos gastos, y, si lo solicitan, en soporte papel u otro soporte duradero.

En el folleto de tarifas de la entidad se establecía el mismo tratamiento en materia de comisiones para las transferencias emitidas con origen y destino en el territorio nacional y para las emitidas entre Estados miembros del Espacio Económico Europeo, y la entidad precisaba que, respecto a las transferencias *on line*, se cobraba un determinado porcentaje con una cuantía mínima, que difería de la información para transferencias realizadas a través de canal distinto de Internet reflejadas en las citadas tarifas.

En concreto, la entidad acreditaba, mediante impresión de la simulación de transferencia *on line* a un banco alemán, que, con carácter previo a su realización, se informaba al ordenante de la comisión que había de pagar, coincidente con la precisada por la entidad, pero esta no acreditaba que, si dicha transferencia se ejecutase dentro del territorio nacional, conllevaría la misma comisión. De hecho, según el reclamante, el Servicio de Atención al Cliente le contestó que las transferencias nacionales por Internet desde cuenta-e estaban bonificadas, lo que le podía haber llevado a confusión respecto a las internacionales realizadas, política comercial que, en caso de existir, podía suponer un tratamiento desigual de las transferencia internacionales *on line* frente a las nacionales.

Por tanto, el Servicio consideró que la actuación de la entidad se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios, al no acreditar ante este Servicio, mediante un ejemplo similar al de la simulación de orden de transferencia transfronteriza por Internet aportada o a través de cualquier otro medio que hubiera considerado oportuno, que la realización de transferencias por idéntico canal en territorio nacional tuviera el mismo trato en materia de comisiones, de conformidad con lo estipulado en el Reglamento (CE) 949/2009.

6.1.13 COMUNIDAD
DE VECINOS. FALTA DE
FIRMA DEL PRESIDENTE
SALIENTE EN EL ACTA
DE LA REUNIÓN DE
RENOVACIÓN DE CARGOS

En el expediente de reclamación R-201203773, el reclamante, como nuevo presidente de una comunidad de propietarios, denunciaba que la entidad no le permitía disponer de los fondos que aquella mantiene en una cuenta, siendo el motivo invocado por la entidad la falta de firma, por parte del presidente saliente, de las actas que nombraban al nuevo presidente.

Así, en el expediente obraba el acta de reunión de la junta directiva de la comunidad y con el nombramiento de nuevo presidente, declarando nula y sin ningún valor el acta anterior por la que fue nombrado el presidente saliente, e indicándose también en aquel que del acuerdo se da traslado a la oficina de la entidad para que la cuenta corriente a nombre de la comunidad, que estaba bloqueada por falta de la firma del presidente saliente, quedara desbloqueada y solamente fuera necesaria la del secretario que desempeñe el cargo, para hacer ingresos o reintegros en caso de algún pago. Posteriormente se emitió, por el secretario de la comunidad, certificación del acuerdo de nombramiento anterior.

Según el Código Civil, la comunidad se da cuando la propiedad de una cosa pertenece a varios *pro indiviso*. Se establece como regla general el principio de autonomía privada, de forma que los acuerdos y convenios entre los comuneros constituyen la ley fundamental de organización y disciplina de la comunidad. En este caso, los comuneros libremente acordaron en su día atribuir el cargo de presidente a una determinada persona, y en 2012, la remoción de esta y la designación de un nuevo presidente, lo cual se ratificó días después mediante certificado emitido por el secretario.

Las comunidades son entes sin personalidad jurídica, pero con plena capacidad de obrar en el tráfico jurídico. Por ello, nada impide que una comunidad de propietarios pueda ser titular de una cuenta, correspondiendo a los apoderados o autorizados por los comuneros su disposición y administración, conforme a lo establecido en los pactos internos.

Con respecto a la función del presidente, conforme al artículo 13.3 de la Ley de Propiedad Horizontal, la principal es la de ostentar legalmente la representación de la comunidad en todos los asuntos que le afecten, siendo nombrado (artículo 13.2) entre los propietarios y siendo el nombramiento obligatorio, pudiendo ser removidos de su cargo los designados (artículo 13.7) antes de la expiración del mandato por acuerdo de la junta de propietarios, convocada en sesión extraordinaria.

La actuación representativa del presidente lleva implícita la de todos los titulares en juicio y fuera de él, sustituyendo con su voluntad individual la social común, con la posibilidad de considerar lo realizado por el presidente como si esta misma lo hubiese realizado, sin perjuicio de la relación interna entre dicho presidente y la junta de propietarios, ante la que deberá responder de su gestión.

Por su parte, el artículo 18 de la misma ley determina las condiciones (objetivas, subjetivas y de plazo) en las que los acuerdos de la junta de propietarios serán impugnables ante los tribunales, así como los efectos de dicha impugnación. Y el artículo 19 establece la forma de reflejar los acuerdos de la junta, el contenido que ha de tener el acta de cada reunión y sus formalidades (artículo 19.3): «El acta deberá cerrarse con las firmas del Presidente y del Secretario al terminar la reunión o dentro de los diez días naturales siguiente. Desde su cierre los acuerdos serán ejecutivos, salvo que la Ley previere lo contrario»³.

3 El párrafo tercero del artículo 19.3 señala los defectos o errores del acta que serán subsanables (la cursiva es nuestra): «siempre que la misma exprese inequívocamente la fecha y lugar de celebración, los propietarios asistentes, presentes o representados, y los acuerdos adoptados, con indicación de los votos a favor y en contra, así como las cuotas de participación que respectivamente supongan y se encuentre firmada por el presidente y por el secretario». El contenido de este párrafo ha dado lugar a pronunciamientos judiciales tanto en el sentido de considerar la falta de firma del presidente como no subsanable (Audiencia Provincial de Madrid, en sentencia de 14.9.2010) como en el sentido de considerarla subsanable.

En el supuesto de que se trate de juntas en las que se procede al cambio de tales cargos directivos, serán los que cesan en su cargo, los que efectivamente han presidido la Junta, quienes deben firmar. La cuestión se planteará en supuestos como el que nos ocupa, en que el presidente anterior no ha acudido a la junta y no accede a firmar, pues no será posible que firme el nuevo, que no presidió⁴.

Lo que sí parece ser más unánime, tanto en la doctrina como en la jurisprudencia, es el hecho de que los meros formalismos no pueden llevar consigo nulidades en las actas que perjudiquen a toda la comunidad, de tal manera que solo tendrían trascendencia las omisiones cuando afecten al fondo de los acuerdos y puedan provocar indefensión a algún comunero. En particular, y en cuanto a la firma del presidente y del secretario, quedaría en manos de estas dos personas dar validez a la junta.

En el presente caso, la entidad reclamada invocaba en defensa de su actuación el hecho de que no constaba la firma del presidente saliente, así como que dicho presidente «se puso en contacto con la oficina, oponiéndose a cualquier modificación en la misma⁵, al entender que la comunidad no le había comunicado previamente a su celebración la reunión del 11.2.2012, e indicando que no firmaría ningún documento».

Así las cosas, y en opinión de este Servicio, aunque la entidad reclamada había actuado correctamente estableciendo inicialmente la indisponibilidad de fondos de la cuenta corriente, dado el defecto de forma, al no cumplir el acta con el requisito de estar firmada por el presidente anterior, no pudiendo hacer responsable a la entidad de las eventuales controversias surgidas en la comunidad de propietarios, sin embargo, no resultaba ajustado a las buenas prácticas bancarias que, ante la permanencia de una situación de carencia de cumplimentación de todos los requisitos necesarios en el acuerdo, hubiera seguido manteniendo el bloqueo de la cuenta —pese a la acreditación del acuerdo de la junta de propietarios— sin haber desarrollado una actuación diligente que hubiera permitido a la comunidad disponer del saldo de la cuenta, por ejemplo, mediante consignación judicial o de algún otro modo, para que la situación de conflicto entre los comuneros, o entre los órganos de gobierno de la comunidad (entre la junta de propietarios) no dificultara su normal funcionamiento en lo relativo a sus cobros y pagos; o, por el contrario, justificar la expresa oposición a la actuación pretendida por parte del presidente saliente, lo que no consta acreditado en el expediente, sí constando acreditadas el acta con el nombramiento del nuevo presidente y la certificación al respecto del secretario, sin que constara la existencia de impugnación al acuerdo citado⁶.

Todo ello sin perjuicio de que, en caso de acreditarse las discrepancias entre los comuneros, solo el pronunciamiento de los tribunales de justicia podrá establecer la validez de los acuerdos de la junta y la legitimidad de los cargos directivos de la comunidad de propietarios, excediendo la determinación de estas cuestiones la competencia atribuida por la normativa a este Servicio de Reclamaciones.

6.1.14 HIPOTECA INVERSA. INFORMACIÓN PREVIA

En el expediente R-201206735, el reclamante denunciaba que la entidad mantenía bloqueada su cuenta de crédito, sin explicación de los motivos que pudieran justificarla, no

4 Hay posturas que sostienen que entonces será suficiente la firma solamente del secretario o, en su caso, del presidente, si el que se negase fuese segundo, haciendo constar las circunstancias que concurren a estos efectos.

5 En relación con la cuenta.

6 Conforme al artículo 18 de la Ley de Propiedad Horizontal.

habiéndole ofrecido respuesta a sus distintos requerimientos de información sobre la disponibilidad de las cantidades consideradas procedentes, comisiones y gastos por desistimiento de la hipoteca inversa.

Entendía este Servicio que la discrepancia que planteaba el reclamante en su escrito de reclamación se centraba en las condiciones de la citada hipoteca (tanto de disponibilidad de los fondos como en relación con las comisiones y gastos repercutibles). La entidad aclaraba que la disposición de los fondos solo podía hacerse en la forma establecida en el contrato, destacando que el acreditado fue informado con carácter previo de todas las condiciones de la financiación, mediante la entrega de la correspondiente oferta vinculante y que, con motivo de las distintas solicitudes de aclaraciones ante la retrocesión de los cargos, se le aportó toda la información requerida.

La hipoteca de máximo es una figura cuyo marco jurídico específico se estableció mediante la Ley 41/2007, de modificación de la ley de regulación del mercado hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia.

Concretamente, la disposición adicional primera de la ley prevé un régimen jurídico específico para las hipotecas inversas que reúnan determinados requisitos, cuyo cumplimiento permitirá disfrutar de determinados beneficios fiscales y arancelarios. En la práctica, existirán también otras hipotecas inversas que no reúnan estos requisitos, aunque tendrán el inconveniente de no poder acceder a los citados beneficios.

La hipoteca podrá garantizar operaciones de préstamo o de crédito y el deudor deberá efectuar disposiciones periódicas o únicas del importe del préstamo o crédito. En cuanto al régimen de transparencia y protección a la clientela y comercialización del producto, los apartados 3 y 4 de la disposición adicional primera recogen determinadas previsiones, al objeto de conceder una protección específica a quienes suscriban las hipotecas inversas.

Así, el apartado 3 delega en el Ministerio de Economía y Hacienda la regulación del régimen de transparencia y comercialización de la hipoteca inversa, y el apartado 4 establece la obligación legal de que las entidades de crédito y aseguradoras que concedan ese tipo de hipotecas ahí reguladas suministren un servicio de asesoramiento independiente a los solicitantes de estas, servicio en cuya prestación se deberán tener en cuenta tanto la situación financiera del solicitante como los riesgos económicos derivados de la suscripción del producto.

En relación con la transparencia y comercialización de este tipo de hipotecas, el desarrollo reglamentario no se llevó a cabo hasta Orden Ministerial EHA 2899/2011⁷, de 28 de octubre, en cuyo título III regula el régimen de transparencia de la hipoteca inversa [no se encontraba en vigor a la fecha de contratación del crédito cuestionado]. Así, el artículo 32

7 La Ley 27/2011, de 1 de agosto, sobre actualización, adecuación y modernización del sistema de Seguridad Social, en su disposición adicional cuadragésima tercera, «Desarrollo reglamentario de la hipoteca inversa», preceptúa que «El gobierno, en el plazo de un año, aprobará las normas reglamentarias de desarrollo de la Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria, previendo: 1 El establecimiento de las condiciones, forma y requisitos para la realización de las funciones de asesoramiento independiente a los solicitantes de hipotecas inversas. 2 El régimen de transparencia y comercialización de la hipoteca inversa».

indica que será obligatoria la entrega de oferta vinculante a que se refiere el artículo 23, así como que será obligatoria la prestación, a más tardar con motivo de la entrega de la oferta vinculante, de un servicio de asesoramiento independiente y previo, además de las fichas de información precontractual y la ficha de información personalizada. También se contempla que, adicionalmente, el Banco de España y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones elaborarán conjuntamente una «Guía de acceso a la hipoteca inversa».

Si bien, como se ha señalado, aún no se había desarrollado el régimen de transparencia y protección a la clientela según la habilitación legal de la Ley 41/2007, no es menos cierto que se debían hacer extensivas a estas financiaciones las obligaciones de información previa que este Servicio ha venido estableciendo para las financiaciones con garantía hipotecaria sobre viviendas, cualquiera que fuera su importe. Así, la oferta vinculante o documento similar que contenga la información previa de las condiciones financieras del préstamo hipotecario debe ser entregada al cliente con una antelación no menor que tres días hábiles, plazo establecido en el artículo 7, apartado 2, de la citada orden, para que el interesado pueda examinar el proyecto de escritura pública de préstamo hipotecario en el despacho del notario.

Por ello, tras exponer el informe algunas cuestiones relativas al clausulado del contrato estudiado, el Servicio concluyó que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias al no poder acreditar haber informado a su cliente, con carácter previo y antelación suficiente, de las características de la financiación, ya que, aun a pesar de que esta sostenía que se entregó oferta vinculante, que aportaba, esta aparecía fechada el 31.3.2011, esto es, el mismo día que la firma de la escritura.

6.1.15 DEVOLUCIÓN
DE RECIBOS CARGADOS
EN CUENTA. POSIBLE
DOMICILIACIÓN TÁCITA

La reclamación R-201202033 gira en torno a la devolución de determinados recibos, respecto a los que fue admitida la devolución solicitada para los comprendidos dentro del plazo de ocho semanas, pero no así de 16 recibos adeudados en un plazo superior al citado e inferior a trece meses.

La parte reclamante fundamentaba su derecho a devolver los recibos en el plazo de 13 meses contemplado por la Ley 16/2009, por no existir domiciliación de aquellos, en tanto que la entidad reclamada alegaba, por un lado, domiciliación tácita de aquellos, sobre la base de un numeroso volumen de recibos girados con anterioridad por el mismo librador, sin haber manifestado desacuerdo al respecto, y, por otro, sobre la base de la aceptación, igualmente tácita, que entiende concurre, con la consecuente firmeza de los cargos, derivada del tiempo transcurrido desde los adeudos en cuenta, sin manifestar oposición a aquellos.

Así pues, para la resolución del expediente resulta necesario valorar los requisitos exigidos por la Ley 16/2009, de servicios de pago, y en particular en lo referente a considerar si se trata de una operación de pago autorizada, o no, a efectos de determinar los plazos de devolución y, del mismo modo, si la parte reclamante, como libradora de los recibos, actuó diligentemente en cuanto al plazo para comunicar los cargos que rechaza. Al respecto, habría que tener en cuenta lo preceptuado en los artículos 29, 31, 33 y 34 y en la disposición transitoria tercera de la citada ley.

Llegados a este punto, hay que señalar que tanto la emisora de los recibos como la libradora son sociedades mercantiles y los controvertidos recibos hay que entenderlos dentro del tráfico mercantil, en el cual son habituales el giro y el pago mediante cargo

en cuenta del librado de recibos, en los que, figurando el código cuenta cliente del librado, son adeudados sin domiciliación firmada por este; cargos que, razonablemente, transcurrido un determinado período de tiempo, deben ser considerados firmes sobre la base de autorización tácita y la teoría de actos propios. El establecimiento por la Ley de Servicios de Pago de plazos máximos para la devolución de operaciones de servicios de pago podría condicionar, en su caso, el plazo mínimo para la aplicación de la teoría citada.

Por otro lado, antes de afirmar la existencia de una domiciliación tácita⁸ para todo tipo de cargos de un mismo emisor, sobre la base de que no se han rechazado otros anteriores, por elevado que sea su número, este Servicio considera que debe hacerse una valoración prudente e individualizada acerca de la naturaleza y/o actividad de las partes (librador y librado de los recibos), homogeneidad de los importes, cadencia de cargos y demás circunstancias concurrentes. Dicho de otro modo, que la existencia de una domiciliación tácita debe ser ponderada y no entendida en sentido amplio. Ello sobre la base de que, en esas relaciones comerciales antes invocadas, no todos los giros que se realicen a cargo de una mercantil o comerciante han de ser necesariamente conformes, sino que unos lo serán y otros pueden no serlo.

Pero, aun en el supuesto de que se entendiera que no existe autorización tácita, tampoco puede obviarse lo establecido en el punto 1 del artículo 29 de la susodicha Ley de Servicios de Pago, para solicitar la devolución de operaciones no autorizadas, al exigir comunicación «sin tardanza injustificada», si bien el punto 2 del mismo precepto establece para tal comunicación «un plazo máximo de trece meses desde la fecha del adeudo». Al Servicio de Reclamaciones se le plantearon dudas acerca de si la mercantil reclamante actuó «sin tardanza injustificada» a la hora de solicitar la devolución de los recibos más antiguos —en alguno de ellos se superaron los doce meses desde el cargo en cuenta—, entendiéndose que tal valoración excedía su competencia.

Así las cosas, tras el análisis de la documentación aportada al expediente, y dadas las circunstancias concurrentes, dicho Servicio de Reclamaciones consideró que no podía pronunciarse acerca de si realmente existía, o no, autorización tácita y, en caso de no existir y, por tanto, tratarse de operaciones no autorizadas, si la entidad debió, o no, aplicar y, en caso afirmativo, con qué graduación, el plazo contemplado en el susodicho artículo 29 de la Ley de Servicios de Pago.

6.1.16 FRAUDE EN ENVÍO DE
DINERO AL EXTERIOR,
A TRAVÉS DE ENTIDAD
DE PAGO

La reclamación R-201203042 gira en torno a una operación presuntamente fraudulenta de compraventa a través de Internet, en la que el vendedor exigía al comprador (reclamante), como garantía para realizar el envío del bien adquirido, que depositara una cierta cuantía monetaria a través del servicio de envío de dinero prestado por la empresa reclamada, solicitándole un justificante del depósito, si bien «por seguridad», el propio vendedor le habría indicado al comprador se procediera a ocultar los códigos y contraseñas de cobro, a lo que accedió el reclamante, quien afirma que, al realizar el envío de dinero, en todo momento le informan de que «sin el código y la contraseña, el destinatario no puede bajo ningún concepto cobrar el dinero». Pues bien, el dinero se pagó en destino al beneficiario tras la simple identificación, sin realizar verificación de seguridad alguna.

⁸ En cuyo caso, el plazo máximo de devolución, en el supuesto de cumplirse los requisitos del artículo 33.1 de la Ley de Servicios de Pago, hubiera sido de ocho semanas.

La entidad reclamada alegó, en síntesis, que las transferencias no están sometidas a condición suspensiva alguna, siendo aquellas una orden de pago pura y simple, a favor de persona física, para cuyo pago únicamente se requiere la debida identificación del beneficiario y que en el país de destino de los fondos no se realizaba test de seguridad alguno, por lo que, habiéndose comprobado por la entidad pagadora que la persona que solicitaba su abono coincidía con la que se señalaba como beneficiario en el sistema informático, la transferencia fue abonada.

Sin cuestionar las características señaladas por la entidad reclamada respecto a las transferencias en general, no nos encontramos ante una transferencia bancaria clásica, ordenada por un cliente para que con cargo a su cuenta se realice un abono en otra cuenta bancaria de un tercero (beneficiario), sino ante una modalidad singular de transferencia, conocida generalmente como «envío de dinero».

Al amparo en esta modalidad de envío de dinero, han aparecido diversos tipos de fraude, respecto a los que las propias entidades remesadoras, incluida la reclamada, manifiestan ser sensibles, alegando que, con el fin de evitar posibles fraudes, incluyen, tanto en sus propios albaranes como en sus sitios web, advertencias al respecto, al tiempo que han ido adoptado distintas medidas, como son el establecimiento de una serie de campos que cumplimentar en los formularios, que solo puedan ser conocidos por el ordenante y, cuando este se lo facilite, por el destinatario de los fondos. También suele incluirse entre dichas medidas el número de referencia de la operación, inicialmente diseñado para una rápida localización y control del envío.

En ese sentido, es exigible a las entidades de pago que su actuación sea acorde con criterios de buenas prácticas y diligencia, tanto si actúan directamente como si lo hacen a través de agentes, y que en esa línea su actitud no solo se limite a realizar las advertencias de ese modo, cuando saben que pocas personas las leen antes de realizar la operación de envío de dinero, sino que, cuando sea planteada esta ante la ventanilla, se advierta expresamente al remitente de los riesgos en que incurre, bien verbalmente, bien facilitándole por escrito un resumen del tipo de fraude que puede sufrir, acorde con el tipo de envío concreto que solicita, para su lectura previa a consumir la transferencia, sea interior o exterior, y que, adicionalmente, se solicite la cumplimentación de todos los campos de los correspondientes formularios. Del mismo modo, si es conocido que en el país de destino de los fondos no son observadas tales medidas de seguridad, se advierta igualmente de ello.

En el caso objeto de reclamación, en el propio formulario firmado por el cliente y el agente de la entidad reclamada figura una casilla denominada «Pregunta de verificación», que habría sido cumplimentada y que, según el primero, el agente de la entidad le habría asegurado que, para cobrar el dinero en destino, sería necesario aportar la respuesta a la pregunta de verificación, además del número de control del envío. Según la entidad reclamada, ello no era necesario para el país de destino de los fondos, siendo suficiente la identificación del destinatario para realizar el pago, tal como se hizo.

Así las cosas, el Servicio de Reclamaciones consideró que la entidad reclamada (en su actuación a través de agente) se apartó de las buenas prácticas inherentes a entidades de envío de dinero, por cuanto, pudiendo conocer, bien a través de su red de oficinas, bien a través de los corresponsales con los que opera, en qué países se exige contrastar las preguntas de seguridad y en cuáles no, y habiendo sido cumplimentada la pregunta de verificación, no advirtió al ordenante de que en el país de destino de los fon-

dos el dinero podría ser entregado al destinatario con su simple identificación, sin necesidad de responder a ninguna pregunta de seguridad.

6.1.17 DISCONFORMIDAD
CON LOS IMPORTES
COBRADOS
POR EL REGISTRADOR

En el expediente R-201212747, el reclamante mostraba su disconformidad con el importe de la minuta del registrador de la propiedad relativa a la cancelación registral de su hipoteca, considerándolo excesivamente elevado, teniendo en cuenta ciertas sentencias que versan sobre el tema, por lo que optó por llamar personalmente al registrador, el cual admitió que el importe podría ser menor, procediendo a modificar la factura. Ante esta situación, denuncia una falta de implicación de la gestoría designada por la entidad, pues tendría que velar con mayor diligencia por los intereses de sus clientes, solicitando por ello una indemnización por valor del importe que le fue devuelto por el registrador, que ascendía a 97,49€. En este caso concreto, el Servicio no pudo pronunciarse, señalando que su ámbito de actuación se circunscribe a las normas de disciplina bancaria, por lo que no podía valorar la actuación del Banco Popular en relación con el importe de un arancel registral, que sería competencia de la Dirección General de los Registros y el Notariado o, en su caso, de los tribunales de justicia.

6.1.18 INFORMACIÓN
Y DISPOSICIÓN
DE FONDOS
POR REPRESENTANTE
LEGAL EN CUENTA
INDISTINTA

En el caso R-201212987, el representante legal del reclamante denunciaba la imposibilidad de conocer el estado de la cuenta de su cliente, así como realizar una disposición de fondos de aquella, y ello a pesar de contar con un poder recogido en escritura pública que le facultaba para dicha operativa, basando su negativa la entidad en la falta de consentimiento del otro cotitular de la cuenta indistinta. Analizada la documentación aportada al expediente, así como las versiones de ambas partes, el Servicio estimó que la actuación de la entidad fue apartada de las buenas prácticas bancarias, por cuanto negó la posibilidad de nombrar a terceras personas autorizadas para disponer en una cuenta indistinta, descargando en el reclamante la obligación de obtener autorización de la cotitular de la cuenta para que su representante legal pudiera efectuar un reintegro de fondos en la cuenta de titularidad indistinta.

6.1.19 CARGO EN CUENTA
POR DEVOLUCIÓN
DE INGRESO,
EN DESCUBIERTO

En la reclamación R-201213138, el interesado solicitaba la devolución de un cargo de 4.369,55€ fraudulentamente realizado con su tarjeta de crédito, no entendiéndose cómo pudo producirse cuando su tarjeta tiene un límite de disposición de 630€. Explicaba en su escrito que recibió esa cantidad de una persona que le debía dinero, y que le ofreció pagárselo a través de su tarjeta, por lo que, cuando se ingresó en su cuenta mediante abono de tarjeta, dispuso de él transfiriéndolo a otra entidad, quedándose la cuenta en descubierto cuando se realizó la retrocesión de aquel. La entidad, para justificar su actuación y, en su caso, proceder a regularizar la situación acontecida, exigió a su cliente acreditar que efectivamente le correspondía el abono inicial en su tarjeta. Este Servicio consideró que la actitud de la entidad, al no anteponer los intereses de su cliente frente a los del un tercero, fue contraria a las buenas prácticas bancarias, pues realizó un cargo en una cuenta sin contar con el preceptivo consentimiento de su titular, además de descargar en este la carga de la prueba para verificar que realmente le correspondía recibir el importe inicialmente abonado en su cuenta.

6.1.20 SALDOS
INEMBARGABLES.
EMBARGO EN
DESCUBIERTO

En el supuesto R-201210848, la reclamante se mostraba disconforme con un embargo de 55,22€ llevado a cabo en su cuenta sin tener presente que su único ingreso mensual es una ayuda familiar de 426€, que considera en todo caso inembargable. Asimismo, señala que dicho embargo produjo un descubierto en su cuenta, por el que, además, le adeudaron intereses y comisiones. Este Servicio estimó parcialmente las pretensiones de la reclamante, pues, si bien, por una parte, consideró que la entidad no es competente para valorar si los ingresos que recibe su cliente tienen el estatus de embargables o no, pues es

una mera intermediaria entre la administración embargante y el titular embargado, debiendo dirigirse este al órgano ordenante para plantear cualquier tipo de disconformidad con el embargo realizado, por otra, este Servicio no estima acorde con las buenas prácticas bancarias que se realice un embargo en cuenta sobre unos fondos inexistentes, provocando así un descubierto, que, por resultar improcedente, no debería conllevar el adeudo de comisiones ni intereses de ningún tipo, siendo que en el presente caso la entidad se allanó en la reclamación de su cliente, procediendo a la retrocesión de los gastos que había ocasionado el citado descubierto.

6.2 Consultas

6.2.1 SUBROGACIÓN DE PRÉSTAMO A PROMOTOR

Las entidades, para aceptar la subrogación de deudor en los préstamos que previamente han concedido al promotor, exigen una novación de las condiciones que se han de aplicar a los nuevos prestatarios. Los ciudadanos están interesados en conocer si las entidades están obligadas a mantener las condiciones pactadas en la escritura matriz y cuál es la información que deben facilitarles con carácter previo a la formalización del préstamo hipotecario.

Las decisiones que adoptan libremente las entidades de crédito respecto a la aceptación de un potencial cliente en la posición deudora de un crédito como consecuencia de una subrogación se incardinan en lo que viene a denominarse su «política comercial y de asunción de riesgos», excediendo en principio su fiscalización de las competencias del Banco de España —que no interviene, por tanto, en dichas decisiones—, al enmarcarse en el ámbito discrecional de actuación de aquellas, que se basa en el principio de libertad de contratación que inspira nuestro ordenamiento jurídico y que permite a las entidades de crédito seleccionar libremente a sus clientes de activo y, en general, gestionar de manera autónoma su asunción de riesgos directos.

Con la expresión «subrogación por cambio de deudor» se identifican las modificaciones contractuales con las que se sustituye al deudor del préstamo con la autorización, expresa o tácita, de la entidad acreedora, de modo que el nuevo prestatario asume todos los derechos y obligaciones contraídas por aquel.

Para la entidad de crédito no es obligatorio admitir la subrogación, pues la autorización dependerá de los criterios de política crediticia que tenga, entre los que se suele considerar especialmente la solvencia del comprador. En este sentido, la Ley Hipotecaria de 1946 indica en su artículo 118.1 lo siguiente: «En caso de venta de finca hipotecada, si el vendedor y el comprador hubiesen pactado que el segundo se subrogará no solo en las responsabilidades derivadas de la hipoteca, sino también en la obligación personal con ella garantizada, quedará el primero desligado de dicha obligación, si el acreedor prestare su consentimiento expreso o tácito [...]»

Por lo tanto, las entidades son libres de autorizar o denegar la concesión, refinanciación o novación de una operación concreta según la política crediticia de cada entidad, estrategia que, además, se revisa y se modifica periódicamente en función del perfil de riesgos que se pretenda alcanzar.

No obstante lo anterior, en aquellos casos en los que la entidad interviene directamente en la operación de compraventa con subrogación, el Servicio de Reclamaciones considera que resulta responsable de que el documento que va a regir la vida de la operación contenga la máxima información posible y que no omita aspectos de tal trascendencia que pudieran condicionar el coste de la operación y/o la voluntad del cliente. Hay que entender que, si en última instancia la entidad tiene la potestad de admitir la subrogación del deudor hipotecario, es ella la primera interesada en que sus clientes conozcan las condi-

ciones en las que contratan, a fin de evitar, entre otras incidencias, situaciones de asimetría informativa. Con mayor motivo, cuando la entidad introduzca modificaciones en las condiciones financieras del préstamo, supuesto en el que además se exige que la información sobre dichas modificaciones, y en general sobre el resto de condiciones financieras del préstamo, sea facilitada al interesado con antelación razonable a la formalización de la escritura.

A partir de la entrada en vigor de la Orden EHA/2899/2011, ha quedado derogada la anteriormente citada Orden de 5 de mayo de 1994, implantando la nueva orden la obligatoriedad de facilitar la información previa regulada en los artículos 21 y 22.

El 28 de octubre de 2011 se aprobó la Orden EHA/2899/2011, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, que, en la parte relativa a la información previa y contenido de los contratos de préstamos hipotecarios de personas físicas, entró en vigor el 29 de julio de 2012. Conforme a esta nueva normativa⁹, la entidad deberá proporcionar una Ficha de Información Precontractual (FIPRE) que estará a disposición de los clientes de forma gratuita y tendrá carácter orientativo, con información clara y suficiente sobre los préstamos ofertados; y, una vez que el cliente haya facilitado la información que se precise sobre sus necesidades de financiación, su situación financiera y sus preferencias, una Ficha de Información Personalizada (FIPER) con el formato que aparece en el anexo II de la orden, para dar respuesta a su demanda de crédito, y que se habrá de entregar con la debida antelación, de forma que le permita comparar los préstamos disponibles en el mercado. El cliente, además, podrá solicitar la entrega de una oferta vinculante.

Por otro lado, señala que las entidades de crédito que concedan préstamos a constructores o promotores inmobiliarios, cuando el constructor o promotor prevea una posterior subrogación de los adquirentes de las viviendas en el préstamo, deberán incluir entre los términos de su relación contractual, la obligación de los constructores o promotores de entregar a los clientes la información personalizada relativa al servicio ofrecido por las entidades, en los términos previstos en la propia orden.

Dicho esto, para que el documento previo a la firma de un préstamo de subrogación (si hay novación en las condiciones) sea vinculante, deberá tener las formalidades y plazo de validez del artículo 23 de la mencionada Orden EHA/2899/2011 sobre la oferta vinculante:

«1 Una vez el cliente y la entidad hayan mostrado su voluntad de contratar un determinado servicio bancario de préstamo hipotecario, se disponga de la tasación correspondiente del inmueble y se hayan efectuado las oportunas comprobaciones sobre su situación registral y sobre la capacidad financiera del cliente conforme a lo dispuesto en el artículo 18, este podrá solicitar a la entidad la entrega de una oferta vinculante.

2 La oferta vinculante se facilitará mediante una Ficha de Información Personalizada como la que figura en el Anexo II en la que, adicionalmente, se especificará lo siguiente:

⁹ De aplicación en las operaciones de préstamo hipotecario formalizadas por personas físicas a partir de dicha fecha (cualquiera que sea su importe e incluso cuando el cliente actúe en el ámbito de su actividad profesional o empresarial), en los que la hipoteca recaiga sobre una vivienda o cuya finalidad sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre terrenos o edificios construidos o por construir.

a) Que se trata de una oferta vinculante.

b) El plazo de vigencia de dicha oferta.

3 Toda información adicional que la entidad facilite al cliente en la oferta vinculante figurará en un documento separado, que deberá adjuntarse a la Ficha de Información Personalizada.

4 Si la oferta vinculante se hace al mismo tiempo que se entrega la Ficha de Información Personalizada y coincide íntegramente en cuanto a su contenido, podrá facilitarse al cliente en un único documento.

5 Salvo que medien circunstancias extraordinarias o no imputables a la entidad, la oferta vinculante tendrá un plazo de validez no inferior a catorce días naturales desde su fecha de entrega.»

6.2.2 CANCELACIÓN ANTICIPADA DE IMPOSICIONES A PLAZO FIJO

En este último año se han recibido consultas de consumidores que pretendían cancelar sus imposiciones a plazo fijo, admitiendo incluso la existencia de una penalización, y sin embargo las entidades se negaban a ello.

En estos supuestos, es necesario analizar, en primer lugar, el contenido del contrato suscrito entre las partes, ya que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1091 del Código Civil, «las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes, y deben cumplirse al tenor de los mismos» y, además, el artículo 1255 del mismo texto legal prevé que «los contratantes pueden establecer los pactos, cláusulas y condiciones que tengan por conveniente, siempre que no sean contrarios a las leyes, a la moral, ni al orden público», los cuales deben reflejar de forma adecuada y transparente los derechos y obligaciones que asumen las partes, siendo responsabilidad de los clientes el efectuar una lectura detallada de los contratos antes de proceder a su firma, debiendo, en su caso, solicitar de las entidades cuantas aclaraciones estimen necesarias para una correcta comprensión de los términos acordados. Por otra parte, resulta exigible a las entidades que faciliten a sus clientes dichas explicaciones, adaptándolas al nivel de comprensión de cada cliente, teniendo en cuenta su experiencia en la contratación de productos financieros.

Asimismo, con carácter general, en un depósito a plazo fijo los fondos no son disponibles hasta la fecha de vencimiento pactado, salvo que expresamente la entidad acceda a una cancelación anticipada, que, en principio, conllevaría el cobro de una penalización.

En definitiva, en los casos en los que no se contempla expresamente, en el propio documento contractual, la posibilidad de cancelación anticipada, debemos entender que esta solo será posible si se llega a un acuerdo entre las partes, fijando las condiciones en las que la cancelación anticipada pueda tener lugar. Por otro lado, parece razonable pensar que, en tales casos, si las entidades depositarias, en función de la naturaleza del producto, alegan que la cancelación anticipada para ellas implica un coste de cancelación, pueda devengarse una penalización.

En la actualidad no existe ninguna norma legal que limite la comisión por cancelación anticipada que pueden cobrar las entidades. El Servicio de Reclamaciones mantiene el criterio de que son dos los límites a los que debe ceñirse la comisión aludida: no rebasar

el máximo recogido en las tarifas de comisiones y gastos de la entidad, y que la cuantía de la penalización no supere el importe de los intereses devengados por la imposición.

6.2.3 CONSERVACIÓN DE DOCUMENTACIÓN

En muchas ocasiones hemos recibido consultas en las que nos preguntaban el plazo durante el que las entidades tienen la obligación de conservar la documentación justificativa de las operaciones con sus clientes.

No existe normativa específica en materia bancaria sobre el período mínimo de conservación de documentos. El Código de Comercio sí dispone, en su artículo 30.1, que «los empresarios conservarán los libros, correspondencia, documentación y justificantes concernientes a su negocio, debidamente ordenados, durante seis años, a partir del último asiento realizado en los libros, salvo lo que se establezca por disposiciones generales o especiales».

Ahora bien, este Servicio de Reclamaciones entiende, haciendo suya la doctrina del Tribunal Supremo en este asunto, que las entidades habrán de conservar (tanto en beneficio de sus clientes como en su propio interés) toda aquella documentación relativa al nacimiento, modificación y extinción de los derechos y de las obligaciones que les incumben, al menos, durante el período en que, a tenor de las normas sobre prescripción (15 años para las acciones personales, en virtud del artículo 1964 del Código Civil, o el plazo previsto por las normas forales), puedan resultarles conveniente para promover el ejercicio de los primeros o sea posible que les llegue a ser exigido el cumplimiento de las segundas (sentencias n.º 1046/2001, de 14 de noviembre, y n.º 277/2006, de 24 de marzo).

Por otra parte, las entidades tienen la obligación de remitir extractos a los clientes periódicamente, conforme a lo regulado en la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, que establece en su artículo 15 lo siguiente:

«1 Sin perjuicio de lo establecido en la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, las entidades de crédito deberán comunicar gratuitamente al cliente, al menos mensualmente, el extracto de todos los movimientos producidos en su cuenta corriente, si los hubiera, con información relativa a la fecha, concepto e importe de la operación.

En todo caso, se deberá proporcionar al cliente una copia de la información relativa a cualquier operación realizada a través de cualquier depósito a la vista.

2 Las entidades de crédito deberán colaborar activamente e intercambiar toda la información que resulte necesaria, entre sí y con el propio cliente, al objeto de facilitar el traslado eficaz y ágil a otra entidad de crédito de las operaciones financieras más habituales que empleen como soporte un depósito a la vista, tales como domiciliaciones periódicas, órdenes permanentes de transferencia y transferencias periódicas recibidas.»

En similares términos se pronuncian los artículos 15 y 16 de la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago. El artículo 11 de dicha orden, al que remiten los citados artículos 15 y 16, recoge que el proveedor de servicios de pago facilitará al usuario de servicios de pago, en papel u otro soporte duradero, la información y las condiciones contenidas en el artículo 12,

con suficiente antelación a la fecha en que el usuario quede vinculado por cualquier contrato marco u oferta. La información y las condiciones estarán redactadas en términos fácilmente comprensibles, de manera clara y legible, en castellano o en cualquiera de las demás lenguas españolas oficiales de las respectivas Comunidades Autónomas en las que se preste el servicio de pago o en cualquier otra lengua acordada entre las partes.

No obstante, el Servicio de Reclamaciones considera que las entidades, de acuerdo con las buenas prácticas bancarias, deben proporcionar a sus clientes, salvo que exista razón suficiente para lo contrario, los extractos o duplicados de estos que les sean solicitados por aquellos, pudiendo percibir, en su caso, por tal servicio la comisión que tuviera tarifada al efecto, o, en caso de servicios de pago, los gastos de comunicación que tales envíos generen, y siempre que estuvieran recogidos en el contrato y sean adecuados y acordes con los costes efectivamente soportados. Es decir, si la información solicitada excediera de la que la entidad está obligada a facilitar a los interesados con la periodicidad pactada, y además se refiere a un dilatado período de tiempo y de manera genérica, se trataría de un servicio perfectamente retribuable en cuanto esté tarifado o pactado.

Finalmente, hay que indicar que la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en su artículo 10.2.f establece como causa de inadmisión de reclamaciones el transcurso de un plazo de seis años desde la producción de los hechos sin que se haya presentado la reclamación o queja.

6.2.4 COMISIÓN POR CANCELACIÓN REGISTRAL DE HIPOTECA

En los supuestos de cancelación registral de los préstamos hipotecarios, los consultantes nos preguntan acerca de la legalidad del cobro, por parte de las entidades, de comisiones por la emisión del certificado de deuda cero, por el mero hecho de enviar los papeles a la notaría o por mandar a un apoderado a firmar la escritura de cancelación.

El artículo 82, del texto refundido de la Ley Hipotecaria, aprobado por Decreto de 8 de febrero 1946, establece que «Las inscripciones o anotaciones preventivas hechas en virtud de escritura pública, no se cancelarán sino por sentencia contra la cual no se halle pendiente recurso de casación, o por otra escritura o documento auténtico, en el cual preste su consentimiento para la cancelación la persona a cuyo favor se hubiere hecho la inscripción o anotación, o sus causa-habientes o representantes legítimos».

Consecuentemente, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España considera que, sobre la base de dicha norma y acorde con los criterios de buenas prácticas bancarias, las entidades no están legitimadas para el cobro de importe alguno por la simple emisión de certificado de cancelación económica de la deuda ni, alternativamente, por su comparecencia en notaría, si la declaración de cancelación de aquella se incorpora en escritura pública.

Derivado de la posibilidad de que los clientes lleven a cabo por sí mismos los trámites necesarios para la cancelación registral de su hipoteca, obtenida certificación de haberse pagado la deuda, las entidades financieras únicamente prestarán este servicio si lo solicita su cliente (entendiendo por tal, en las cancelaciones de préstamos hipotecarios, bien el titular del préstamo, bien la persona que está interesada en esta cancelación notarial), resultando imprescindible, para que el cobro de la comisión que lo retribuye pueda considerarse procedente, que el cliente preste su consentimiento previo no solo a que la entidad realice este servicio, sino también a que se le adeuden las comisiones tarifadas e informadas por este concepto.

Así, la comisión remunera la preparación de la documentación necesaria, a petición del cliente, para que sea la entidad la que realice las gestiones y tramitaciones precisas para la cancelación registral de su hipoteca. Por ello, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España exige que se acredite que se ha prestado un verdadero servicio al cliente, sin que quepa incluir en este supuesto:

- La entrega al cliente de la documentación justificativa de la extinción de la obligación contractual frente a la entidad (el mero otorgamiento de la carta notarial de pago o la emisión de un certificado de deuda cero).
- El simple desplazamiento del apoderado de la entidad a la notaría que a esos efectos indique el cliente, ya que, en estos supuestos, la actividad desarrollada no es otra cosa que el consentimiento otorgado por el acreedor hipotecario (exigido por el artículo 82 de la Ley Hipotecaria) para la cancelación de una inscripción hecha a su favor en virtud de escritura pública.

6.2.5 MODIFICACIÓN DE COMISIONES PREVIAMENTE PACTADAS EN EL CONTRATO DE CUENTA

Esta consulta trata sobre la posibilidad de modificar de manera unilateral, por las entidades, las comisiones previamente pactadas en contrato, mediante comunicaciones enviadas a sus clientes.

Con carácter general, respecto a los posibles gastos o comisiones liquidadas, hay que analizar el contenido de lo estipulado en los contratos que se hayan suscrito entre las partes, ya que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1091 del Código Civil, «las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes, y deben cumplirse al tenor de los mismos»; y, además, el artículo 1255 del mismo texto legal prevé que «los contratantes pueden establecer los pactos, cláusulas y condiciones que tengan por conveniente, siempre que no sean contrarios a las leyes, a la moral, ni al orden público».

La Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, establece en su artículo 3.1 que las comisiones percibidas por servicios prestados por las entidades de crédito serán las que se fijen libremente entre dichas entidades y los clientes. En este mismo artículo, en su apartado 3, se establece que las entidades deberán poner a disposición de los clientes, debidamente actualizadas, las comisiones habitualmente percibidas por los servicios que prestan con mayor frecuencia, así como los gastos repercutidos en dichos servicios, todo ello en un formato unificado, conforme a los términos específicos que determinará el Banco de España. Esta información incluirá, en todo caso, de manera sencilla y facilitando la comparación entre entidades, los conceptos que devengan comisiones, la periodicidad con que se aplican y el importe de aquellas de manera desagregada por el período en que se apliquen. Esta información estará disponible en todos los establecimientos comerciales de las entidades financieras, en sus páginas electrónicas y en la página electrónica del Banco de España, y deberá estar a disposición de los clientes en cualquier momento y gratuitamente.

Es posible, por tanto, que las entidades comiencen a cobrar comisiones que antes no aplicaban o incluso aumenten las existentes. Hay que tener en cuenta que, para la modificación de las condiciones pactadas relativas a comisiones y gastos repercutibles, referidos a contratos relativos a operaciones pasivas en las que intervenga el tiempo, es necesario que se recoja expresamente en el documento contractual el procedimiento que se ha de seguir en estos casos, que conllevará siempre la comunicación previa de la modificación con antelación razonable a su aplicación, y los derechos que asisten al cliente cuando se produzca tal modificación.

En esta línea, y en relación con la modificación de las condiciones, hay que tener en cuenta la Ley 16/2009, de servicios de pago, en cuyo artículo 22.1 señala que:

«1 El proveedor de servicios de pago deberá proponer cualquier modificación de las condiciones contractuales y de la información y las condiciones a las que se refiere el artículo 18 de manera individualizada y en papel u otro soporte duradero, en la forma que se determine por el Ministro de Economía y Hacienda, y con una antelación no inferior a dos meses respecto de la fecha en que entre en vigor la modificación propuesta.

No obstante, se podrán aplicar de manera inmediata todas aquellas modificaciones que, inequívocamente, resulten más favorables para los usuarios de servicios de pago.

Todas las modificaciones propuestas deberán destacarse con claridad. Cuando se haya convenido así, el proveedor de servicios de pago informará al usuario de servicios de pago de que cabe considerar que ha aceptado la modificación de las condiciones de que se trate en caso de no comunicar al proveedor de servicios de pago su no aceptación con anterioridad a la fecha propuesta de entrada en vigor. En tal caso, el proveedor de servicios de pago especificará que el usuario de servicios de pago tendrá el derecho a resolver el contrato marco de forma inmediata y sin coste alguno antes de la fecha propuesta para la aplicación de las modificaciones.»

De igual modo, la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, establece que:

«Artículo 17 Modificación de las condiciones del contrato marco. El proveedor de servicios de pago deberá proponer cualquier modificación de las referidas en el artículo 22 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de modo idéntico al estipulado en el artículo 11.1.

Artículo 11.1 El proveedor de servicios de pago facilitará al usuario de servicios de pago, en papel u otro soporte duradero, la información y las condiciones contenidas en el artículo 12, con suficiente antelación a la fecha en que el usuario quede vinculado por cualquier contrato marco u oferta. La información y las condiciones estarán redactadas en términos fácilmente comprensibles, de manera clara y legible, en castellano o en cualquiera de las demás lenguas españolas oficiales de las respectivas Comunidades Autónomas en las que se preste el servicio de pago o en cualquier otra lengua acordada entre las partes.»

6.2.6 ADEUDO DE COMISIONES
EN CUENTAS
VINCLADAS A
PRÉSTAMOS
HIPOTECARIOS.
SUSTITUCIÓN DE LA
CUENTA VINCLADA

Es habitual que la gestión de un préstamo hipotecario se lleve a cabo a través de una cuenta vinculada a este, por lo que se nos solicita con asiduidad, por los clientes de entidades financieras, asesoramiento en cuanto al adeudo de comisiones en dichas cuentas y a la posibilidad de cancelación y realización de los pagos a través de otros canales.

En relación con ello, debemos señalar que tradicionalmente este Servicio de Reclamaciones ha venido considerando que no corresponde a los clientes soportar ninguna comisión por mantenimiento y/o administración cuando las cuentas se mantienen con la finalidad de ser utilizadas exclusivamente para abonar los intereses de un depósito o para dar servicio a un préstamo hipotecario:

- por imposición de la entidad, pues conduciría al absurdo de que el cliente pague por cumplir una obligación —apertura de cuenta para facilitar la gestión de la entidad— que esta le impuso en interés propio, siendo claramente contrario al principio de reciprocidad y a las buenas prácticas y usos bancarios, o
- por voluntad del interesado, pues la comisión carecería de causa. No obstante, si las entidades negaran la gratuidad a este canal de pago, podrían habilitar alternativamente cualquier otro procedimiento para que los prestatarios pudieran hacer los pagos sin coste alguno (como transferencias a una cuenta habilitada a tal fin, domiciliación en cuentas abiertas en otras entidades, etc.). De no ser así, deberían informar del coste que se ha de soportar en el momento de la contratación.

A este respecto, cabe destacar que la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, establece en su artículo 12, *Servicios bancarios vinculados*, que las entidades de crédito que comercialicen servicios bancarios vinculados a la contratación de otro servicio, financiero o no, deberán informar al cliente, de manera expresa y comprensible, sobre la posibilidad o no de contratar cada servicio de manera independiente y en qué condiciones, así como del coste total que corresponde a cada uno de los servicios.

De igual modo, la Circular del Banco de España 5/2012, de 27 de junio, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, establece expresamente en su norma sexta, apartado 2.5.j), que, cuando la apertura de una o varias cuentas sea obligatoria para el cliente, los gastos de mantenimiento de ellas no podrán ser modificados unilateralmente por la entidad, siempre que se utilicen exclusivamente para este fin.

En consecuencia, a la vista de esta nueva normativa en materia de transparencia, este Servicio considera:

- 1 Que, en los préstamos formalizados con posterioridad a la entrada en vigor de la nueva normativa, o en aquellos préstamos que hubieran sido objeto de modificación con posterioridad a dicha fecha, se podrá cobrar comisión de mantenimiento de las cuentas vinculadas a los préstamos hipotecarios, aunque se utilizasen exclusivamente para la gestión de estos, siempre que se cumpla con las exigencias establecidas en la nueva normativa, esto es: i) que se haya informado previamente a los clientes, en el documento de entrega obligatoria previa, acerca de la exigencia —en su caso— de contratar la cuenta vinculada; ii) que se informe de la parte del coste total que corresponda al mantenimiento de dicha cuenta; iii) que tanto la contratación como su coste se recojan expresamente en el contrato, y iv) que dicho coste no pueda ser modificado unilateralmente por la entidad a lo largo de la vida del préstamo.
- 2 Que, en los préstamos hipotecarios formalizados con anterioridad a la entrada en vigor de la Orden EHA/2899/2011 (29 de abril de 2012), y que no hayan sido novados con posterioridad a dicha fecha, las entidades deben conformar su actuación al criterio tradicionalmente mantenido por el Servicio de Reclamaciones, según el cual no es posible el cobro de comisiones en las cuentas vinculadas a préstamos hipotecarios, siempre que estas se usen única y exclusivamente

te para la gestión del préstamo. Esto obedece al hecho de que los prestatarios no sujetos a dicha normativa no gozan de las garantías derivadas de esta para el cobro de dicha comisión (principalmente, de información previa y de la imposibilidad de que el coste sea modificado unilateralmente por la entidad).

Finalmente, en cuanto a la posibilidad de dar de baja la cuenta vinculada a la hipoteca, habrá que atender a la obligación o no de tener una cuenta abierta en la entidad con el objeto de poder pagar las cuotas del préstamo, habrá que estar a lo que disponga la escritura del préstamo hipotecario y si se obliga en él al prestatario a mantener una cuenta abierta en la entidad al objeto de que se carguen en ella los vencimientos del préstamo.

Ello es así debido a que los derechos y obligaciones de las partes son, en principio, los pactados en el documento suscrito al formalizar la operación.

En caso de que el contrato no contemple dicha obligación, según el criterio que venimos manteniendo, el prestatario sería libre para decidir si mantiene la domiciliación de los recibos en la entidad prestamista o la cambia a otra entidad diferente, cancelando la cuenta.

6.2.7 RÉGIMEN TRANSITORIO
DE ÍNDICES O DE
TIPOS DE REFERENCIA.
DESAPARICIÓN DEL IRPH

Recibimos numerosas consultas en relación con la futura desaparición del IRPH cómo índice oficial y a la situación de las hipotecas a él referenciadas, en las que se nos requiere información sobre dichas cuestiones.

En primer lugar, es necesario indicar que la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, prevé en su disposición transitoria única (punto 1) que los índices o tipos de referencia que se publicaran con carácter oficial y estuvieran siendo empleados en préstamos a interés variable a la entrada en vigor de esta orden continuarán siendo considerados aptos a todos los efectos. La desaparición completa de los citados índices o tipos, con todos sus efectos, se producirá transcurrido un año de la entrada en vigor de la presente orden y su normativa de desarrollo (Circular del Banco de España 5/2012, de 27 de junio), es decir, el 6 de octubre de 2013, siempre que en ese plazo se hubiese establecido el correspondiente régimen de transición para los préstamos afectados.

En consecuencia, mientras que no se establezca el régimen de transición fijado en la orden, los índices de referencia aplicables a los préstamos hipotecarios afectados continuarán siendo aptos y seguirán publicándose. Será en ese momento cuando se determinará lo que proceda respecto al tipo de referencia y a su posible sustitución.

A fecha de redacción de esta Memoria, el Gobierno está trabajando en la regulación de dicho régimen de transición, que estará aprobado previsiblemente antes del citado 6 de octubre de 2013. No obstante, hasta que aquel se determine y entre en vigor, el Banco de España va a seguir publicando mensualmente, como viene haciendo hasta la fecha, el valor de dichos índices de referencia.

6.2.8 INCIDENCIAS
CON LAS TARJETAS
REVOLVING

Se han incrementado considerablemente las consultas en relación con el funcionamiento de esta clase de tarjetas. Los consumidores tienen dudas sobre el tipo de interés aplicable y sobre las comisiones adeudadas, y manifiestan su malestar porque, tras varios años realizando los pagos mensuales, no logran amortizar el capital principal de la deuda.

Inicialmente, hay que incidir en que los derechos y obligaciones de las partes de un contrato son los pactados en el contrato de tarjeta suscrito con la entidad, añadiendo, en

cuanto a la determinación del tipo de interés que se ha de aplicar, que son las entidades las que tienen, en principio, libertad para decidir los tipos de interés conforme a lo establecido por la Orden EHA/1608/2010, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, y la Orden EHA/2899/2011, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, que establecen que los tipos de interés aplicables a los servicios bancarios serán los que se fijen libremente entre las entidades de crédito que los prestan y los clientes, cualesquiera que sean la modalidad y el plazo de la operación.

La entidad proporcionará al cliente la información y las condiciones referidas a los gastos y tipos de interés que le serán aplicados, y facilitará, en cada liquidación que practiquen por sus operaciones, un documento en el que se expresen con total claridad dichos tipos de interés y comisiones, con indicación concreta de sus conceptos, así como de los gastos suplidos y cuantos antecedentes sean necesarios para que el cliente pueda verificar la liquidación efectuada.

En concreto, este tipo de tarjetas posibilitan el reintegro aplazado de las cantidades dispuestas mediante el pago de cuotas periódicas, que el cliente puede elegir y cambiar dentro de unos mínimos establecidos por la entidad, con la característica de que, con cada plazo pagado, se reconstituyen los fondos disponibles por ese importe. Los intereses generados, comisiones y otros gastos repercutibles al cliente son financiados junto con el resto de las operaciones, por lo que, cuanto menor es el importe de la cuota que se ha de pagar, mayor es el plazo que se precisa para pagar la deuda acumulada. Consecuencia de esta operativa es que no es posible emitir un cuadro de amortización previo (como sí ocurre cuando se contrata un préstamo en el que el importe de las cuotas está anticipadamente determinado), dada la variabilidad de las cuotas mes a mes, según el capital pendiente y las disposiciones efectuadas.

En este sentido, la normativa de transparencia tampoco exige, lógicamente, que esta información figure entre la que periódicamente se debe facilitar al titular de la financiación, sino tan solo un detalle de las transacciones realizadas — con datos de referencia, fechas de cargo y valoración, tipos aplicados, comisiones y gastos repercutidos... — y el reflejo de la deuda pendiente. No obstante, los extractos que se envían por este motivo, bien por cómo reflejan estos datos, bien por la propia complejidad de la forma de liquidación, no suelen resultar sencillos y comprensibles para comprobar la relación existente entre las cantidades dispuestas, los reintegros a que ya se ha hecho frente y el importe de la deuda pendiente en cada momento.

Por este motivo, y de acuerdo con los principios de claridad y transparencia informativa que deben presidir las relaciones de las entidades con sus clientes, este Servicio estima que, cuando el titular de la tarjeta solicite aclaración sobre las cantidades abonadas y el saldo deudor pendiente con este instrumento de pago, las entidades deben extremar la diligencia para tratar de facilitar un detalle lo más completo posible de la deuda exigible, donde el cliente pueda verificar la bondad del importe reclamado y su composición, desglosando la cantidad pendiente de pago en concepto de principal, intereses acumulados y comisiones devengadas por distintos conceptos.

6.2.9 SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN DE CARÁCTER PERSONAL (NIF, NÓMINAS...)

En el año 2012 han sido numerosas las consultas, tanto telemáticas como telefónicas, en las que los usuarios financieros nos han preguntado si se ajustaba a las buenas prácticas bancarias la actuación de la entidad, al solicitarles documentación acreditativa de su identidad y de su actividad profesional.

La normativa de prevención de blanqueo de capitales de la Ley 10/2010, de 28 de abril, impone a las entidades de crédito (como sujetos obligados) la obligación de identificación de personas físicas o jurídicas con las que pretendan establecer relaciones de negocio o intervenir en cualesquiera operaciones, reconociendo que en ningún caso los sujetos obligados mantendrán relaciones de negocio o realizarán operaciones con personas físicas o jurídicas que no hayan sido debidamente identificadas y verificará la identidad de los intervinientes mediante documentos fehacientes.

En ese mismo sentido, la citada ley establece que los sujetos obligados obtendrán información sobre el propósito e índole prevista de la relación de negocios. En particular, los sujetos obligados recabarán de sus clientes información a fin de conocer la naturaleza de su actividad profesional o empresarial y adoptarán medidas dirigidas a comprobar razonablemente la veracidad de dicha información. Tales medidas consistirán en el establecimiento y aplicación de procedimientos de verificación de las actividades declaradas por los clientes.

Además, esta verificación mencionada no se agota en un solo acto, pudiendo repetirse a lo largo del tiempo. Los sujetos obligados aplicarán medidas de seguimiento continuo a la relación de negocios, incluido el escrutinio de las operaciones efectuadas a lo largo de dicha relación, a fin de garantizar que coincidan con el conocimiento que tenga el sujeto obligado del cliente y de su perfil empresarial y de riesgo, incluido el origen de los fondos, y garantizar que los documentos, datos e información de que se disponga estén actualizados.

Por tanto, las entidades deben cumplir las obligaciones expuestas al iniciar relaciones contractuales (en la identificación de los clientes que se presenten y en la formalización de los documentos contractuales), y, posteriormente, conservando los contratos suscritos y, en todo caso, extremando la diligencia en su actuación, dada la trascendencia de la documentación formalizada.

Conforme a lo anterior, la actuación de una entidad consistente en exigir documentación relativa a la identificación de la actividad o de los ingresos de una persona física o jurídica, o la actualización de dicha documentación, no puede ser considerada como contraria a las buenas prácticas bancarias, pues deberían entenderse realizadas en beneficio de la seguridad del tráfico bancario.

6.2.10 SOLICITUD
DE CANCELACIÓN DE
SEGUROS DE HOGAR
VINCULADOS
A PRÉSTAMOS
HIPOTECARIOS

En estos casos, los clientes imparten instrucciones a su oficina para que no les pasen al cobro el recibo del seguro vinculado a su hipoteca, solicitando la cancelación de la póliza, ya que consideran que dicho seguro está sobrevalorado en sus condiciones y coberturas y tienen intención de formalizar un seguro del hogar con otra compañía.

En primer lugar, hay que indicar que una entidad, para conceder un préstamo, puede exigir del prestatario el cumplimiento de uno o varios requisitos adicionales, como pueden ser, por ejemplo, domiciliar una nómina, contratar un plan de pensiones, un producto de inversión o un seguro de unas determinadas características, aportar uno o varios fiadores, o que sean varios los prestatarios responsables del pago de las cuotas del préstamo.

Por tanto, habrá que estar al contenido del contrato de préstamo o a los eventuales pactos que se hayan celebrado con la entidad para determinar sus obligaciones en cuanto a la contratación de seguros vinculados, su duración, importe que se ha de asegurar, beneficiario, así como a la posibilidad de cancelar en el futuro dicho seguro o llevar a cabo un

cambio de entidad aseguradora (aunque se haya pactado la necesidad de mantener el seguro en vigor durante toda la vida del préstamo, no impide que se contemple un posible cambio de aseguradora, normalmente exigiendo para ello el visto bueno de la prestamista a la nueva compañía).

Ahora bien, en los casos en los que la suscripción de una póliza de seguros sea un requisito contractual establecido por una entidad de crédito para el otorgamiento de un préstamo y sea innegable la vinculación entre esta entidad y la compañía aseguradora, por la pertenencia de ambas entidades al mismo grupo financiero, no parece admisible que la primera considere que las incidencias que puedan surgir con la referida póliza sean cuestiones ajenas, que atañen exclusivamente al asegurado y a la compañía aseguradora.

Por el contrario, este Servicio de Reclamaciones considera que, en estos casos, las entidades deben velar especialmente por que sus clientes estén adecuadamente informados y sean conocedores, en cada momento, de la situación del seguro vinculado a la financiación concedida que ha sido concertada con una compañía aseguradora integrada en el mismo grupo financiero de aquella.

Igualmente, se considera una mala práctica bancaria que las entidades consientan en mantener contratados los seguros suscritos simultáneamente a la formalización del préstamo tiempo después de haber cancelado este, permaneciendo durante este tiempo como primer beneficiario de la cobertura, pese a que se habían extinguido sus derechos y obligaciones como acreedor, sin advertir de estas circunstancias a su cliente.

No obstante, las entidades deben actuar con la máxima diligencia ante una petición de cancelación de un determinado seguro, justificando en todo caso que no se sufren demoras unilaterales e innecesarias o que estas no les son imputables.

6.2.11 LIBERTAD DE TIPO DE CAMBIO

La consulta trata sobre una orden para realizar un ingreso en una cuenta en dólares desde una cuenta en euros. Se plantea la duda sobre el tipo de cambio aplicado, al no haber aplicado el tipo oficial del Banco Central Europeo y también respecto a la información previa a la operación realizada.

Sobre estas consultas, el Servicio de Reclamaciones viene informando de que los tipos de cambio son libres y son tipos de mercado que pueden cambiar en cualquier momento. Debe tenerse en cuenta que los tipos publicados por el Banco Central Europeo son los que él y el resto de bancos centrales del Eurosistema aplicarán en sus propias operaciones. Los restantes operadores (entidades bancarias y establecimientos de cambio de moneda) no tienen la obligación de aplicar dichos tipos, esto es, las entidades bancarias y los establecimientos de cambio de moneda pueden aplicar en sus operaciones los tipos de cambio que acuerden con sus clientes, incardinándose ello en lo que viene a denominarse su «política comercial», excediendo en principio su fiscalización de las competencias del Banco de España —que no interviene, por tanto, en dichas decisiones—, al enmarcarse en el ámbito discrecional de actuación de aquellas, que se basa en el principio de libertad de contratación que inspira nuestro ordenamiento jurídico, sin perjuicio de la obligación de cada entidad de aplicar los tipos que ha publicado para operaciones inferiores a 3.000 euros.

En concreto, el Banco de España publica en el *BOE*, en el apartado «Otras disposiciones», dichos tipos de cambio publicados por el Banco Central Europeo, que tienen la consideración de cotización oficial de muchas divisas, si bien tal carácter oficial no implica que

deban coincidir necesariamente con los aplicados por las entidades de crédito y establecimientos de cambio de moneda.

El artículo 3 de la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, sobre divisa de las operaciones y cambio de divisa, dispone que los pagos se efectuarán en la divisa que las partes hayan acordado y la parte que ofrezca el servicio de cambio de divisa al ordenante deberá informar a este de todos los gastos, así como del tipo de cambio que se empleará para la conversión de la operación de pago. Asimismo, establecerán y harán públicos, en la forma que establezca el Banco de España, los tipos de cambio, comisiones y gastos —incluso mínimos— aplicables a las operaciones.

6.2.12 CLÁUSULA «SUELO»

Una de las consultas más repetidas a lo largo del año 2012 ha tratado sobre el carácter abusivo o no de la conocida como cláusula «suelo». Los prestatarios, al observar que no disminuía el importe que habían de pagar en las cuotas de su préstamo hipotecario, a pesar de la bajada de los índices de referencia recogidos en la escritura, se percataron de la existencia de cláusulas limitativas del tipo de interés aplicable y plantearon sus dudas respecto a la legitimidad de dicha cláusula y a la obligatoriedad de ser informados con carácter previo a la formalización de la hipoteca.

En primer lugar, se debe señalar que no corresponde al Servicio de Reclamaciones analizar si las cláusulas contractuales pueden considerarse o no abusivas en función de lo dispuesto en la normativa de consumo —en particular, la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, y el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueban el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias—, pues tal competencia corresponde a las autoridades específicamente competentes en materia de consumo, o genéricamente a los órganos jurisdiccionales de la Administración de Justicia¹⁰.

En lo que se refiere a la información previa que las entidades deben facilitar a sus clientes con anterioridad a la formalización de los préstamos hipotecarios, sobre la cláusula vulgarmente denominada como «suelo-techo» hay que hacer las siguientes consideraciones:

- Está prevista expresamente en la normativa de transparencia; en concreto, en el anexo II, cláusula 3.^a bis, de la Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios (*BOE* del 11). La citada normativa exige que estas cláusulas se incorporen en las ofertas vinculantes que las entidades deben entregar a los solicitantes de préstamos hipotecarios, que recaigan sobre una vivienda, cuando el prestatario sea persona física, y siempre que la cuantía del préstamo sea igual o inferior a 150.253,03€. Este Servicio de Reclamaciones ha venido haciendo extensivo dicho criterio, desde el punto de vista de las buenas prácticas y usos bancarios, a todos los préstamos hipotecarios a personas físicas sobre viviendas, cualesquiera que fueran su importe y la forma como se facilitara esa información.

Ante estas cláusulas, el criterio del Servicio es considerar que dicha limitación es aplicable siempre que resulte de un acuerdo expreso entre las partes, y se encuentre debidamente recogida en el contrato, extremando las cautelas que

¹⁰ Véase sentencia n.º 241/2013 de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo.

aseguren el conocimiento de su existencia y las consecuencias de su aplicación, por parte de los clientes, con anterioridad a la firma de los documentos contractuales.

- A partir de la entrada en vigor, el pasado 28 de octubre de 2011, de la Orden EHA/2899/2011¹¹, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, que, en la parte relativa al contenido de la reclamación que nos ocupa —información previa y contenido de los contratos de préstamos hipotecarios de personas físicas en relación con las cláusulas suelo— entró en vigor el 29 de julio de 2012¹², la entidad deberá proporcionar una Ficha de Información Precontractual (FIPRE), que estará a disposición de los clientes de forma gratuita y tendrá carácter orientativo, con información clara y suficiente sobre los préstamos ofertados; y, una vez que el cliente haya facilitado la información que se precise sobre sus necesidades de financiación, su situación financiera y sus preferencias, una Ficha de Información Personalizada (FIPER) con el formato que aparece en el anexo II de la orden, para dar respuesta a su demanda de crédito, y que se habrá de entregar con la debida antelación, de forma que le permita comparar los préstamos disponibles en el mercado. El cliente, además, podrá solicitar la entrega de una oferta vinculante.

Además de ello, en el artículo 25 de la nueva orden se establece que, en el caso de préstamos hipotecarios en que se hubieran establecido límites a la variación del tipo de interés, como cláusulas suelo o techo, se recogerán, en un anexo a la Ficha de Información Personalizada, el tipo de interés mínimo y máximo que se ha de aplicar y la cuota de amortización máxima y mínima.

- De esta manera, en la nueva regulación, además de una estandarización de la información previa de este tipo de préstamos en todas las entidades (facilitando así su comprensión y su comparación por los solicitantes), se da especial relevancia, en cuanto al contenido de dicha información previa, a algunas de las condiciones ofertadas; entre ellas, dichos límites a la variabilidad del tipo de interés.
- En aquellos casos en los que lo que se produce es una subrogación de deudor en una operación de préstamo concedido por una entidad financiera a una promotora de viviendas, la obligación de informar sobre las condiciones de la operación, en la que el comprador se subroga, son del vendedor de la vivienda, según el Real Decreto 515/1989, que regula las obligaciones de información de los promotores a sus clientes. Ahora bien, si la entidad interviene en la formalización de la escritura de compraventa con subrogación, ha de resultar responsable de que el documento que va a regir la vida de la operación contenga la máxima información posible y que no omita aspectos de tal trascendencia que pudieran condicionar el coste de la operación y/o la voluntad del cliente. Hay que entender que, si en última instancia la entidad tiene la potestad de admitir

11 La disposición derogatoria única deroga, entre otras normas, la Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios.

12 De aplicación en las operaciones de préstamo hipotecario formalizadas por personas físicas a partir de dicha fecha (cualquiera que sea su importe, e incluso cuando el cliente actúe en el ámbito de su actividad profesional o empresarial), en las que la hipoteca recaiga sobre una vivienda o cuya finalidad sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre terrenos o edificios construidos o por construir.

la subrogación del deudor hipotecario, es ella la primera interesada en que sus clientes conozcan las condiciones en las que contratan, a fin de evitar, entre otras incidencias, situaciones de asimetría informativa. Y esto, con mayor motivo, cuando la entidad introduzca modificaciones en las condiciones financieras del préstamo, supuesto en el que, además, se exige que la información sobre dichas modificaciones y, en general, sobre el resto de condiciones financieras del préstamo sea facilitada al interesado con antelación razonable a la formalización de la escritura.

- En cuanto a la anterioridad de la información previa, ni el artículo 5 de la Orden de 5 de mayo de 1994, cuyo artículo 5 regula la oferta vinculante, ni la Orden EHA/2899/2011, a cuya entrada en vigor deroga la anterior, y que en sus artículos 22 y 23 regula, respectivamente, la FIPER y la oferta vinculante, establecen un plazo mínimo determinado para que la futura parte prestataria conozca con carácter previo las condiciones financieras de la operación. No obstante, dado que la Orden de 5 de mayo de 1994, en su artículo 7.2, y la Orden EHA/2899/2011, en su artículo 30.2, determinan que el cliente tendrá derecho a examinar la minuta de la escritura pública de formalización del préstamo hipotecario en el despacho del notario, al menos, durante los tres días hábiles anteriores a su otorgamiento, cabe deducir de aquella que la oferta vinculante y/o, en su caso, la FIPER —incluido, si procede, su anexo con la correspondiente información sobre la cláusula suelo— deben conocerse por parte del cliente con, al menos, esos tres días hábiles de antelación sobre la fecha señalada, en ambas normas reguladores, para la firma de la escritura pública.

ÍNDICE

7.1	INTRODUCCIÓN	367
7.2	ANTECEDENTES: POLÍTICA COMERCIAL	367
7.3	REAL DECRETO LEY 6/2012, DE 9 DE MARZO, DE MEDIDAS URGENTES DE PROTECCIÓN DE DEUDORES HIPOTECARIOS SIN RECURSOS	369
7.3.1	Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual	371
	a. Medidas previas a la ejecución hipotecaria: reestructuración de deudas hipotecarias	372
	b. Medidas complementarias: quita	372
	c. Medidas sustitutivas de la ejecución hipotecaria: dación en pago de la vivienda habitual	373
7.3.2	Otras medidas contempladas en el Real Decreto Ley 6/2012	374
	a. Moderación de los intereses moratorios	374
	b. Medidas fiscales	374
	c. Procedimiento de ejecución extrajudicial	375
	d. Acceso al alquiler de las personas afectadas por desahucios y sujetas a medidas de flexibilización de las ejecuciones hipotecarias	375
7.4	REAL DECRETO LEY 27/2012, DE 15 DE NOVIEMBRE, DE MEDIDAS URGENTES PARA REFORZAR LA PROTECCIÓN A LOS DEUDORES HIPOTECARIOS	375
7.5	RECLAMACIONES PLANTEADAS ANTE EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA (REAL DECRETO LEY 6/2012, DE 9 DE MARZO, Y CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)	377
7.5.1	Informes favorables a las entidades reclamadas	378
7.5.2	Informes favorables a los reclamantes	385

7.6 LEY 1/2013, DE 14
DE MAYO, DE MEDIDAS
PARA REFORZAR
LA PROTECCIÓN
DE LOS DEUDORES
HIPOTECARIOS,
REESTRUCTURACIÓN
DE DEUDA Y ALQUILER
SOCIAL 394

7.6.1 Suspensión de los lanzamientos 395
7.6.2 Modificaciones introducidas por la Ley 1/2013, de 14 de mayo,
en el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo 396
7.6.3 Modificaciones introducidas por la Ley 1/2013, de 14 de mayo,
en el Código de Buenas Prácticas 399
a. Medidas previas a la ejecución hipotecaria: reestructuración de
deudas hipotecarias 399
b. Medidas complementarias: quita 399
c. Medidas sustitutivas de la ejecución hipotecaria: dación en pago
de la vivienda habitual 400
7.6.4 Aplicación del Código de Buenas Prácticas 400
7.6.5 Adhesión al Código de Buenas Prácticas 400

7 MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE DEUDORES HIPOTECARIOS SIN RECURSOS

7.1 Introducción

La situación de crisis económica por la que atraviesa nuestro país ha puesto de manifiesto la necesidad de llevar a cabo la adopción de una serie de medidas de protección de aquellos deudores hipotecarios que, como consecuencia de especiales circunstancias en las que están inmersos, tienen serias dificultades para hacer frente a los compromisos de pago que adquirieron en su día, debiendo conjugarse estas medidas de protección con el derecho de todos los españoles a disfrutar de una vivienda digna y adecuada, tal como consagra la Constitución en su artículo 47.

Esta necesidad se canalizó y materializó, en un principio, con la promulgación de dos disposiciones:

- el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos (*BOE* de 10 de marzo de 2012), que contiene un Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual, y
- el Real Decreto Ley 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección a los deudores hipotecarios (*BOE* de 16 de noviembre de 2012).

Recientemente, estas medidas se han visto reforzadas, ampliando su ámbito de aplicación y las características de las medidas que pueden ser adoptadas, con la aprobación de la

- Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social (*BOE* de 15 de mayo).

7.2 Antecedentes: política comercial

Con carácter previo a abordar la exposición de las medidas contempladas en dichas normas y efectuar una reseña de las reclamaciones planteadas ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España a raíz de la publicación del Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, y del Código de Buenas Prácticas que en él se contiene, en su versión original, quizás convenga recordar lo siguiente:

- Las entidades, en materia de asunción de riesgos crediticios, son libres para aprobar o desestimar las operaciones que les planteen sus clientes, en función del estudio riguroso e individualizado del riesgo y de las condiciones propuestas, armonizando a estos efectos los criterios clásicos de la selección de inversiones (seguridad o solvencia, liquidez y rentabilidad) a partir de las cuales diseñan sus políticas crediticias, políticas que —no se puede olvidar— son dinámicas y cambiantes en el tiempo, al igual que la propia economía sectorial, nacional o supranacional, por las que se verán condicionadas.
- La concesión o denegación de operaciones crediticias y —más concretamente, y por lo que ahora interesa— de préstamos o créditos hipotecarios, así como la modificación de las operaciones ya concedidas, se enmarca dentro de la «política comercial y de evaluación de riesgos» de las entidades, en la que el

Servicio de Reclamaciones ni puede, ni debe, inmiscuirse, en la medida en que estas cuestiones se incardinan en sus esferas internas de actuación.

- De conformidad con lo establecido en el artículo 1091 del Código Civil, «Las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes y deben cumplirse a tenor de los mismos». De ello se infiere que cualquier modificación contractual —novación modificativa o extintiva, subrogación— requerirá el consentimiento de ambas partes —entidad de crédito y cliente—, siendo libre la entidad para atender o no la solicitud que, en tal sentido, le formule su cliente.
- De igual modo, y por lo que se refiere a las solicitudes de dación en pago de la vivienda, esto es, la extinción de la deuda en su totalidad, con independencia de cuál sea el valor de la cosa entregada como contraprestación, hay que señalar que, para que la dación en pago sea válida, es decir, para que la obligación primitiva quede extinguida mediante la transmisión del inmueble que sirve de garantía al préstamo, es preciso:
 - *El acuerdo entre las partes*, por el que, con la intención de extinguir la obligación preexistente y sin dar origen a una nueva obligación, convengan la sustitución de la prestación inicialmente debida por otra distinta.

La necesidad de que se produzca un acuerdo entre deudor y acreedor encuentra su fundamento jurídico en lo establecido en el primer párrafo del artículo 1166 del Código Civil, que precisa que «el deudor de una cosa no puede obligar a su acreedor a que reciba otra diferente, aun cuando fuere de igual o mayor valor que la cosa debida».

En este sentido, el Tribunal Supremo, en su sentencia de 23 de septiembre de 2002, ha establecido que «esta figura jurídica, conforme a la construcción de la jurisprudencia civil, opera cuando la voluntad negocial de las partes acuerda llevar a cabo la satisfacción de un débito pendiente, y el acreedor acepte recibir del deudor determinados bienes de su propiedad, cuyo dominio pleno se le transmite para aplicarlo a la extinción total del crédito, actuando este crédito con igual función que el precio en la compraventa».

- *La entrega del objeto de la prestación*. Si el deudor solo se comprometiera a realizar la nueva prestación (pero no entregara el objeto), estaríamos frente a un supuesto de novación (cambio) y no propiamente de dación en pago.

En definitiva, con carácter general, las entidades son libres para aprobar o denegar una operación de financiación, en función de la política comercial y de evaluación de riesgos que pretendan realizar¹. Además, cualquier modificación de las condiciones ya pactadas

¹ La Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios (BOE de 29 de octubre de 2011), por lo que ahora interesa, señala en su artículo 18 («Evaluación de solvencia»), incluido en el capítulo I («Préstamo responsable»), lo siguiente:

«1 La entidad de crédito, antes de que se celebre cualquier contrato de crédito o préstamo, deberá evaluar la capacidad del cliente para cumplir con las obligaciones derivadas del mismo, sobre la base de la información suficiente obtenida por medios adecuados a tal fin, entre ellos, la información facilitada por el propio cliente a solicitud de la entidad [...]».

(subrogación, novación o dación en pago) requerirá el acuerdo de ambas partes —entidad y cliente—.

Ahora bien, tras la publicación de las normas que seguidamente analizamos y que, como se ha indicado, contienen un conjunto de medidas tendentes a proteger a los deudores hipotecarios sin recursos que se encuentran en riesgo de exclusión y/o en situaciones de especial vulnerabilidad, las solicitudes que sobre reestructuración de su deuda, quita o dación en pago formulen los deudores hipotecarios a las entidades que se hubieran adherido al Código de Buenas Prácticas que se contiene en el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, en su versión original, y posteriormente a las modificaciones introducidas en aquel por la Ley 1/2013, de 14 de mayo, no pueden reconducirse sin más a una mera cuestión de «política comercial y de asunción de riesgos» de las entidades, resultando obligatorio para las entidades adheridas al Código su aplicación en los términos y con los requisitos que dichas normas establecen.

7.3 Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos²

El 10 de marzo de 2012 se publicó en el *Boletín Oficial del Estado* el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, que entró en vigor el mismo día de su publicación.

La norma establece una serie de medidas conducentes a procurar la reestructuración de la deuda hipotecaria de quienes padecen extraordinarias dificultades para atender su pago, así como mecanismos de flexibilización de los procedimientos de ejecución hipotecaria, resultando aplicables dichas medidas a los contratos de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria cuyo deudor se encuentre situado en el «umbral de exclusión» que define el Real Decreto Ley, excepto las relativas al «Procedimiento de ejecución extrajudicial» y a la «Preferencia para el acceso a las ayudas a los inquilinos», que son de aplicación general.

Así, el Real Decreto Ley señala que se considerarán situados en el «umbral de exclusión»³ los deudores de un crédito o préstamo garantizado con hipoteca que recaiga sobre su *vivienda habitual*, cuando concurren todas las circunstancias que se indican en el número 1 del artículo 3, las cuales han de ser acreditadas mediante la presentación de los documentos que se relacionan en el número 2 de dicho artículo. Dichas circunstancias son las siguientes:

- «a) Que todos los miembros de la unidad familiar carezcan de rentas derivadas del trabajo o de actividades económicas. A estos efectos se entenderá por unidad familiar la compuesta por el deudor, su cónyuge no separado legalmente o pareja de hecho inscrita y los hijos con independencia de su edad que residan en la vivienda.
- b) Que la cuota hipotecaria resulte superior al 60 por cien de los ingresos netos que perciba el conjunto de los miembros de la unidad familiar.

2 La Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, establece en su disposición transitoria octava: «Las entidades que se hubieran adherido al Código de Buenas Prácticas aprobado por el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, y no se adhieran a las modificaciones introducidas en el mismo por esta Ley seguirán obligadas en los términos de dicho Real Decreto Ley, en su versión originaria.»

3 La Ley 1/2013, de 14 de mayo, modifica las circunstancias que han de concurrir para considerar al deudor hipotecario situado en el «umbral de exclusión».

- c) Que el conjunto de los miembros de la unidad familiar carezca de cualesquiera otros bienes o derechos patrimoniales suficientes con los que hacer frente a la deuda.
- d) Que se trate de un crédito o préstamo que carezca de otras garantías, reales o personales o, en el caso de existir estas últimas, que en todos los garantes concurren las circunstancias expresadas en las letras b) y c).
- f) En el caso de que existan codeudores que no formen parte de la unidad familiar, deberán estar incluidos en las circunstancias a), b) y c) anteriores.»

Entre las medidas de protección que contiene el Real Decreto Ley, cabe destacar las contempladas en su anexo, que contiene un «Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual» al que pueden adherirse, con carácter voluntario, las entidades de crédito y demás entidades que, de manera profesional, realicen la actividad de concesión de préstamos o créditos hipotecarios, resultando obligatoria para estas la aplicación de las previsiones del Código, desde el momento de su adhesión⁴, como ya se ha indicado, y una vez resulte acreditado por el deudor que se encuentra situado en el «umbral de exclusión». La adhesión de la entidad se entiende producida por un plazo de dos años, prorrogable automáticamente por períodos anuales, salvo denuncia expresa de la entidad adherida, notificada a la Secretaría General del Tesoro y Política Financiera con una antelación mínima de tres meses.

Además, el Real Decreto Ley establece unos parámetros de sujeción al Código de Buenas Prácticas, señalando que este se extenderá a las hipotecas constituidas en garantía de préstamos o créditos concedidos para la compraventa de viviendas cuyo *precio de adquisición* no exceda de los valores que se establecen en función del número de habitantes de los municipios donde están ubicados los inmuebles^{5, 6}. Por tanto, con independencia de que el deudor hipotecario esté situado dentro del «umbral de exclusión», no le resultarán de aplicación las medidas que se contienen en Código de Buenas Prácticas en el supuesto de que el precio de adquisición de la vivienda habitual que sirve de garantía al préstamo supere el valor que para el municipio se señala en la norma.

Igualmente, es de destacar el seguimiento que del cumplimiento del Código de Buenas Prácticas por parte de las entidades adheridas establece el Real Decreto Ley. Así, por una parte, se constituye una comisión de control y, por otra, se determina la competencia del Servicio de Reclamaciones para conocer las reclamaciones derivadas del

4 Las entidades han de comunicar su adhesión a la Secretaría General del Tesoro y Política Financiera, ordenando el secretario de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, mediante resolución, la publicación del listado de entidades adheridas en la sede electrónica de la Secretaría General del Tesoro y Política Financiera en la web <http://www.tesoro.es/SP/CodigoBuenasPracticas.asp> y en el *Boletín Oficial del Estado*. Véanse resoluciones de 10 de abril de 2012 (*BOE* de 12 de abril), 10 de julio de 2012 (*BOE* de 12 de julio), 8 de octubre de 2012 (*BOE* de 11 de octubre), 8 de enero de 2013 (*BOE* de 10 de enero) y 8 de abril de 2013 (*BOE* de 10 de abril).

5 Los valores establecidos en el número 2 del artículo 5 son los siguientes:

- «a) para municipios de más de 1.000.000 de habitantes: 200.000 euros.
- b) para municipios de entre 500.001 y 1.000.000 de habitantes o los integrados en áreas metropolitanas de municipios de más de 1.000.000 de habitantes: 180.000 euros;
- c) para municipios de entre 100.001 y 500.000 habitantes: 150.000 euros.
- d) para municipios de hasta 100.000 habitantes: 120.000 euros.»

6 La Ley 1/2013, de 14 de mayo, modifica estos valores.

presunto incumplimiento por parte de las entidades de crédito del Código de Buenas Prácticas, indicándose a este respecto que «Podrán formularse ante el Banco de España las reclamaciones derivadas del presunto incumplimiento por las entidades de crédito del Código de Buenas Prácticas, las cuales recibirán el mismo tratamiento que las demás reclamaciones cuya tramitación y resolución corresponde al citado Banco de España»⁷.

7.3.1 CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA REESTRUCTURACIÓN VIABLE DE LAS DEUDAS CON GARANTÍA HIPOTECARIA SOBRE LA VIVIENDA HABITUAL⁸

Como indica la exposición de motivos del Real Decreto Ley 6/2012, el Código de Buenas Prácticas contempla tres fases de actuación, que seguidamente analizamos:

- *La primera*, dirigida a procurar la *reestructuración viable de la deuda hipotecaria* (mediante la aplicación a los préstamos o créditos de una carencia en la amortización de capital y una reducción del tipo de interés durante cuatro años y la ampliación del plazo de amortización).
- *La segunda*, y de no resultar suficientes las medidas anteriores, mediante el ofrecimiento al deudor de una *quita sobre el conjunto de la deuda*.
- *La tercera*, prevista para el supuesto de que ninguna de las dos medidas anteriores resultaran suficientes para reducir el esfuerzo del deudor hipotecario a límites asumibles para su viabilidad financiera, la *dación en pago como medio liberatorio definitivo de la deuda*, la cual deberá ser aceptada por la entidad, tras la solicitud del deudor, pudiendo permanecer la familia en la vivienda durante un plazo de dos años satisfaciendo una renta asumible.

a. Medidas previas a la ejecución hipotecaria: reestructuración de deudas hipotecarias

En una primera fase de actuación, los deudores hipotecarios situados en el «umbral de exclusión» pueden solicitar y obtener de la entidad acreedora la reestructuración de su deuda hipotecaria, para lo cual deberán acompañar a su solicitud los documentos que acreditan el cumplimiento de todas las circunstancias exigidas por la norma para considerar incursos a los deudores hipotecarios en dicho «umbral de exclusión».

No obstante lo anterior, debemos llamar la atención respecto a que esta medida de reestructuración de la deuda hipotecaria *no podrá ser solicitada* por los deudores que se encuentren inmersos en un procedimiento de ejecución hipotecaria, *una vez se haya producido el anuncio de subasta*.

⁷ Tras la entrada en vigor de la Ley 1/2013, y para aquellas entidades que se adhieran a las modificaciones introducidas por esta norma en el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, y en el Código de Buenas Prácticas, lo establecido en el artículo 5, apartados 4 —aplicación obligatoria del Código— y 9 —obligación de informar adecuadamente al cliente sobre la existencia del Código y las posibilidades de acogerse a él—, así como lo previsto en el apartado 5 del artículo 6 —obligación de las entidades adheridas de remitir al Banco de España, con carácter mensual, la información que les requiera la comisión de control, con el contenido mínimo que se señala—, tiene la consideración de normativa de ordenación y disciplina, estimándose el incumplimiento de las obligaciones que se derivan de dichos preceptos infracción grave, que se sancionará de acuerdo con lo establecido en la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito.

⁸ La Ley 1/2013, de 14 de mayo, respecto a la aplicación del Código de Buenas Prácticas, establece en su disposición transitoria séptima, respecto a los procedimientos en curso, lo siguiente:

«Los procedimientos de aplicación del Código de Buenas Prácticas iniciados y no finalizados antes de la entrada en vigor de esta Ley, se regirán por lo dispuesto en el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, incorporando las adaptaciones necesarias para ajustarse a los cambios que introduce esta Ley en el Código, a partir de que la entidad comunique su adhesión.

La aplicación de las modificaciones de este Código en ningún caso implicará un empeoramiento de la situación para el deudor, en relación con la protección que hubiera recibido de acuerdo con la antigua redacción del Código.»

Una vez presentada la solicitud de reestructuración de la deuda hipotecaria, junto con la documentación necesaria, la entidad dispone de un plazo de un mes para notificar y ofrecer al deudor *un plan de reestructuración*⁹ en el que se concreten la ejecución y las consecuencias financieras que para el deudor tiene la aplicación conjunta de las siguientes medidas:

- Carencia en la amortización de capital de cuatro años¹⁰.
- Ampliación del plazo de amortización hasta un total de 40 años, a contar desde la formalización del préstamo.
- Reducción del tipo de interés aplicable a euríbor + 0,25 % durante el plazo de carencia.

Ahora bien, en el supuesto de que el plan de reestructuración resultara inviable, la entidad ha de advertir al deudor hipotecario del *carácter inviable*¹¹ de aquel, al tiempo que ha de informar a este de que puede solicitar las medidas complementarias, que analizaremos en el apartado 7.3.b y que, básicamente, se concretan en una quita en el capital pendiente de amortización.

Adicionalmente, la entidad puede llevar a cabo *la reunificación del conjunto de deudas* contraídas por el deudor, si bien la adopción de esta medida —reunificación de deudas— es de carácter *discrecional* por parte de la entidad.

Por último, se establece que la *amortización anticipada del crédito o préstamo hipotecario* que sea solicitada *durante los diez años posteriores a la aprobación del plan de reestructuración* no conllevará costes por compensación.

b. Medidas complementarias:
quita

En una segunda fase, y como se ha indicado anteriormente, en el supuesto de que el plan de reestructuración resultara inviable, el deudor podrá solicitar una quita en el capital pendiente de amortización, siendo facultad de la entidad el aceptar o rechazar esta medida dentro del plazo de un mes, a contar desde la acreditación de la inviabilidad del plan de reestructuración.

Al objeto de determinar la quita, la norma señala los métodos de cálculo de esta, debiendo la entidad emplear alguno de ellos, así como notificar al deudor los resultados obtenidos, con independencia de que esta decida o no conceder la quita.

Los métodos de cálculo son los siguientes:

- Reducción en un 25 %.

9 La Ley 1/2013, de 14 de mayo, introduce la posibilidad de que sea el deudor el que presente en todo momento a la entidad una propuesta de plan de reestructuración, que debe ser analizada por esta, debiendo comunicarla al deudor, en caso de que rechazara su propuesta, los motivos en los que se fundamenta.

10 La Ley 1/2013, de 14 de mayo, eleva a cinco años el plazo de carencia en la amortización de capital, al tiempo que dispone que el capital correspondiente a las cuotas de ese período podrá, o bien pasarse a una cuota final al término del préstamo, o bien prorratearse en las cuotas restantes, o realizarse una combinación de ambos sistemas.

11 El Real Decreto Ley 6/2012 entiende por plan de reestructuración inviable aquel que establezca una cuota hipotecaria mensual superior al 60 % de los ingresos que perciban conjuntamente todos los miembros de la unidad familiar. La Ley 1/2013, de 14 de mayo, reduce dicho porcentaje al 50 %.

- Reducción equivalente a la diferencia entre capital amortizado y el que guarde con el total del capital prestado la misma proporción que el número de cuotas satisfechas por el deudor sobre el total de las debidas.
- Reducción equivalente a la mitad de la diferencia existente entre el valor actual de la vivienda y el valor que resulte de sustraer al valor inicial de tasación dos veces la diferencia con el préstamo concedido.

La solicitud de esta medida, a diferencia de lo que sucede con la medida de reestructuración de la deuda hipotecaria, podrá ser solicitada por los deudores que se encuentren en un procedimiento de ejecución hipotecaria en el que se haya producido el anuncio de subasta, así como por los deudores que, estando situados en el «umbral de exclusión», no hubieran podido optar a la dación en pago por presentar la vivienda cargada posterior a la hipoteca.

c. Medidas sustitutivas de la ejecución hipotecaria: dación en pago de la vivienda habitual¹²

En la tercera fase de actuación, los deudores situados en el «umbral de exclusión» para los que la reestructuración de la deuda hipotecaria no hubiera resultado viable, ni tampoco hubieran podido beneficiarse de una quita sobre el capital pendiente de amortizar, pueden solicitar, en el plazo de doce meses a contar desde la solicitud de reestructuración, la dación en pago de su vivienda habitual, *estando obligada la entidad a aceptar la entrega del bien hipotecado por parte del deudor*, a la propia entidad o a un tercero que esta designe, quedando definitivamente cancelada la deuda, así como las responsabilidades personales del deudor y de terceros frente a la entidad por razón de dicha deuda.

Además, si en el momento de pedir la dación en pago el deudor solicitara permanecer en la vivienda, este podrá hacerlo durante un plazo de dos años en concepto de arrendatario, satisfaciendo una renta anual del 3 % del importe total de la deuda en el momento de la dación, devengando durante dicho plazo el impago de la renta un interés de demora del 20 %¹³.

Por otra parte, y como contraprestación por la colaboración que los deudores puedan prestar en la transmisión, se contempla la posibilidad de que las entidades pacten con los deudores la cesión de una parte de la plusvalía generada por la enajenación de la vivienda.

Es de destacar que la medida de *dación en pago* de la vivienda habitual *no será aplicable* a los supuestos en los que el deudor se encuentre en un procedimiento de ejecución en que ya se haya anunciado la subasta, o en que la vivienda esté gravada con cargas posteriores.

¹² La Ley 1/2013, de 14 de mayo, al regular la sujeción al Código de Buenas Prácticas, establece, por lo que ahora interesa, que «solo podrán acogerse a las medidas previstas en el apartado 3 del Código —medidas sustitutivas de la ejecución hipotecaria: dación en pago de la vivienda habitual— las hipotecas constituidas en garantía de préstamos o créditos concedidos para la compraventa de viviendas cuyo precio de adquisición no hubiera excedido de los siguientes valores:

- a) para municipios de más de 1.000.000 de habitantes: 200.000 euros;
- b) para municipios de entre 500.001 y 1.000.000 de habitantes o los integrados en áreas metropolitanas de municipios de más de 1.000.000 de habitantes: 180.000 euros;
- c) para municipios de entre 100.001 y 500.000 habitantes: 150.000 euros;
- d) para municipios de hasta 100.000 habitantes: 120.000 euros».

¹³ La Ley 1/2013, de 14 de mayo, reduce el interés de demora al 10 %.

7.3.2 OTRAS MEDIDAS
CONTEMPLADAS
EN EL REAL
DECRETO LEY 6/2012

Además de las medidas recogidas en el Código de Buenas Prácticas, de obligado cumplimiento para las entidades que se han adherido a él con carácter voluntario, el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, contempla otras medidas de protección para los deudores hipotecarios sin recursos, que exponemos a continuación.

a. Moderación de los intereses
moratorios

Con objeto de disminuir la carga financiera que se genera en casos de incumplimiento por impago de los deudores hipotecarios que son objeto de protección, el Real Decreto Ley modera los tipos de interés moratorios aplicables a los contratos de crédito o préstamo garantizados con hipoteca inmobiliaria en los que el deudor se encuentre situado en el «umbral de exclusión».

Así, desde el momento en el que el deudor acredite ante la entidad que se encuentra situado en el «umbral de exclusión», el interés moratorio será, como máximo, el resultante de sumar a los intereses remuneratorios pactados en el préstamo un 2,5 %¹⁴ sobre el capital pendiente del préstamo.

b. Medidas fiscales

- Se lleva a cabo una modificación del texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, de forma tal que las escrituras de formalización de las novaciones contractuales de préstamos y créditos hipotecarios que se realicen al amparo del Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, quedan exentas de la cuota gradual de documentos notariales de la modalidad de actos jurídicos documentados.
- Igualmente, se modifica el texto refundido de la *Ley Reguladora de las Haciendas Locales*¹⁵, disponiéndose que en las transmisiones realizadas por los deudores situados en el «umbral de exclusión» con ocasión de la dación en pago de su vivienda, efectuada al amparo del Código de Buenas Prácticas, tendrá la consideración de sujeto pasivo sustituto del contribuyente la entidad que adquiera el inmueble, sin que el sustituto pueda exigir del contribuyente el importe de las obligaciones tributarias satisfechas.
- Se modifica la *Ley del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los impuestos sobre sociedades, sobre la renta de no residentes y sobre el patrimonio*¹⁶, incorporando una «Disposición adicional trigésima sexta. Dación en pago de la vivienda», en la que se señala que estará exenta de este impuesto la ganancia patrimonial que se pudiera generar en los deudores situados en el «umbral de exclusión» con ocasión de la dación en pago de su vivienda, efectuada al amparo del Código de Buenas Prácticas.
- Finalmente, se establece una bonificación del 50 % en los derechos arancelarios notariales y registrales que se deriven de la cancelación del derecho real de hipoteca en los casos de dación en pago de deudor hipotecario situado en el «umbral de exclusión» que establece el Real Decreto Ley 6/2012, al tiempo que se indica que el deudor no soportará ningún coste adicional de la entidad financiera que adquiere, libre de carga hipotecaria, la titularidad del bien antes hipotecado.

¹⁴ La Ley 1/2013, de 14 de mayo, reduce este porcentaje hasta el 2 %.

¹⁵ Aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo (BOE de 9 de marzo).

¹⁶ Aprobada por Ley 35/2006, de 28 de noviembre (BOE de 29 de noviembre).

c. Procedimiento de ejecución extrajudicial

La ejecución extrajudicial de bienes hipotecados, prevista en la Ley Hipotecaria y en su reglamento, se simplifica y aclara en los casos en que el procedimiento se siga contra la vivienda habitual del deudor, sometiendo aquel a una serie de reglas que, en esencia, prevén una subasta única y un importe mínimo de adjudicación, remitiendo a un posterior desarrollo reglamentario la regulación de la venta extrajudicial.

Este régimen de ejecución extrajudicial es de aplicación general, no requiriéndose, por tanto, que el deudor se encuentre situado en el «umbral de exclusión» previsto en el Real Decreto Ley 6/2012.

d. Acceso al alquiler de las personas afectadas por desahucios y sujetas a medidas de flexibilización de las ejecuciones hipotecarias

Finalmente, la norma incorpora al colectivo de beneficiarios de las ayudas a inquilinos previstas en el Real Decreto 2066/2008, de 12 de diciembre, por el que se regula el Plan de vivienda y Rehabilitación 2009-2011, a las personas que hubieran sido objeto de una resolución judicial de lanzamiento de su vivienda habitual como consecuencia de procesos judiciales o extrajudiciales de ejecución hipotecaria llevados a cabo con posterioridad al 1 de enero de 2012.

La solicitud de estas ayudas habrá de ser formulada en un plazo no superior a seis meses desde que se produjo el lanzamiento.

Del mismo modo, se establece que estas personas tendrán la consideración de colectivo con derecho a protección preferente para el acceso a las ayudas de los inquilinos, pudiendo obtener también estas ayudas a los inquilinos aquellos solicitantes que suscriban contratos de arrendamiento como consecuencia de la aplicación de la medida de dación en pago prevista en el Código de Buenas Prácticas, siempre y cuando, en este último caso, sus ingresos familiares no excedan de 2,5 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples, en los términos establecidos en el Real Decreto 2066/2008.

7.4 Real Decreto Ley 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección a los deudores hipotecarios^{17, 18}

El 16 de noviembre de 2012 se publicó en el *Boletín Oficial del Estado* el Real Decreto Ley 27/2012, de 15 de noviembre, que ahora comentamos, el cual entró en vigor el mismo día de su publicación. La norma tiene como objeto fundamental la suspensión inmediata y por un plazo de dos años, desde su entrada en vigor, de los desahucios de las familias que se encuentran en una situación de especial riesgo de exclusión, de forma tal que no procederá el lanzamiento cuando en un proceso judicial o extrajudicial de ejecución hipotecaria se hubiera adjudicado al acreedor, o a persona que actúe por su cuenta, la vivienda habitual de aquellas personas que se encuentren dentro de los *supuestos de especial vulnerabilidad* que contempla el Real Decreto Ley 27/2012, en las que, además, concurren las *circunstancias económicas* que, igualmente, se señalan en esta disposición.

Así, se detallan como supuestos de especial *vulnerabilidad* los siguientes:

- Familia numerosa.
- Unidad familiar monoparental con dos hijos a cargo.
- Unidad familiar de la que forme parte un menor de tres años.

¹⁷ El Real Decreto Ley 27/2012 resulta de aplicación a los procesos judiciales o extrajudiciales de ejecución hipotecaria que se hubieran iniciado a su entrada en vigor, en los que no se hubiese ejecutado el lanzamiento.

¹⁸ La Ley 1/2013, de 14 de mayo, suspende los lanzamientos sobre viviendas habituales de colectivos especialmente vulnerable hasta transcurridos dos años desde la entrada en vigor de la ley, esto es, desde el 15 de mayo de 2013.

- Unidad familiar en la que alguno de sus miembros tenga declarada discapacidad superior al 33 %, situación de dependencia o enfermedad que le incapacite de forma permanente para realizar una actividad laboral.
- Unidad familiar en la que el deudor hipotecario se encuentre en situación de desempleo y haya agotado las prestaciones por desempleo.
- Unidad familiar con la que convivan, en la misma vivienda, una o más personas que estén unidas con el titular de la hipoteca o su cónyuge por vínculo de parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, y que se encuentren en situación de discapacidad, dependencia, enfermedad grave que les incapacite de forma temporal o permanente para realizar una actividad laboral.
- Unidad familiar en que exista una víctima de violencia de género, cuando la vivienda objeto de lanzamiento constituya su domicilio habitual.

En cuanto a las *circunstancias económicas* que han de concurrir, estas son las siguientes:

- Que el conjunto de ingresos de los miembros de la unidad familiar¹⁹ no supere el límite de tres veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples.
- Que la unidad familiar haya sufrido una alteración significativa²⁰ de las circunstancias económicas, en términos de esfuerzos de acceso a la vivienda, en los cuatro años anteriores a la fecha de la solicitud.
- Que la cuota hipotecaria sea superior al 50 % de los ingresos netos percibidos por el conjunto de los miembros de la unidad familiar.
- Que el crédito o préstamo garantizado con hipoteca recaiga sobre la única vivienda en propiedad del deudor y este hubiera sido concedido para la adquisición de dicha vivienda.

La acreditación de la concurrencia de las circunstancias económicas deberá efectuarse por el deudor ante el juez o el notario encargado del procedimiento, en cualquier momento del procedimiento de ejecución hipotecaria y antes del lanzamiento, presentando a tal efecto los documentos que relaciona la norma.

Finalmente, el Real Decreto Ley encomienda al Gobierno que promueva con el sector financiero la constitución de un fondo social de viviendas propiedad de las entidades de crédito, con objeto de ofrecer cobertura a aquellas personas desalojadas de su vivienda habitual por el impago de un préstamo hipotecario, cuando concurren las circunstancias antes enumeradas, facilitando a estas personas el acceso a contratos de arrendamiento con rentas asumibles en función de los ingresos que perciban.

¹⁹ Se entiende por unidad familiar la compuesta por el deudor, su cónyuge no separado legalmente o pareja de hecho inscrita y los hijos, con independencia de su edad, que residan en la vivienda, incluyendo los vinculados por una relación de tutela, guarda o acogimiento familiar.

²⁰ Se estima que se ha producido una alteración significativa de las circunstancias económicas cuando el esfuerzo que represente la carga hipotecaria sobre la renta familiar se haya multiplicado por al menos 1,5.

7.5 Reclamaciones planteadas ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España (Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, y Código de Buenas Prácticas)

A raíz de la promulgación del Real Decreto Ley 6/2012 y del Código de Buenas Prácticas, al que se han adherido con carácter voluntario 99 entidades²¹, el Servicio de Reclamaciones ha venido conociendo, como así dispone el número 6 del artículo 6 del Real Decreto Ley, las reclamaciones que le han sido formuladas, derivadas del presunto incumplimiento por las entidades de crédito del Código de Buenas Prácticas, en su versión original.

Desde un primer momento el Servicio señaló en sus informes, con carácter general y desde la óptica de las buenas prácticas y usos financieros, que las entidades *habían de atender con diligencia las solicitudes* que les formularan sus clientes relativas a la modificación de las condiciones pactadas en sus préstamos o créditos hipotecarios, quita o dación en pago de la vivienda habitual, una vez estos habían puesto de manifiesto la dificultad, cuando no imposibilidad, de hacer frente a los compromisos de pago que adquirieron en su día, evitando cualquier demora innecesaria.

Efectivamente, no puede obviarse que las entidades, como profesionales expertas que son de su operativa, cuentan con los medios y los procedimientos necesarios para atender y analizar este tipo de solicitudes, debiendo velar no solo por sus intereses, sino también por los de sus clientes, máxime en estos casos en los que la solicitud por parte del deudor hipotecario de algunas medidas depende de que no se hayan producido determinadas situaciones, tales como el anuncio de subasta en los casos en los que el deudor esté inmerso en un procedimiento de ejecución hipotecaria —medidas de reestructuración de la deuda hipotecaria o dación en pago de la vivienda habitual—, o que la vivienda presente cargas posteriores a la hipoteca —medidas complementarias: dación en pago de la vivienda habitual—.

Del mismo modo, el Servicio de Reclamaciones ha venido indicado que una actuación acorde con las buenas prácticas y usos financieros requiere que, cuando un cliente comunique a su entidad la dificultad o imposibilidad de cumplir con sus compromisos de pago en los términos que fueron pactados en su día, esta *informe*²² al cliente de su adhesión al Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual, así como de los requisitos y circunstancias que han de concurrir para, en su caso, considerarlo situado dentro del ámbito de aplicación del Real Decreto Ley 6/2012 —«umbral de exclusión»—, facilitando a este que pueda solicitar y acogerse, en su caso, a las medidas que el Código contempla. Además, ello se infiere del propio Código de Buenas Prácticas cuando, en su número 4 («Publicidad del Código de Buenas Prácticas»), señala que «Las entidades garantizarán la máxima difusión del contenido del Código de Buenas Prácticas, en particular, entre sus clientes».

Asimismo, en el supuesto de que existiera alguna circunstancia conocida por las entidades que, sin necesidad de efectuar mayores análisis y acreditaciones, determinara, desde un primer momento, la no aplicación al supuesto de lo establecido en el Código, cabe exigir a estas que respondan a las solicitudes que les hubieran sido formuladas, informando a sus clientes de que no les resultan de aplicación las medidas contempladas en el Código, detallando la/s causa/s invocada/s, con objeto de que estos puedan

21 La lista de entidades que han comunicado su adhesión al Código de Buenas Prácticas puede consultarse a través del siguiente enlace: <http://www.tesoro.es/SP/CodigoBuenasPracticas.asp>.

22 La Ley 1/2013, de 14 de mayo, establece que las entidades adheridas al Código de Buenas Prácticas habrán de *informar adecuadamente* a sus clientes sobre la posibilidad de acogerse a lo dispuesto en el Código, indicando que dicha previsión tendrá la condición de normativa de ordenación y disciplina, conforme a lo previsto en la Ley 26/1988, de 29 de julio, al tiempo que señala que el incumplimiento de dicha obligación tendrá la consideración de infracción grave, que será sancionada según lo dispuesto en la citada ley.

llevar a cabo cuantas actuaciones estimen convenientes en defensa de sus legítimos intereses.

En cualquier caso y con carácter general, el Servicio de Reclamaciones ha dejado constancia en sus informes, para el debido conocimiento de la parte reclamante, de las medidas contempladas en el Código de Buenas Prácticas, informando a esta de que resulta necesario acreditar ante la entidad su condición de deudor hipotecario situado en el «umbral de exclusión» que establece el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, para lo cual debe aportar a esta la documentación que, a tal efecto, señala la norma.

7.5.1 INFORMES FAVORABLES A LAS ENTIDADES RECLAMADAS

Dentro de las reclamaciones que concluyeron con un informe favorable a las entidades reclamadas, al no haberse apreciado por el Servicio quebrantamiento de lo establecido por la normativa de transparencia de operaciones y protección de la clientela y/o las buenas prácticas y usos financieros en su proceder, ni tampoco incumplimiento de lo establecido en el Código de Buenas Prácticas, podríamos diferenciar tres grupos de reclamaciones a efectos de sistematizar su exposición.

A. En el *primer grupo*, los reclamantes manifestaron ante el Servicio de Reclamaciones que, dada la situación económica por la que atravesaban y la imposibilidad de atender el pago del préstamo hipotecario que habían formalizado en su día, solicitaron a las entidades la aplicación de alguna medida, que ellos mismos indicaban, encontrándose una parte importante de ellos en situación de desempleo.

En estos casos, la pretensión de los reclamantes se centraba, básicamente, en que las entidades aceptaran directamente la dación en pago de la vivienda, con la extinción total de la deuda, la concesión de un plazo de carencia en la amortización del capital, la reducción de las cuotas del préstamo hipotecario hasta un determinado importe con ampliación del plazo de amortización del préstamo, la condonación de la deuda, una vez se había producido la subasta de la vivienda y el lanzamiento, etc., denunciando los reclamantes la negativa de las entidades a atender sus pretensiones.

En la mayor parte de estas reclamaciones, las solicitudes de estas medidas no se formulaban al amparo de lo establecido en el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, ni de su Código de Buenas Prácticas, de forma tal que los reclamantes —en la mayor parte de los casos, por desconocimiento— no habían formulado su solicitud conforme al procedimiento establecido en dicho Real Decreto Ley, con la presentación de la documentación necesaria.

En otras ocasiones, si bien los reclamantes mostraron su intención de acogerse a las medidas contempladas en el Código de Buenas Prácticas, las entidades advirtieron a sus clientes, desde el momento en el que presentaron la solicitud, que no les resultaba de aplicación lo dispuesto en el Real Decreto Ley 6/2012 y en el Código de Buenas Prácticas; y ello, por cuanto del propio contenido de las peticiones que se les formulaban, o tras las entrevistas mantenidas con sus clientes, se advertía claramente que los deudores hipotecarios no estaban incluidos dentro del «umbral de exclusión» que establecía la norma o no se cumplían los requisitos necesarios para la sujeción del supuesto al Código de Buenas Prácticas, informando de ello a sus clientes.

- Efectivamente, en algunas de estas reclamaciones se denunció ante este Servicio la negativa de la entidad a aceptar la dación en pago de una nave comercial, invocándose, por otra parte, la existencia de un acuerdo verbal en virtud del

cual la entidad aceptaría la dación en pago de la nave comercial, siempre y cuando se llevara a cabo la rescisión del contrato de alquiler de aquella, pese a lo cual, finalmente, la entidad se negó a admitir la dación en pago.

Planteada en estos términos la controversia, el Servicio de Reclamaciones indicó que no había quedado acreditada la existencia de dicho acuerdo si bien el interesado, podría someter este extremo ante los tribunales de justicia, únicos con competencias y medios para ordenar la práctica de las pruebas que estimaran oportunas para determinar, en su caso, la existencia o no de aquel y establecer las consecuencias que debieran derivarse para los interesados, poniendo fin a la controversia jurídico-privada.

No obstante lo anterior, el Servicio de Reclamaciones señaló que, si bien las entidades reclamadas se habían adherido al Código de Buenas Prácticas, no resultaban de aplicación al caso los dictados de aquel, en la medida en que la deuda con garantía hipotecaria no recaía sobre la vivienda habitual, como así exigen el Real Decreto Ley 6/2012 y el Código de Buenas Prácticas, sino sobre una nave comercial, por lo que cualquier modificación de las condiciones pactadas requeriría el consentimiento de ambas partes —entidad y cliente—, como así habían indicado las entidades reclamadas a sus clientes en el momento de formular su petición.

- En otras ocasiones, desde un principio se puso de manifiesto que los reclamantes no se encontraban situados en el «umbral de exclusión» que establece el Real Decreto Ley, por cuanto quedaba patente que no se daban todas las circunstancias que se exigen y, por tanto, no resultaban aplicables a los contratos de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria las medidas previstas en la norma.

Así, las entidades reclamadas pusieron de manifiesto que los reclamantes estaban excluidos del colectivo al que les resultaban de aplicación las medidas contempladas en el Código, por cuanto estos eran *perceptores de rentas derivadas del trabajo*, habiendo informado de ello a sus clientes. No obstante, en algunos de estos supuestos las entidades indicaron a sus clientes el procedimiento que se había de seguir para obtener una resolución de la entidad y/o estudiar una refinanciación, valorando muy positivamente el Servicio de Reclamaciones este hecho.

- En otro supuesto, la parte reclamante solicitó que se procediera a la *condonación de la deuda tras haberse efectuado la subasta del inmueble*, sobre la base de que sus ingresos no le permitían asumir pagos futuros, denunciando que la entidad no había atendido su petición, al tiempo que invocaba la aplicación del Real Decreto Ley 6/2012 y del Código de Buenas Prácticas, al que la entidad se había adherido.

El Servicio de Reclamaciones señaló que, si bien la parte reclamante denunciaba «que venía solicitando la dación en pago de la vivienda», extremo no acreditado en el expediente, lo cierto era que, por razón de las fechas en las que se habían producido la subasta de la vivienda (el 19 de julio de 2010) y el lanzamiento (el 5 de octubre de 2011), aún no se habían promulgado el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, y el Código de Buenas Prácticas, al que efectiva-

mente se había adherido la entidad, por lo que la medida de dación en pago que este manifestaba haber solicitado, sin determinar la fecha, requería, en todo caso, el acuerdo de ambas partes, no resultando por tanto de aplicación al supuesto lo contemplado en dicha norma y en su Código de Buenas Prácticas, cuya entrada en vigor tuvo lugar el 11 de marzo de 2012, habiéndose llevado a cabo ya en esa fecha la subasta y el lanzamiento de la vivienda.

- Por último, en este primer grupo de reclamaciones también pueden incluirse aquellas en las que los reclamantes denunciaron ante el Servicio de Reclamaciones haber solicitado a las entidades la dación en pago de las viviendas o la concesión de un plazo de carencia en la amortización del capital u otras medidas, sin invocar la aplicación de lo establecido en el Real Decreto Ley 6/2012 y en el Código de Buenas Prácticas, y sin haber acreditado que estas solicitudes se hubieran formulado con posterioridad a la entrada en vigor del Real Decreto Ley, no siendo hasta la presentación de las reclamaciones ante este Servicio cuando los reclamantes invocaron la citada norma en apoyo de su pretensión.

El Servicio de Reclamaciones señaló que no disponía de los elementos de juicio necesarios para entrar a valorar si a estos casos les resultaba de aplicación lo establecido en el Real Decreto Ley 6/2012, al no haber aportado la parte reclamante la documentación necesaria y no haber quedado acreditado que los reclamantes hubieran iniciado el procedimiento previsto en el Real Decreto Ley 6/2012 para solicitar y obtener de la entidad acreedora la reestructuración de su deuda hipotecaria y/o la aplicación de otras medidas complementarias, como la quita o la dación en pago de la vivienda habitual.

No obstante lo anterior, el Servicio de Reclamaciones informó a los reclamantes de que, en el supuesto de que estimaran que existía un incumplimiento por parte de las entidades del Código de Buenas Prácticas, una vez presentaran ante estas su solicitud conforme al procedimiento establecido al efecto, podrían presentar ante el Servicio una nueva reclamación, previo cumplimiento del trámite previo de someterla al servicio de atención al cliente de la entidad o al defensor del cliente, debiendo acreditar que habían iniciado el procedimiento previsto en el Real Decreto Ley 6/2012.

En definitiva, el Servicio de Reclamaciones estimó que la negativa de las entidades a aceptar, en estos supuestos, las medidas propuestas por sus clientes se fundamentaba —como así invocaban estas en sus alegaciones— en la «política comercial» de aquellas, debiendo concluir el Servicio de Reclamaciones que no existía imperativo legal alguno que, con carácter general, estableciera una obligación por parte de las entidades de modificar las condiciones de las operaciones concedidas, puesto que, efectivamente, las decisiones que adoptan libremente las entidades de crédito respecto a la concesión o denegación de facilidades crediticias, o la modificación de las condiciones previamente acordadas, como se pretendía por parte de los reclamantes en estos supuestos, se incardinan en lo que viene a denominarse su «política comercial», excediendo en principio su fiscalización las competencias del Banco de España, que no interviene, por tanto, en dichas decisiones, al enmarcarse en la esfera discrecional de su actuación, que se basa en el principio de libertad de contratación que inspira nuestro ordenamiento jurídico.

B. En el segundo grupo, una vez las entidades recibieron las solicitudes que les formularon sus clientes, informaron a estos del procedimiento que debían seguir para acogerse,

en su caso, a las medidas contempladas en el Código de Buenas Prácticas, al cual se habían adherido voluntariamente, requiriéndoles la documentación necesaria para estudiar su solicitud, cuando aquella no se había facilitado por desconocimiento o cualesquiera otras causas.

En estas ocasiones, los reclamantes denunciaron ante el Servicio de Reclamaciones que, a pesar de que las entidades estaban adheridas al Código de Buenas Prácticas, estas no habían aplicado las medidas solicitadas y/o contempladas en el Código. Sin embargo, las entidades reclamadas alegaron ante el Servicio, y así quedó acreditado, que los reclamantes no estaban incluidos en el ámbito de aplicación del Real Decreto Ley, bien por no reunir las circunstancias necesarias para considerarlos situados en el «umbral de exclusión», o bien porque, tras analizar la documentación que les había sido aportada, se había puesto de manifiesto que no concurrían las circunstancias necesarias para que dichos supuestos estuvieran sujetos al Código de Buenas Prácticas o poder solicitar la aplicación de algunas de las medidas en él contempladas, informando de ello a sus clientes.

- La parte reclamante denuncia ante el Servicio de Reclamaciones la negativa de la entidad a atender su solicitud de dación en pago de la vivienda, argumentado esta que no cumple con los requisitos exigidos, y más concretamente con el de hallarse empadronada en la vivienda objeto de garantía durante los seis meses anteriores a la solicitud, indicando que fue la propia entidad la que le aconsejó que arrendara el inmueble para poder seguir atendiendo el pago de las cuotas del préstamo hipotecario.

La entidad alegó en defensa de su actuación que, una vez analizada la solicitud de su cliente, verificó que el inmueble que pretendía dar en dación en pago de la deuda hipotecaria se encontraba alquilado y, por tanto, no constituía su *vivienda habitual*, abonándose las rentas derivadas del alquiler en una cuenta abierta en la propia entidad, al tiempo que indicaba que la condición primordial para que el deudor hipotecario esté situado en el «umbral de exclusión» es que la finca hipotecada constituya su vivienda habitual, según define el Real Decreto Ley 6/2012, por lo que no estaba obligada la entidad a aceptar la propuesta de su cliente.

El Servicio de Reclamaciones indicó que, efectivamente, el número 1 del artículo 3 del Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, establece que «Se considerarán situados en el umbral de exclusión aquellos deudores de un crédito o préstamo garantizado con hipoteca sobre su vivienda habitual, cuando concurren todas las circunstancias siguientes: [...]», partiendo la norma del presupuesto de que el crédito o préstamo esté garantizado con hipoteca y que dicha garantía recaiga sobre la vivienda habitual de los deudores hipotecarios, exigiendo, por otra parte, el número 2 de dicho artículo 3 que el deudor acredite ante la entidad acreedora la concurrencia de las circunstancias exigidas para entender situado al deudor en el umbral de exclusión, para lo cual debe aportar los documentos que se indican; entre ellos, y por lo que interesaba a la reclamación, el certificado de empadronamiento relativo a las personas empadronadas en la vivienda, con referencia al momento de la presentación de los documentos y a los seis meses anteriores.

En el presente supuesto, la entidad reclamada, a fin de justificar sus manifestaciones, aportó al expediente certificado de empadronamiento del ayuntamiento

de la población en la que estaba ubicada la vivienda en el que constaba la fecha en la que la parte reclamante se había empadronado, esto es, en mayo de 2012, no quedando acreditado que esta lo estuviera durante los seis meses anteriores a formular su solicitud, por lo que, dadas las circunstancias, el Servicio apreció la alegación efectuada por la entidad, concluyendo que no resultaban de aplicación al supuesto los dictados del Código.

- Son numerosas las reclamaciones en las que los reclamantes denunciaron la negativa de las entidades a aplicarles las medidas contempladas en el Código de Buenas Prácticas, principalmente la medida de dación en pago de la vivienda habitual, a pesar de que estaban situados en el «umbral de exclusión» que establece el Real Decreto Ley, alegando las entidades en estas ocasiones que no resultaba aplicable a dichos supuestos el Código de Buenas Prácticas, por cuanto el *precio de adquisición de la vivienda* objeto de garantía excedía el valor que para el municipio fijaba la norma, desestimando las solicitudes de sus clientes y comunicando a estos sus resoluciones.

En estos casos, el Servicio de Reclamaciones indicó que a dichos supuestos no les resultaba de aplicación el Código de Buenas Prácticas, al no cumplirse con lo dispuesto en el número 2 del artículo 5 de la norma, constatando en cada uno de los casos que el Código no les resultaba de aplicación, por cuanto el precio de adquisición de las viviendas excedían el valor fijado para su municipio en función del número de habitantes, y dejando constancia del precio de adquisición de las viviendas, según las correspondientes escrituras de compraventa de los inmuebles.

- En otra ocasión, la parte reclamante manifestaba haber solicitado a la entidad la reestructuración de la deuda hipotecaria, al amparo del Real Decreto Ley 6/2012 o la dación en pago de la vivienda, sin que esta atendiera su petición, a pesar de haberse adherido al Código Buenas Prácticas.

La entidad alegó ante el Servicio que no resultaba aplicable al caso el Código de Buenas Prácticas y, por tanto, no había lugar a aplicar las medidas solicitadas, por cuanto el cliente no cumplía con lo estipulado en el artículo 5.2.d) del Real Decreto Ley, señalando que el precio de adquisición del inmueble objeto de garantía superaba la cantidad de 120.000 euros que se fija para el municipio en el que estaba ubicado el inmueble —hasta 100.000 habitantes—, siendo el precio de compraventa del inmueble en este caso de 156.263,15 €. Además, y a diferencia del supuesto anterior, la entidad puso de manifiesto que la vivienda presentaba cargas posteriores a la hipoteca, lo que igualmente excluiría la aplicación a este supuesto de la medida de dación en pago solicitada por su cliente, señalando, finalmente, que la concesión de cualquier facilidad crediticia fuera del ámbito de dicho Real Decreto Ley estaba determinada por las políticas de riesgo de la entidad.

El Servicio de Reclamaciones, tras comprobar que se daban las circunstancias alegadas por la entidad, apreció las alegaciones de la entidad, declarando la no aplicación al caso de las medidas contempladas en el Código de Buenas Prácticas. Del mismo modo, el Servicio corroboró que la entidad había informado a su cliente mediante burofax de que su solicitud no entraba dentro del ámbito de sujeción del Código, indicándole los requisitos que no cumplía, por lo que su

proceder se estimó ajustado a las buenas prácticas y usos financieros y a lo establecido en el Real Decreto Ley 6/2012.

- En otro supuesto, tras la denuncia de la parte reclamante relativa a que la entidad no había aceptado su petición de dación en pago de la vivienda, por cuanto no podía hacer frente al pago de la cuota de su hipoteca, la entidad alegó que, a pesar de las numerosas reuniones y conversaciones mantenidas entre la entidad y los reclamantes para exponerles los pasos que debían seguir y proponerles soluciones alternativas a la dación, a la fecha de formular sus alegaciones los reclamantes *únicamente aceptaban como solución viable la dación en pago*, indicando que la dación en pago es una medida sustitutiva de la ejecución hipotecaria de aplicación a aquellos casos en los que la reestructuración de la deuda hipotecaria y las medidas complementarias no resulten viables, señalando, finalmente, que los reclamantes no han aportado la documentación necesaria para acreditar que están situados en el «umbral de exclusión», a pesar de así haber sido informados y requeridos por la entidad para que la aportaran.

El Servicio de Reclamaciones, tras analizar la reclamación, concluyó que el proceder de la entidad reclamada, globalmente considerado, no podía estimarse contrario a lo establecido por las buenas prácticas y usos financieros, en la medida en que informó a su cliente de su adhesión al Código de Buenas Prácticas, así como de la necesidad de que aportara la documentación necesaria para estudiar su solicitud, sin que quedara acreditado en el expediente que estos hicieran entrega de aquella, coincidiendo el Servicio con la entidad en que la *medida de dación en pago de la vivienda* es la última de las medidas contempladas en el Código de Buenas Prácticas, debiendo solicitarse, en primer lugar, la medida de reestructuración de la deuda hipotecaria; en segundo lugar, y de resultar inviable el plan de reestructuración de la deuda hipotecaria, las medidas complementarias —quita en el capital pendiente de amortización— y, en tercer y último lugar, la dación en pago de la vivienda habitual, con cancelación total de la deuda, pudiendo permanecer el deudor durante un plazo de dos años en la vivienda en concepto de arrendatario, satisfaciendo una renta anual del 3 % del importe total de la deuda en el momento de la dación, siempre y cuando, claro está, como señala la norma, no exista un procedimiento de ejecución en el que se hubiera anunciado la subasta, o la vivienda estuviera gravada con cargas posteriores a la hipoteca.

- Otras veces, los reclamantes denunciaron que las entidades no habían atendido su solicitud de dación en pago de la vivienda, sin hacer mención, o ignorando, que la vivienda ya había sido objeto de subasta y adjudicación a un tercero, apreciando el Servicio de Reclamaciones la alegación efectuada por las entidades relativas a que las viviendas habían sido adjudicadas en subasta con anterioridad a la promulgación del Real Decreto Ley 6/2012 y que, por tanto, no había lugar a aplicar las medidas que en él se contienen.
- Para finalizar este grupo, señalaremos otra reclamación en la que su objeto era la negativa de la entidad a ofrecer al reclamante un plan de reestructuración viable de la deuda contraída en una operación de préstamo hipotecario formalizado en 2010, alegando la entidad, en defensa de su actuación, que no resultaba aplicable a este supuesto lo establecido en el Real Decreto Ley 6/2012 y

en el Código de Buenas Prácticas, por cuanto el deudor hipotecario no estaba incluido en el «umbral de exclusión», al no cumplir la circunstancia establecida en la letra d) del número 1 del artículo 3, que requiere que el crédito o préstamo garantizado con hipoteca recaiga sobre la única vivienda en propiedad del deudor y que este hubiera sido *concedido para la adquisición de la vivienda*, lo cual no sucedía en este caso, por cuanto la vivienda había sido adquirida en 2008, siendo otra la finalidad del préstamo.

El Servicio de Reclamaciones, tras examinar la documentación, consideró acreditado que el reclamante había formalizado ante fedatario público escritura de compraventa en el año 2008, en virtud de la cual adquirió la finca que en ella se identifica, siendo su precio de 170.000€, reteniendo la parte compradora la cantidad de 64.716,63€ para cancelar la hipoteca que gravaba la finca, sin que existiera subrogación de la deuda, como así se declaraba en dicha escritura. Del mismo modo, el Servicio constató, tras analizar la escritura de préstamo hipotecario otorgada ante notario en el año 2010, que la finca que sirve de garantía al préstamo se encontraba libre de cargas, gravámenes y arrendatarios, según las propias manifestaciones del propietario, no constando en dicha escritura de préstamo hipotecario que la finalidad del préstamo fuera la adquisición de vivienda habitual alguna, subrayándose que la vivienda que sirve de garantía al préstamo hipotecario había sido adquirida por el reclamante casi un año y medio antes de la formalización del préstamo, por lo que el Servicio de Reclamaciones estimó la alegación efectuada por la entidad, concluyendo que, a su juicio, y salvo mejor opinión de los tribunales de justicia, no resultaban aplicables al caso las medidas previstas en el Real Decreto Ley 6/2012.

C. En el *tercer grupo* se incluyen aquellas reclamaciones en las que las *entidades reclamadas no estaban adheridas al Código de Buenas Prácticas*, denunciando los reclamantes ante el Servicio de Reclamaciones que, dadas la situación económica por la que atravesaban y la imposibilidad de cumplir con los compromisos de pago que adquirieron en su día en relación con su préstamo hipotecario, solicitaron a estas entidades que aceptaran la dación en pago de su vivienda, con extinción total o parcial de la deuda, o que llevaran a cabo la refinanciación de los préstamos o la reestructuración de la deuda, sin que aquellas hubieran atendido sus peticiones.

El Servicio estimó que la negativa de las entidades a atender dichas solicitudes no podía estimarse contraria a lo establecido por la normativa de transparencia de operaciones y protección de la clientela y/o las buenas prácticas y usos financieros, en la medida en que, por una parte, no cabía exigir a dichas entidades que aplicaran las medidas que se contienen en el Real Decreto Ley 6/2012 y en el Código de Buenas Prácticas, por cuanto dichas entidades no se habían adherido al Código, incidiendo el Servicio en el hecho del carácter voluntario de dicha adhesión, y, por otra, la modificación de las condiciones previamente acordadas se incardinaba, en estos casos, y como alegaban las entidades, en la «política comercial y de asunción de riesgos» de estas.

7.5.2 INFORMES FAVORABLES A LOS RECLAMANTES

Entre las reclamaciones que concluyeron con un informe favorable a los reclamantes, al haberse apreciado por el Servicio de Reclamaciones quebrantamiento de las buenas prácticas y usos financieros en el proceder de las entidades y/o incumplimiento de lo establecido en el Real Decreto Ley 6/2012 y en el Código de Buenas Prácticas, cabe destacar las siguientes:

- Los reclamantes manifestaron ante el Servicio de Reclamaciones que, debido a la situación sobrevenida de insolvencia en la que se encontraban, motivada por el desempleo de ambos, en abril de 2012, y mediante burofax, solicitaron a la entidad que procediera a la reestructuración de su deuda hipotecaria conforme establece el Real Decreto Ley 6/2012, acompañando los documentos exigibles para la comprobación de las condiciones de vulnerabilidad señaladas en la norma, denunciando que la entidad no les ha facilitado contestación escrita alguna, limitándose a indicarles verbalmente que no había solución al caso y que el piso se encontraba en «presubasta», por lo que, tras dirigirse a los juzgados a fin de recabar información, han tenido conocimiento de la admisión a trámite de una demanda de ejecución hipotecaria, en la que todavía no se había producido el señalamiento de subasta, indicando, finalmente, que la entidad «pretende que transcurra el tiempo para desatender su obligación de estudio y reestructuración del crédito y dar pie a que se señale la subasta», lo que la exoneraría de estudiar y aplicar, en su caso, su solicitud de reestructuración de su deuda hipotecaria.

La entidad, en esencia, alegó que durante los dos últimos años el Área de Recuperaciones había mantenido diversas entrevistas con sus clientes, estudiándose distintas alternativas, que unas veces fueron denegadas por su comité de riesgos, y otras, rechazadas por los reclamantes. Asimismo, informaba de que la entidad había instado la reclamación de la deuda a través del correspondiente procedimiento de ejecución hipotecaria, sin que se hubiera señalado subasta, indicando finalmente, y de forma genérica, que «no había sido remitida determinada información y documentación necesaria para evaluar la controversia» y que de la documentación aportada al Servicio de Reclamaciones se observaba que los titulares del préstamo no habían facilitado la totalidad de los documentos relacionados en la norma, siendo este el motivo por el que no era posible resolver su petición.

El Servicio consideró que el proceder de la entidad reclamada no podía estimarse ajustado a las buenas prácticas y usos financieros, por cuanto no actuó con la diligencia que le es exigible ante la petición de su cliente, no pudiendo obviarse que tardó casi tres meses en acusar recibo del escrito enviado mediante burofax por su cliente, remitiéndole, en ese momento, la relación global de los documentos que una petición de esta naturaleza requiere, sin haber efectuado comprobación previa alguna de los documentos ya aportados con objeto de determinar e indicar a este, en su caso, qué documentos faltaban, máxime en este supuesto en el que la entidad había interpuesto reclamación judicial, estando pendiente el anuncio de subasta, lo que impediría a su cliente formular la solicitud de reestructuración al amparo del Código de Buenas Prácticas, como era su pretensión. En este sentido, el Servicio señaló que no podía obviarse que la entidad debe velar no solo por sus intereses, sino también por los de su cliente, algo que, a la luz de lo expuesto, no parecía que hubiera sucedido en este caso.

A mayor abundamiento, el Servicio de Reclamaciones puso de manifiesto que la entidad, además de no haber acreditado que informara a su cliente de los documentos que, según ella afirma y la parte reclamante niega, faltaban por aportar, tampoco identificó ante el Servicio cuáles eran estos, remitiéndose a los documentos aportados por los reclamantes al Servicio de Reclamaciones para

que sea este el que realice su cotejo, lo cual mereció nuestro pronunciamiento desfavorable, por cuanto, además, los documentos que la parte reclamante aportó al Servicio no tenían por qué coincidir, necesariamente, con los facilitados a la entidad en su día.

- En este caso, la reclamante, tras exponer la situación económica por la que atravesaba, manifestó haber solicitado a la entidad una dación en pago de su vivienda, si bien estaba abierta a negociar cualquier otra propuesta que efectuara la entidad, como así le indicó, sin que esta hubiera atendido su solicitud.

El servicio de atención al cliente (SAC), por su parte, alegó ante el Servicio de Reclamaciones que la materia controvertida quedaba fuera de sus competencias, si bien había comunicado a la reclamante que el comité decisor no había accedido a su solicitud, al tiempo que señalaba que, en relación con la concesión de riesgos, es únicamente la entidad acreedora, mediante sus comités competentes, la que puede conceder, denegar o modificar las operaciones, por cuanto en materia de política de riesgos no es posible inmiscuirse.

El Servicio de Reclamaciones señaló que no compartía la afirmación relativa a que la materia objeto de controversia quedaba fuera del ámbito de competencia del SAC; y ello, por cuanto, tras la publicación del Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, que contiene un Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual, al que la entidad reclamada se había adherido, la cuestión que nos ocupaba no podía reconducirse, sin más, a una mera cuestión de «política comercial y de evaluación de riesgos» de la entidad, como invocaba, en la medida en que, una vez había asumido voluntariamente dicho Código, las solicitudes de reestructuración de deuda hipotecaria, quita o dación en pago de la vivienda que le sean formuladas por sus clientes deben ser atendidas y resueltas conforme a los dictados de aquel, informando a sus clientes de los requisitos y de la documentación necesaria para analizar su solicitud conforme a lo establecido en el Real Decreto Ley 6/2012, o indicar a estos la no sujeción o aplicación de las medidas contenidas en el Código, en caso de existir alguna circunstancia conocida por la entidad que, sin necesidad de efectuar mayores análisis, determinara la no aplicación de lo establecido en aquel.

Además, del examen de la documentación aportada no se infería que la entidad hubiera informado a su cliente, tras su solicitud de dación en pago de la vivienda, o la adopción de cualquier otra medida, de la existencia del procedimiento establecido en el Real Decreto Ley 6/2012, como se ha indicado, con objeto de que la reclamante pudiera instarlo en el supuesto de que estimara que reunía los requisitos necesarios para que le resulten de aplicación las medidas que en él se contemplan.

Finalmente, el Servicio informó a la reclamante de que, de estimar que se encontraba dentro del ámbito de aplicación de la norma, podría iniciar el procedimiento previsto en ella, con objeto de obtener la aplicación de las medidas que se señalan en el Código de Buenas Prácticas y, en el supuesto de que, una vez instado el procedimiento, considerara que existía un incumplimiento del Código por parte de la entidad, podría presentar una nueva reclamación ante el

Servicio de Reclamaciones, previo cumplimiento del trámite de someter la controversia al SAC de la entidad o al defensor del cliente.

- En otras ocasiones, los reclamantes, tras exponer que por motivos ajenos a su voluntad no les era posible atender el pago de las cuotas del préstamo hipotecario suscrito por las partes, solicitaron a las entidades la aplicación de lo establecido en el Real Decreto Ley 6/2012, tras haber tenido conocimiento por los medios de comunicación de su adhesión de estas al Código de Buenas Prácticas; más concretamente, la dación en pago de la vivienda, si bien mostraban su disposición a valorar cualquier otra oferta que la entidad pudiera efectuar, denunciando que, a la fecha de presentar su reclamación ante el Servicio de Reclamaciones, no había recibido respuesta alguna de la petición realizada el 17 de abril de 2012, a pesar de haber reiterado su solicitud en varias ocasiones, estimando estos que resultaba inadmisibles el silencio de la entidad y que la única salida fuera la vía judicial.

La entidad reclamada indicó, en esencia, que el 29 de junio de 2012 había contestado la carta de solicitud de sus clientes para acogerse al Real Decreto Ley 6/2012, indicando la documentación que debían aportar para valorar la reestructuración de la deuda, señalando que el 27 de septiembre de 2012 recibió una nueva carta de los deudores aportando documentación incompleta, pese a lo cual analizó la propuesta, concluyendo no se cumplían los requisitos para acogerse al Real Decreto Ley 6/2012, tras verificarse que había intervinientes con rentas derivadas del trabajo. Asimismo, informaba de que, con fecha 23 de febrero de 2012, la entidad había interpuesto reclamación judicial.

El Servicio estimó que, si bien, en principio, nada cabría objetar a la alegación efectuada por la entidad relativa a que a la parte reclamante no le resultaba de aplicación lo establecido en el Real Decreto Ley 6/2012, por cuanto no se les podía considerar situados en el «umbral de exclusión» que establece el artículo 3 de la norma, al no concurrir la circunstancia de que todos los miembros de la unidad familiar carezcan de rentas derivadas del trabajo o de actividades económicas, extremo que comunicó a su cliente el 29 de septiembre de 2012, sin embargo, el proceder de la entidad, con independencia de que la parte reclamante pudiera o no acogerse a los dictados de dicha norma, globalmente considerado, no podía estimarse ajustado a las buenas prácticas y usos financieros.

Efectivamente, habiendo quedado acreditado que los reclamantes formularon su solicitud el 17 de abril de 2012, no es hasta el 29 de junio de 2012, esto es, transcurridos casi dos meses y medio, cuando la entidad reclamada acusa recibo de la solicitud e informa a sus clientes de los requisitos y documentos que han de aportar; tiempo excesivo, a juicio del Servicio de Reclamaciones, para dar respuesta a una solicitud de esta naturaleza, máxime teniendo en cuenta que, según señaló la entidad en sus alegaciones, el 23 de febrero de 2012 la entidad había interpuesto reclamación judicial, señalando el Servicio, como así ha venido haciendo en ocasiones similares, que las entidades deben velar no solo por sus intereses, sino también por los de su cliente, algo que, a la luz de lo acontecido, no parecía que hubiera sucedido en el caso analizado.

No obstante, el Servicio de Reclamaciones, valoró muy positivamente la buena disposición de la entidad para alcanzar un acuerdo con su cliente que resultara satisfactorio para todas las partes, según había comunicado a este, aun cuando no se dieran las circunstancias previstas en el Real Decreto Ley 6/2012, informando el Servicio de Reclamaciones a la parte reclamante, finalmente, de la publicación en el *Boletín Oficial del Estado* el 16 de noviembre de 2012 del Real Decreto Ley 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, cuyo objeto fundamental consiste en la suspensión inmediata y por un plazo de dos años de los desahucios de las familias que se encuentren en una situación de especial riesgo de exclusión.

- El reclamante denuncia ante el Servicio de Reclamaciones que, a pesar de cumplir los requisitos establecidos en el Real Decreto Ley 6/2012, la entidad se había negado a aplicar las medidas contempladas en él, señalando que, tras efectuar su solicitud manifestando estar incluido en el «umbral de exclusión», la entidad presentó demanda de ejecución hipotecaria del préstamo, comunicándose en octubre de 2012, mediante burofax, su negativa a aplicar el Código de Buenas Prácticas, sobre la base de que el principal del préstamo, por importe de 162.000€, no se destinó en exclusiva a financiar la adquisición de su vivienda habitual, cuyo precio de adquisición fue de 90.000€.

La entidad alegó, en defensa de su actuación, que al presente caso no le resultaban de aplicación las medidas contempladas en el Real Decreto Ley, por cuanto, a su juicio, la parte reclamante incumplía el requisito establecido en la letra d) del artículo 3 de aquel, en la medida en que, para considerar incurso al deudor en «el umbral de exclusión», se exige, entre otras condiciones, «Que se trate de un crédito o préstamo garantizado con hipoteca que recaiga sobre la única vivienda en propiedad del deudor y concedido para la adquisición de la misma», en relación con el artículo 5, número 2, que señala, por lo que ahora interesa: «2. La aplicación del Código de Buenas Prácticas se extenderá a las hipotecas constituidas en garantía de préstamos o créditos concedidos para la compraventa de viviendas cuyo precio de adquisición no hubiese excedido de los siguientes valores: [...] c) para municipios de entre 100.001 y 500.000 habitantes: 150.000 euros». Interpreta la entidad reclamada estos artículos entendiendo que sus requisitos no se dan en este supuesto, por cuanto la financiación no tuvo por finalidad exclusiva la compra de la vivienda hipotecada.

El Servicio de Reclamaciones, dejando a salvo la mejor opinión de los tribunales de justicia, no compartió la interpretación efectuada por la entidad; y ello, por cuanto de la literalidad del precepto se infiere, por lo que ahora se discutía, que habrá de estarse al importe del precio de adquisición de la vivienda (en este caso, 90.000€, el cual no supera los 150.000€), que para el municipio en el que está ubicada aquella establece la norma, fijando la letra d) del artículo 3 del Real Decreto Ley como circunstancia que ha de concurrir para considerar al deudor incurso en el umbral de exclusión el que el préstamo o crédito hipotecario recaiga sobre la única vivienda propiedad del deudor y que dicha financiación haya sido concedida para la adquisición de la vivienda, no exigiendo dicho Real Decreto Ley, por tanto, que la financiación tenga por finalidad única y exclusiva la adquisición de la vivienda, como así pretendía la reclamada y el Servicio de Reclamaciones no compartía, imponiendo así mayores exigencias

que las contempladas en la norma, por lo que su proceder no se ajustó a lo establecido en el Real Decreto Ley 6/2012, contraviniendo las buenas prácticas y usos financieros, al no apreciarse la razón indicada por la entidad para no aplicar a su cliente las medidas establecidas en dicha norma y en el Código de Buenas Prácticas.

- Expone la reclamante que, por causas ajenas a su voluntad, y ante la situación de impago de su préstamo hipotecario, se ha visto demandada por la entidad en el correspondiente procedimiento de ejecución hipotecaria, por lo que se dirigió al juzgado solicitando que se suspendiera la subasta, hasta tanto la entidad contestara a su solicitud y el Banco de España a su reclamación, indicando que dicho juzgado estimó su pretensión, acordando la suspensión de la subasta señalada. Asimismo, denunciaba ante el Servicio de Reclamaciones que, a pesar de haberse dirigido a la entidad en varias ocasiones solicitando una negociación y, más recientemente, una dación en pago, alquiler social, novación de hipoteca, etc., todo ello al amparo del Código de Buenas Prácticas, aprobado por el Real Decreto Ley 6/2012, no había obtenido respuesta a su solicitud, negándose la entidad a buscar soluciones factibles para evitar la subasta de la vivienda.

La entidad alegó, básicamente, que el servicio de atención al cliente ofreció a la reclamante las explicaciones oportunas, informándole de que se habían iniciado por la oficina las actuaciones pertinentes para atender su solicitud, estando la propuesta en estudio, señalando, finalmente, que el 1 de octubre de 2012, tras recibir la totalidad de los documentos, dio respuesta a la solicitud indicando a la reclamante que no podía acoger esta, dado que, según ella, el real decreto ley excluía expresamente la aplicabilidad de las medidas «en los supuestos de procedimientos de ejecución en los cuales se haya celebrado la subasta, haya sido anunciada la subasta o en los casos en que existan cargas posteriores a la dación, dándose las circunstancias en relación a su préstamo hipotecario que existen cargas posteriores».

El Servicio de Reclamaciones señaló que, puesto que la única razón invocada por la entidad para no aplicar las medidas previstas en el real decreto ley, tras estudiar toda la documentación que le había sido aportada, era que la vivienda estaba *gravada con cargas posteriores*, no podía apreciar la alegación efectuada por la entidad en esos términos.

Efectivamente, el Servicio de Reclamaciones indicó que, si bien es cierto que la letra e) del número 3 del Código de Buenas Prácticas, refiriéndose a la medida de dación en pago de la vivienda habitual, señala que esta medida no será aplicable, por lo que ahora interesa, en los supuestos en los que la vivienda esté gravada con cargas posteriores, no es menos cierto que ello no es óbice para que la entidad, de conformidad con lo establecido en el Código, hubiera atendido la solicitud de reestructuración de la deuda hipotecaria que, igualmente, le había sido formulada por su cliente, puesto que, como ella misma reconocía en sus alegaciones, a esa fecha no se había producido el señalamiento de la subasta, debiendo, igualmente, haber informado a la reclamante, en su caso, acerca de la posibilidad de solicitar las medidas complementarias —quita en el capital pendiente de amortización—, cosa que no hizo y mereció nuestro pronunciamiento más desfavorable, resultando su proceder contrario a lo establecido por las buenas prácticas y usos financieros.

- La parte reclamante denuncia ante el Servicio de Reclamaciones que el 2 de enero de 2012, esto es, con anterioridad a la promulgación del Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, y la adhesión de la entidad al Código de Buenas Prácticas, dada la imposibilidad de atender los pagos de su préstamo hipotecario, solicitó la dación en pago de la vivienda, sin que la entidad haya ofrecido una respuesta a su petición.

La reclamada alegó ante el Servicio que, efectivamente, el 2 de enero de 2012 los reclamantes solicitaron vía *e-mail* la dación en pago de la vivienda, remitiendo la documentación física de la citada solicitud el 6 de marzo, comunicando a su cliente el 13 de abril que la documentación se había recibido correctamente y que habría que esperar a las conclusiones de los departamentos competentes, indicando, finalmente, que el 23 de octubre de 2012, vía telefónica, se informó a la parte reclamante de la no aceptación de la solicitud. Asimismo, la entidad señaló que, tras la adhesión de la entidad al Código de Buenas Prácticas, comprobó que la parte reclamante no cumplía —tampoco en el momento de formular la primera solicitud— con los requisitos de aquel, dado que el cliente vivía en Colombia desde hacía más de un año, por lo que la vivienda hipotecada había dejado de ser su vivienda habitual antes de la presentación de cualquiera de sus solicitudes.

En este caso, el Servicio de Reclamaciones indicó que, efectivamente, el artículo 3.1 del Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, establece que se considerarán situados en el umbral de exclusión aquellos deudores de un crédito o préstamo garantizado con hipoteca sobre su vivienda habitual, cuando concurren las circunstancias que señala la norma, exigiendo, por otra parte, el número 2 de dicho artículo 3 que el deudor acredite ante la entidad acreedora la concurrencia de las circunstancias que se señalan para entender situado al deudor en el «umbral de exclusión», para lo cual debe aportar los documentos que se enumeran; entre ellos, y por lo que interesa, el certificado de empadronamiento relativo a las personas empadronadas en la vivienda, con referencia al momento de la presentación de los documentos acreditativos y a los seis meses anteriores, siendo lo cierto que la propia representante de los reclamantes manifiesta que sus representados habían abandonado España desde hacía más de un año, por lo que el Servicio de Reclamaciones, dejando a salvo la mejor opinión de los tribunales de justicia, apreció la alegación de la entidad en la medida en que no quedó acreditado que la deuda con garantía hipotecaria recayera sobre la vivienda habitual de los deudores hipotecarios.

No obstante lo anterior, el Servicio no estimó ajustado a las buenas prácticas y usos financieros el hecho de que la entidad reclamada no hubiera facilitado a su cliente una respuesta a su solicitud, en la que le indicara los motivos por los que, tras su adhesión al Código de Buenas Prácticas, en marzo de 2012, no les resultaba aplicable este, no siendo hasta las alegaciones efectuadas por la entidad ante el Servicio de Reclamaciones el 23 de noviembre de 2012, cuando existía constancia de la respuesta facilitada por la entidad a su cliente, a pesar de los diversos correos electrónicos enviados por los representantes de los deudores hipotecarios, en los que se requería a la entidad una respuesta, lo cual mereció nuestro pronunciamiento desfavorable.

- En otro supuesto, el reclamante denunció ante el Servicio de Reclamaciones la negativa de la entidad a atender su solicitud de dación en pago de la vivienda, a pesar de cumplir todos los requisitos exigidos por el Real Decreto Ley 6/2012, estar adherida la entidad al Código de Buenas Prácticas y haber presentado toda la documentación necesaria, argumentado la entidad su negativa a concederle la dación en pago sobre la base de que era posible reestructurar la deuda hipotecaria, indicando el reclamante que la *propuesta de reestructuración de la deuda* efectuada por la entidad es inasumible, ya que la unidad familiar cuenta con unos ingresos de 426€ mensuales, proponiéndole la entidad que abone una cuota mensual de 216€.

El Servicio de Reclamaciones, partiendo del hecho de que no se cuestionaba en la reclamación por la entidad el cumplimiento por parte del reclamante de los requisitos necesarios para entender a este situado en el «umbral de exclusión» que fija el real decreto ley, determinó que la controversia se centraba en determinar si la propuesta de reestructuración de la deuda hipotecaria formulada por la entidad a su cliente se adecuaba o no a lo establecido por la norma, incidiendo el Servicio en que la medida de dación en pago de la vivienda como medio liberatorio definitivo de la deuda es la tercera y última de las previstas en el Código de Buenas Prácticas, resultando aplicable esta solo en el supuesto de que ninguna de las otras dos medidas contempladas resultaran suficientes para reducir el esfuerzo del deudor hipotecario a límites asumibles para su viabilidad financiera.

Así, respecto a la propuesta de reestructuración de la deuda hipotecaria, el Servicio de Reclamaciones señaló que, de conformidad con lo dispuesto en el Código de Buenas Prácticas, es la primera de las medidas que en él se contemplan, debiendo la entidad notificar y ofrecer al deudor un plan de reestructuración en el que se concreten la ejecución y consecuencias financieras para el deudor de la aplicación conjunta de las siguientes medidas:

- «i. Carencia en la amortización de capital de cuatro años.
- ii. Ampliación del plazo de amortización hasta un total de 40 años a contar desde la concesión del préstamo.
- iii. Reducción del tipo de interés aplicable a euríbor + 0,25 por cien durante el plazo de carencia»,

señalando, en su caso, el carácter inviable de aquel cuando establezca una cuota hipotecaria mensual superior al 60 % de los ingresos que perciban conjuntamente todos los miembros de la unidad familiar.

El Servicio de Reclamaciones analizó el plan de reestructuración de la deuda hipotecaria, observando que dicho plan se refería únicamente al período de carencia de amortización del capital pendiente de pago del préstamo — 48 meses —, con un tipo de interés durante la carencia del euríbor + 0,25 %, obteniendo con ello una cuota mensual de 175€, período de carencia en el que, como es sabido, tan solo se pagan intereses.

Además, la entidad no contemplaba en su plan, como así señala el Código de Buenas Prácticas, la adopción conjunta de otra medida: la ampliación del plazo

de amortización hasta un total de 40 años a contar desde la concesión del préstamo, medida que, de no haber sido ignorada, y aun en el escenario más favorable —ampliación del plazo de amortización a 40 años—, manteniendo el tipo de interés pactado en este momento para el préstamo hipotecario, nos daría, una vez transcurrido el período de carencia, una cuota mensual que superaría con creces el 60 % de los ingresos que percibe la unidad familiar, resultando, por tanto, inviable dicho plan conforme define el Código de Buenas Prácticas, extremo que no fue advertido por la entidad, con objeto de que su cliente solicitara la adopción de la medida complementaria consistente en una quita sobre el capital pendiente de amortizar, teniendo derecho el deudor, en el supuesto de que esta medida fuera rechazada por la entidad, a solicitar la dación en pago de la vivienda habitual, dentro de los plazos establecidos, estando la entidad obligada a aceptarla, por lo que la actuación de la entidad mereció nuestro pronunciamiento más desfavorable, resultando su actuación no ajustada a lo establecido en el Código de Buenas Prácticas.

- En esta ocasión, el reclamante exponía que había solicitado a la entidad acogerse a las medidas contempladas en el Código de Buenas Prácticas, considerando que con un plan de reestructuración de su deuda hipotecaria sí que podría hacer frente a los pagos de las cuotas del préstamo, denunciando que la entidad, sin embargo, tan solo le ha ofrecido una dación en pago de la vivienda, propuesta que no resultaba de su interés.

La entidad reclamada, por su parte, alegaba que, como quiera que el cliente afirmaba encontrarse en situación de desempleo sin prestación, estimó que el plan de reestructuración era inviable, ya que establecería una cuota hipotecaria superior al 60 % de los ingresos que percibiría el conjunto de la unidad familiar, por lo que ofreció la dación en pago de la vivienda.

A este respecto, el Servicio de Reclamaciones señaló que la entidad reclamada había dado por supuesto que la reestructuración de la deuda hipotecaria era inviable porque su cliente estaba en situación de desempleo, no ofreciendo a su cliente, como así se comprometió al adherirse al Código de Buenas Prácticas, un plan de reestructuración en el que hubiera efectuado un estudio personalizado de su situación, aplicando las medidas conjuntas que se contienen en el Código de Buenas Prácticas, señalando, en su caso, el carácter inviable de aquel, concretando la ejecución y consecuencias financieras para el deudor de dicho plan.

Además, se indicó que la entidad se había comprometido, igualmente, a advertir en el plan de reestructuración, en su caso, del carácter inviable del plan conforme al criterio establecido en su número 2, así como del derecho del deudor a solicitar una quita, aun cuando esta fuera rechazada por la entidad, lo cual daría lugar a la adopción, en su caso, de la tercera y última medida contemplada en el Código, esto es, la dación en pago de la vivienda.

En definitiva, el Servicio de Reclamaciones concluyó que no había quedado acreditado en el expediente que el banco reclamado presentara a su cliente, como es su obligación, el plan de reestructuración solicitado, con independencia de la calificación que este hubiera obtenido —viable o inviable—, limitándose a señalar que, puesto que el cliente «no cobraba nada», su plan de reestruc-

turación era inviable. A este respecto, el Servicio señaló que el hecho de que el deudor se encontrara en «situación de desempleo sin prestación», sin llevar a cabo un mayor análisis de las circunstancias que concurren en la unidad familiar, no era razón suficiente para calificar, sin más, de inviable la reestructuración de la deuda hipotecaria, ya que no puede obviarse que la propia norma exige, para acogerse a las medidas de protección de deudores sin recursos, entre otros requisitos:

«Que todos los miembros de la unidad familiar carezcan de rentas derivadas del trabajo o de actividades económicas» y

«Que la cuota hipotecaria resulte superior al 60 por cien de los ingresos netos que perciba el conjunto de los miembros de la unidad familiar»,

afirmando el reclamante, por otra parte, que podría hacer frente al pago de las cuotas del préstamo en el caso de que se llevara a cabo la reestructuración de la deuda, conforme al Código, desconociendo este Servicio de Reclamaciones los ingresos, distintos a las rentas derivadas del trabajo o de actividades económicas, que pudieran tener, en su caso, el reclamante o los miembros de la unidad familiar; cuestiones estas imprescindibles para analizar un plan de reestructuración y la viabilidad o no de este y que la entidad no acreditó haber analizado, lo cual mereció nuestro pronunciamiento desfavorable, incumpliendo con ello los dictados del Código de Buenas Prácticas.

- El reclamante expuso ante el Servicio de Reclamaciones que el 8 de junio de 2012 solicitó la reestructuración de la deuda con garantía hipotecaria, quedando a la espera de esta. Así, indicó en su escrito que le acusara recibo y le comunicara su decisión, al amparo de lo establecido en el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, constándole la adhesión de la entidad al Código de Buenas Prácticas, denunciando que, a pesar de haber transcurrido más de un mes y medio desde que presentó la solicitud, y ser inminente la presentación de una demanda de ejecución hipotecaria, como así le ha indicado la entidad, todavía no ha recibido respuesta, a pesar de los múltiples intentos realizados por contactar con el responsable de la sucursal.

La entidad reclamada en sus alegaciones se limitó a describir, con carácter general, el procedimiento interno que ha arbitrado para implementar lo establecido en el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, si bien, a juicio del Servicio de Reclamaciones, no acreditó haber hecho entrega a su cliente de los documentos que menciona en la descripción de dicho procedimiento —modelo de carta, información del real decreto ley, solicitud de acreditación y declaración responsable—, ni tampoco que diera respuesta alguna a la petición de su cliente, indicándole, en su caso, la documentación que, según señaló la entidad ante el Servicio de Reclamaciones —eso sí, sin concretar—, no llegó a aportar para el estudio de una refinanciación, si es que este fuera el caso, significando el Servicio de Reclamaciones que en el escrito de fecha 8 de junio de 2012 que dirige el letrado representante de los reclamantes a la entidad, solicitando la reestructuración de la deuda hipotecaria, se indica: «se adjunta la documentación necesaria para acreditar que los deudores están dentro del umbral de exclusión recogido en el artículo 3 del Real Decreto Ley 6/2012», escrito que cuenta con el sello de registro de entrada de la entidad.

A mayor abundamiento, el Servicio de Reclamaciones recordó a la entidad que una actuación acorde con las buenas prácticas y usos financieros exige que esta, además de velar por sus intereses, lo haga por los de sus clientes, los cuales depositaron en ella su confianza, máxime en este supuesto en el que la entidad, según se indica por la parte reclamante, había anunciado el inicio del procedimiento de «ejecución dineraria hipotecaria», pese a lo cual, a pesar del tiempo transcurrido desde que los reclamantes formularon la solicitud de reestructuración de su deuda hipotecaria —cinco meses—, no constaba que la entidad hubiera informado a la parte reclamante de la necesidad de que aportara determinados documentos para estudiar su solicitud, limitándose a señalar, como así se ha indicado con anterioridad, que no llegó a aportarse la documentación suficiente, sin que a fecha de emitir el informe el Servicio de Reclamaciones conociera a qué documentos se refería la entidad, alegando, por otra parte, que sus clientes renunciaron, desde un principio, a la dación en pago, cuando, como bien sabe esta, la medida de dación en pago de la vivienda habitual se contempla como la tercera de las previstas en el Código de Buenas Prácticas, una vez que las otras dos medidas —reestructuración de la deuda hipotecaria y quita— hayan resultado insuficientes para reducir el esfuerzo del deudor hipotecario a límites asumibles para su viabilidad financiera, por lo que su proceder, globalmente considerado, no resultaba ajustado a las buenas prácticas y usos financieros, en la medida en que no había quedado acreditado en el expediente que informara y/o, en su caso, requiriera a su cliente la entrega de determinada documentación para estudiar su solicitud de reestructuración de su deuda hipotecaria, sin que tampoco existiera constancia en aquel de que facilitara respuesta alguna a la solicitud que le fue planteada el 8 de junio de 2012.

7.6 Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección de los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social

El 15 de mayo de 2013 se publicó en el *Boletín Oficial del Estado* la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección de los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, la cual entró en vigor el mismo día de su publicación. En esencia, la ley perfecciona y refuerza el marco de protección a los deudores que han visto alterada su situación económica o patrimonial a causa de las circunstancias excepcionales en las que estamos inmersos.

Así, en primer lugar, la ley suspende los lanzamientos sobre viviendas habituales de colectivos especialmente vulnerables durante un plazo de dos años desde la entrada en vigor de la ley, como seguidamente se desarrollará.

En segundo lugar, efectúa una importante reforma del mercado hipotecario a través de la modificación de las siguientes normas: texto refundido de la Ley Hipotecaria²³, según Decreto de 8 de febrero de 1946; Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario; Ley 47/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria.

²³ Es de destacar la limitación que se efectúa de los intereses de demora de préstamos o créditos para la adquisición de vivienda habitual, garantizados con hipotecas constituidas sobre la misma vivienda, disponiéndose, en la nueva redacción dada al artículo 114 de la Ley Hipotecaria, que dichos intereses no podrán ser superiores a tres veces el interés legal del dinero y solo podrán devengarse sobre el principal pendiente de pago. Además, los intereses de demora no podrán ser capitalizados en ningún caso, salvo en el supuesto previsto en el artículo 579.2.a) de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

En tercer lugar, se llevan a cabo diferentes modificaciones en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de enjuiciamiento civil, con objeto de garantizar que la ejecución hipotecaria se realice de forma que los derechos e intereses del deudor hipotecario sean protegidos de manera adecuada y se agilice y flexibilice el procedimiento de ejecución; entre dichas modificaciones, cabe destacar: el establecimiento de la posibilidad de que, si tras la ejecución hipotecaria de una vivienda habitual aún quedara deuda por pagar, durante el procedimiento de ejecución dineraria posterior se podrá condonar parte del pago de la deuda remanente, siempre que se cumpla con determinadas condiciones de pago; la inclusión de mejoras en el procedimiento de subasta y, finalmente, y como consecuencia de la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 14 de marzo de 2013, dictada en el asunto por la que se resuelve la cuestión prejudicial planteada por el juzgado de lo mercantil n.º 3 de Barcelona respecto a la interpretación de la Directiva 93/13/CEE, del Consejo, de 5 de abril de 1993, la introducción de una serie de modificaciones del procedimiento ejecutivo a efectos de que, de oficio o a instancia de parte, el órgano judicial competente pueda apreciar la existencia de cláusulas abusivas en el título ejecutivo y, como consecuencia, decretar la improcedencia de la ejecución o, en su caso, su continuación sin aplicación de aquellas que fueran consideradas abusivas.

En cuarto lugar, se modifica el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios, así como del Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre vivienda habitual, que se contiene en él y en cuyo contenido centraremos nuestro análisis, en la medida en que el Servicio de Reclamaciones es competente para conocer las reclamaciones derivadas del presunto incumplimiento por las entidades de crédito de dicho Código.

7.6.1 SUSPENSIÓN DE LOS LANZAMIENTOS

Con carácter excepcional y temporal, la ley suspende los lanzamientos sobre viviendas habituales de colectivos especialmente vulnerables por un plazo de dos años, a contar desde la entrada en vigor de aquella. Esta medida afecta a cualquier proceso de ejecución hipotecaria o venta extrajudicial por el cual se adjudique al acreedor la vivienda habitual de personas que se encuentren en los supuestos de especial vulnerabilidad y en las circunstancias económicas que se señalan en la norma.

La ley mantiene los supuestos de especial vulnerabilidad que se habían fijado con anterioridad en el Real Decreto Ley 27/2012, de 15 de noviembre, a saber:

- Familia numerosa.
- Unidad familiar monoparental con dos hijos a cargo.
- Unidad familiar de la que forme parte un menor de tres años.
- Unidad familiar en la que alguno de sus miembros tenga declarada discapacidad superior al 33 %, situación de dependencia o enfermedad que le incapacite de forma permanente para realizar una actividad laboral.
- Unidad familiar en la que el deudor hipotecario se encuentre en situación de desempleo y haya agotado las prestaciones por desempleo.
- Unidad familiar con la que convivan, en la misma vivienda, una o más personas que estén unidos con el titular de la hipoteca o su cónyuge por vínculo de

parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, y que se encuentren en situación de discapacidad, dependencia, enfermedad grave que les incapacite de forma temporal o permanente para realizar una actividad laboral.

- Unidad familiar en que exista una víctima de violencia de género, cuando la vivienda objeto de lanzamiento constituya su domicilio habitual.

No obstante, se flexibilizan las circunstancias económicas que han de concurrir, además de estar incurso en uno de los supuestos de especial vulnerabilidad, antes descritos, para que sea de aplicación la suspensión de los lanzamientos por plazo de dos años.

Así, si bien se mantiene la exigencia de que el conjunto de los ingresos de los miembros de la unidad familiar no supere el límite de tres veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM), sin embargo, ahora, este límite puede ampliarse hasta *cuatro*²⁴ o *cinco*²⁵ veces el IPREM cuando se den determinadas circunstancias.

Por otra parte, la acreditación por el deudor de la concurrencia de las circunstancias expuestas se efectúa en la misma forma que se estableció en el Real Decreto Ley 27/2012, de 15 de noviembre, esto es, ante el juez o el notario encargado del procedimiento, en cualquier momento del procedimiento de ejecución hipotecaria y antes de la ejecución del lanzamiento, presentando los documentos que relaciona la norma.

7.6.2 MODIFICACIONES
INTRODUCIDAS
POR LA LEY 1/2013,
DE 14 DE MAYO,
EN EL REAL
DECRETO LEY 6/2012,
DE 9 DE MARZO

La Ley 1/2013, de 14 de mayo, modifica el ámbito de aplicación del Real Decreto Ley 6/2012, así como las características de las medidas que pueden ser adoptadas. Dichas modificaciones pueden resumirse del siguiente modo:

- Se amplía el ámbito de aplicación del Real Decreto Ley 6/2012, extendiendo la aplicación de las medidas que en él se contienen a los avalistas hipotecarios respecto de su vivienda habitual, con las mismas condiciones que las establecidas para el deudor hipotecario [véase Ley 8/2013, de 26 de junio, de rehabilitación, regeneración y renovación urbanas (BOE de 27 de junio)].
- Se modifican las circunstancias que han de concurrir para considerar al deudor hipotecario situado en el «umbral de exclusión», siendo estas las siguientes:
 - Que el conjunto de los ingresos de los miembros de la unidad familiar no supere el límite de tres veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples.

24 Cuando alguno de los miembros de la unidad familiar tenga declarada discapacidad superior al 33 %, o se encuentre en situación de dependencia o enfermedad que le incapacite de forma permanente para realizar una actividad laboral, o cuando en la unidad familiar convivan una o más personas unidas con el titular de la hipoteca o su cónyuge por vínculo de parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, y que se encuentren en situación personal de discapacidad, dependencia o enfermedad grave que les incapacite acreditadamente de forma temporal o permanente para realizar una actividad laboral.

25 Cuando el ejecutado sea persona con parálisis cerebral, con enfermedad mental o con discapacidad intelectual, con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 33 %, o persona con discapacidad física o sensorial, con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 65 %, así como en los casos de enfermedad grave que incapacite acreditadamente, a la persona o a su cuidador, para realizar una actividad laboral.

ples (IPREM), pudiendo ampliarse este límite hasta cuatro²⁶ o cinco²⁷ veces el IPREM, cuando se den los supuestos que señala la ley.

- Que, en los cuatro años anteriores a la solicitud, la unidad familiar haya sufrido una *alteración significativa de sus circunstancias económicas*²⁸, o durante dicho período hubieran sobrevenido circunstancias familiares de *especial vulnerabilidad*²⁹.
 - Que la cuota hipotecaria resulte superior al 50 % de los ingresos netos que perciba el conjunto de los miembros de la unidad familiar, reduciéndose dicho porcentaje al 40 % cuando alguno de dichos miembros sea una persona en la que concurran las circunstancias que la norma indica³⁰.
- Por otra parte, y además de las circunstancias antes expuestas para considerar al deudor hipotecario incurso en el «umbral de exclusión», la ley introduce *cuatro requisitos adicionales* que han de cumplirse para la aplicación de las medidas complementarias y sustitutivas que se contienen en el Código de Buenas Prácticas —*quita en el capital pendiente de amortización y dación en pago de la vivienda habitual*—, siendo estos los siguientes:
- Que el conjunto de los miembros de la unidad familiar carezcan de otros bienes o derechos patrimoniales suficientes con los que hacer frente a la deuda.
 - Que se trate de un préstamo o crédito garantizado con hipoteca que recaiga sobre la única vivienda en propiedad del deudor o deudores y este hubiese sido concedido para la adquisición de esta.
 - Que se trate de un préstamo o crédito que carezca de otras garantías, reales o personales, o, de existir estas últimas, que carezca de otros bienes o derechos patrimoniales suficientes con los que hacer frente a la deuda.
 - Que, en caso de existir codeudores que no formen parte de la unidad familiar, estos se encuentren incluidos en las circunstancias enumeradas en las letras a), b) y c) del número 1 del artículo 3.
- Los fiadores e hipotecantes no deudores que se encuentre en el umbral de exclusión pueden exigir a la entidad que agote el patrimonio del deudor principal antes de reclamarles la deuda garantizada.

26 Cuando alguno de los miembros de la unidad familiar tenga declarada discapacidad superior al 33 % o se encuentre en situación de dependencia o enfermedad que le incapacite acreditadamente de forma permanente para realizar una actividad laboral.

27 Cuando el deudor hipotecario sea persona con parálisis cerebral, con enfermedad mental o con discapacidad intelectual, con un grado de discapacidad igual o superior al 33 %, o persona con discapacidad física o sensorial, con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 65 %, así como en los casos de enfermedad grave que incapacite acreditadamente, a la persona o a su cuidador, para realizar una actividad laboral.

28 Se entiende que se ha producido una alteración significativa de las circunstancias económicas cuando el esfuerzo que represente la carga hipotecaria sobre la renta familiar se haya multiplicado por al menos 1,5.

29 Las circunstancias familiares de especial vulnerabilidad que se establecen son: la familia numerosa, la unidad familiar monoparental con dos hijos a cargo, la unidad familiar en la que alguno de sus miembros tenga declarada discapacidad superior al 33 % o se encuentre en situación de dependencia o enfermedad que le incapacite de forma permanente, acreditada, para realizar una actividad laboral y, por último, la unidad familiar de la que forme parte un menor de tres años.

30 Véanse las circunstancias recogidas en las notas 26 y 27.

- Se reduce el interés moratorio que se ha de aplicar a los contratos de crédito o préstamo garantizados con hipoteca inmobiliaria en los que el deudor se encuentre situado en el «umbral de exclusión», desde el momento en el que este solicite a la entidad la aplicación de alguna de las medidas contempladas en el Código de Buenas Prácticas y acredite su situación. Así, se dispone que el interés moratorio será, como máximo, el resultante de sumar a los intereses remuneratorios pactados en el préstamo un 2 % sobre el capital pendiente del préstamo.
- En cuanto a la sujeción al Código de Buenas Prácticas, se incrementan los valores³¹ establecidos para el precio de *adquisición de la vivienda* en función del número de habitantes de los municipios donde estén ubicados los inmuebles y del número de personas que habiten en la vivienda. La aplicación del Código de Buenas Prácticas, como ya se indicó al analizar el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, en su versión original, se extiende a las hipotecas constituidas en garantía de préstamos o créditos concedidos para la compraventa de viviendas cuyo precio de adquisición no exceda de los valores que se fijan.

No obstante, la ley establece que solo podrán acogerse a la aplicación de las *medidas sustitutivas a la ejecución hipotecaria: dación en pago de la vivienda habitual* aquellas hipotecas constituidas en garantía de préstamos o créditos concedidos para la compraventa de viviendas cuyo precio de adquisición no hubiese excedido de los valores³² que, para este supuesto, indica la norma.

- Las entidades adheridas al Código de Buenas Prácticas han de informar adecuadamente³³ a sus clientes por escrito de su existencia, así como de la posibilidad para aquellos clientes que hayan incumplido el pago de alguna cuota hipotecaria o manifiesten dificultades en el pago de su deuda hipotecaria de acogerse al Código, con una descripción concreta de su contenido.
- Se introduce un «Régimen sancionador», en el que se establece que lo previsto en el artículo 5, apartados 4 —aplicación obligatoria del Código— y 9 —obligación de in-

31 Los nuevos valores son los siguientes:

- «a) para municipios de más de 1.000.000 de habitantes: 250.000 euros para viviendas habitadas por una o dos personas, ampliándose dicho valor en 50.000 euros adicionales por cada persona a cargo, hasta un máximo de tres;
- b) para municipios de entre 500.001 y 1.000.000 de habitantes o los integrados en áreas metropolitanas de municipios de más de 1.000.000 de habitantes: 225.000 euros para viviendas habitadas por una o dos personas, ampliándose dicho valor en 45.000 euros adicionales por cada persona a cargo, hasta un máximo de tres;
- c) para municipios de entre 100.001 y 500.000 habitantes: 187.500 euros para viviendas habitadas por una o dos personas, ampliándose dicho valor en 37.5000 euros adicionales por cada persona a cargo, hasta un máximo de tres;
- d) para municipios de hasta 100.000 habitantes: 150.000 euros para viviendas habitadas por una o dos personas, ampliándose dicho valor en 30.000 euros adicionales por cada persona a cargo, hasta un máximo de tres.»

32 Los valores establecidos para poder acogerse a las medidas sustitutivas de ejecución hipotecaria: dación en pago de la vivienda habitual, son los siguientes:

- «a) para municipios de más de 1.000.000 de habitantes: 200.000 euros;
- b) para municipios de entre 500.001 y 1.000.000 de habitantes o los integrados en áreas metropolitanas de municipios de más de 1.000.000 de habitantes: 180.000 euros;
- c) para municipios de entre 100.001 y 500.000 habitantes: 150.000 euros;
- d) para municipios de hasta 100.000 habitantes: 120.000 euros.»

33 Esta previsión tiene la condición de normativa de ordenación y disciplina, conforme a lo previsto en la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito, considerándose el incumplimiento de dicha obligación infracción grave, que será sancionada de acuerdo con lo establecido en la Ley 26/1988, de 29 de julio.

formar adecuadamente al cliente sobre la existencia del Código y las posibilidades de acogerse a este—, así como lo previsto en el artículo 6, apartado 5 —obligación de las entidades adheridas de remitir al Banco de España, con carácter mensual, la información que les requiera la comisión de control, con el contenido mínimo que se señala—, tiene la condición de normativa de transparencia de operaciones y protección de la clientela, conforme a lo previsto en la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito, señalándose que el incumplimiento de estas obligaciones será sancionado de acuerdo con lo establecido en dicha ley.

- Se amplía la composición de la comisión de control constituida para la supervisión de la aplicación del Código de Buenas Prácticas, pasando a estar integrada por once miembros³⁴, al tiempo que se modifican algunas reglas de funcionamiento de aquella. La comisión de control ha de constituirse y celebrar su primera reunión, con la nueva composición, en el plazo máximo de un mes a contar desde la entrada en vigor de la Ley 1/2003.

7.6.3 MODIFICACIONES
INTRODUCIDAS POR LA LEY
1/2013, DE 14 DE MAYO, EN
EL CÓDIGO DE BUENAS
PRÁCTICAS

Por otra parte, la Ley 1/2013, de 14 de mayo, lleva a cabo la modificación de algunos aspectos contemplados en el Código de Buenas Prácticas que se contiene en el anexo del Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, siendo estos los siguientes:

a. Medidas previas a la
ejecución hipotecaria:
reestructuración de deudas
hipotecarias

- Se amplía el período de carencia en la amortización de capital que se ha de incluir en los planes de reestructuración, pasando de cuatro a cinco años.
- El deudor puede presentar a la entidad una propuesta de plan de reestructuración que debe ser analizada por esta y, en caso de ser rechazada, la entidad debe comunicar al deudor los motivos en que se fundamente.

b. Medidas complementarias:
quita

- A efectos de determinar si el plan de reestructuración resulta o no viable, se reduce el porcentaje que ha de representar la cuota hipotecaria respecto a los ingresos que perciben conjuntamente todos los miembros de la unidad familiar. Así, se entiende que el plan de reestructuración es inviable cuando establezca una cuota hipotecaria mensual superior al 50 % de los ingresos que perciban conjuntamente todos los miembros de la unidad familiar.
- Para la aplicación de esta medida, el deudor hipotecario, además de acreditar que se encuentra situado en el «umbral de exclusión», deberá cumplir los requisitos³⁵ que se establecen en el número 2 del artículo 3, como ya se indicó anteriormente.

34 Además de los miembros designados por el Ministerio de Economía y Competitividad (1), el Banco de España (1), la Comisión Nacional del Mercado de Valores (1) y la Asociación Hipotecaria Española (1), se incorporan los miembros designados por el Consejo General del Poder Judicial (1), el Ministerio de Justicia (1), el Consejo General del Notariado (1) el Instituto Nacional de Estadística (1) el Consejo de Consumidores y Usuarios (1) y, finalmente, los designados por las asociaciones no gubernamentales que determine el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, que realicen labores de acogida (2).

35 Dichos requisitos, son los siguientes:

- Que el conjunto de los miembros de la unidad familiar carezcan de otros bienes o derechos patrimoniales suficientes con los que hacer frente a la deuda.
- Que se trate de un préstamo o crédito garantizado con hipoteca que recaiga sobre la única vivienda en propiedad del deudor o deudores y este hubiese sido concedido para su adquisición.
- Que se trate de un préstamo o crédito que carezca de otras garantías, reales o personales, o, de existir estas últimas, que carezca de otros bienes o derechos patrimoniales suficientes con los que hacer frente a la deuda.
- Que, en caso de existir codeudores que no formen parte de la unidad familiar, estos se encuentren incluidos en las circunstancias enumeradas en las letras a), b) y c) del número 1 del artículo 3.

- c. Medidas sustitutivas de la ejecución hipotecaria: dación en pago de la vivienda habitual
- La Ley 1/2013, de 14 de mayo, al regular la sujeción al Código de Buenas Prácticas, establece, por lo que respecta a la aplicación de las medidas sustitutivas de la ejecución hipotecaria: dación en pago de la vivienda habitual, que solo podrán acogerse a ellas las hipotecas constituidas en garantía de préstamos o créditos concedidos para la compraventa de viviendas cuyo precio de adquisición no hubiera excedido de los valores que para este supuesto señala³⁶.
 - Además de lo anterior, para la aplicación de esta medida, el deudor hipotecario ha de acreditar que se encuentra situado en el nuevo «umbral de exclusión» que establece la norma y, por último, que cumple los requisitos³⁷ que se establecen en el número 2 del artículo 3, como ya se indicó anteriormente.
 - Finalmente, se reduce al 10 % el interés de demora por impago de la renta que se devengue durante el plazo (dos años) en el que el deudor, si así lo solicita en el momento de pedir la dación en pago, permanezca en la vivienda en concepto de arrendatario, satisfaciendo una renta anual del 3 % del importe total de la deuda en el momento de la dación.

7.6.4 APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

La Ley 1/2013, en relación con los procedimientos en curso, establece que los procedimientos de aplicación del Código de Buenas Prácticas iniciados y no finalizados antes de la entrada en vigor de aquella, se regirán por lo dispuesto en el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, incorporando las adaptaciones necesarias para ajustarse a los cambios que introduce la ley en el Código, a partir de que la entidad comunique su adhesión.

Asimismo, dispone que las modificaciones introducidas en el Código en ningún caso pueden implicar un empeoramiento de la situación para el deudor, respecto a la protección que hubiera recibido este de acuerdo con la antigua redacción del Código.

7.6.5 ADHESIÓN AL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

Las entidades que se adhieran a las modificaciones introducidas por la Ley 1/2013 en el Código de Buenas Prácticas tienen que comunicar su adhesión a la Secretaría General del Tesoro y Política Financiera, la cual llevará a cabo la publicación del listado de entidades adheridas a dichas modificaciones, en las fechas que se indican, en la sede electrónica de la Secretaría General del Tesoro y Política Financiera y en el *Boletín Oficial del Estado*.

Por otra parte, *las entidades que no se adhieran a las modificaciones* introducidas en el Código de Buenas Prácticas por la Ley 1/2013 y se hubieran adherido al Código aprobado por el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, seguirán obligadas en los términos de dicho Real Decreto Ley, en su versión original.

³⁶ Véase nota 32.

³⁷ Véase nota 35.

ÍNDICE

8.1 RELACIÓN DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES CON LAS ENTIDADES INCLUIDAS EN SU ÁMBITO DE ACTUACIÓN	405
8.2 ACTUACIONES DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES EN EL ÁMBITO INTERNACIONAL	408
8.3 SEMINARIOS, JORNADAS Y COLABORACIÓN CON OTROS ORGANISMOS	411
8.4 EL PLAN DE EDUCACIÓN FINANCIERA DEL BANCO DE ESPAÑA Y LA COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES	412
8.1.1 A través de los servicios de atención al cliente/defensores del cliente	405
8.1.2 A través de las asociaciones profesionales	407
8.2.1 FIN-NET	408
8.2.2 Comité de Protección de Consumidores de la Autoridad Europea Bancaria	410
8.2.3 FinCoNet	410
8.2.4 Info Network	410
8.2.5 ECC NET	410

8 RELACIONES EXTERNAS

8.1 Relación del Servicio de Reclamaciones con las entidades incluidas en su ámbito de actuación

El Servicio de Reclamaciones, con el objeto de mejorar la protección del usuario de servicios bancarios, y en aras de mejorar la gestión y la eficacia de las reclamaciones presentadas ante los servicios de atención al cliente y defensores del cliente de sus entidades, ha continuado implementado diversas actuaciones tendentes a lograr una comunicación fluida entre aquellos y el propio Servicio de Reclamaciones que redunde en beneficio de los reclamantes.

8.1.1 A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE/DEFENSORES DEL CLIENTE

Por un lado, con la doble finalidad de dar respuesta a una demanda recurrente por parte de algunos servicios de atención al cliente de las entidades bancarias y de fomentar el intercambio de información entre estos y el Servicio de Reclamaciones, durante este ejercicio se ha continuado con el sistema implantado el ejercicio anterior, consistente en el envío periódico, por vía telemática, de los indicadores de actividad del Servicio, incorporando un cuadro-resumen de la actividad desarrollada por el Servicio de Reclamaciones cada mes. Esta información se elabora con la intención de que resulte de utilidad en el seguimiento del funcionamiento y eficacia de los servicios de atención al cliente de las entidades y en la gestión de las reclamaciones que presentan sus clientes, sirviéndoles de prueba de contraste sobre el efectivo tratamiento de todas las reclamaciones presentadas y de medio de detección de eventuales errores, pérdidas u omisiones en la remisión de documentación al Servicio.

Estos envíos periódicos suelen recoger, asimismo, pautas y orientaciones generales que el Servicio considera oportuno hacer llegar a las entidades por diversos motivos y que, generalmente, responden a aclaraciones sobre los criterios de buenas prácticas recogidos en los informes que emite el Servicio, así como en la Memoria anual. La mayor parte de los servicios de atención al cliente se han adherido voluntariamente a este sistema de información, que está siempre abierto y solo requiere la indicación al Servicio de Reclamaciones de una dirección electrónica de referencia.

Por otro lado, el Servicio ha continuado manteniendo reuniones regulares con los servicios de atención al cliente y con los defensores del cliente de algunas entidades, al objeto no solo de tratar incidencias concretas que hubieran podido surgir, sino también de facilitar el conocimiento mutuo y la interacción en el día a día. Este canal de comunicación es bidireccional, de manera que las entidades han podido, y pueden, tomar la iniciativa de solicitar reuniones al Servicio para tratar cualquier aspecto del proceso de tratamiento de las reclamaciones y/o de los criterios aplicados en las resoluciones.

Ambas herramientas — comunicaciones y reuniones — han permitido centrar algunos procedimientos y resolver ciertas dudas sobre los criterios del Servicio, como las que se citan a continuación, sin ánimo exhaustivo:

- El Servicio había venido detectando reclamaciones en las que los servicios de atención al cliente de las entidades adoptan decisiones sobre la base de la normativa de blanqueo de capitales comunicando este extremo al Servicio de Reclamaciones de forma confidencial. A este respecto, el Servicio ha matizado a las entidades, de acuerdo con el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias —Sepblac—, la interpretación que ha de darse a las obligaciones que se derivan de la Ley

10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, en el doble sentido siguiente: i) en modo alguno cabe incluir al Servicio de Reclamaciones entre las autoridades competentes a las que se refiere el artículo 24.1 de la referida norma, por lo que un sujeto obligado no puede revelar a este Servicio, ni siquiera de modo confidencial, que ha comunicado información al Sepblac o que ha llevado a cabo un examen especial de la operación reclamada; en caso contrario, el Servicio de Reclamaciones vendría obligado a informar de esta circunstancia al Sepblac, y ii) ello no obstante, el artículo 24 no impediría a una entidad cancelar su relación jurídica con un cliente y revelar tanto al interesado como al Servicio de Reclamaciones, como motivo de dicha cancelación, la imposibilidad de aplicar las medidas de diligencia debida prescritas en el capítulo II de la ley. En este sentido, se ha aconsejado a las entidades que establezcan procedimientos internos reglados para el cierre de posiciones y desvinculación de clientes que, entre otras consideraciones, prevean como causa para la cancelación de posiciones, rescisión contractual o desvinculación parcial o total de la relación de negocios con clientes la imposibilidad de contar con toda la información y documentación necesaria para cumplir adecuadamente con esas medidas de diligencia debida.

- Se ha recordado a las entidades la importancia de cumplir escrupulosamente con lo dispuesto en el apartado 3 del artículo 11 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, donde se dispone que «las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante los departamentos o servicios de atención al cliente, ante el defensor del cliente, en su caso, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico que cada entidad habrá de habilitar a este fin». En este sentido, el **Servicio de Reclamaciones podrá aceptar las quejas y reclamaciones de clientes una vez transcurridos dos meses desde su presentación ante la entidad por cualquiera de los medios referidos** y sin que necesariamente estos clientes se hayan dirigido en concreto a los servicios de atención al cliente, aunque, claro está, siempre que el escrito de reclamación cumpla con los requisitos establecidos en el apartado 2 del propio artículo 11.
- En estos envíos se ha recordado a las entidades el criterio del Servicio de Reclamaciones en el ámbito de las **disposiciones e ingresos en efectivo a través de cajeros automáticos y dispositivos similares**. Dos son las cuestiones que se les indicó:
 - a) En los casos en que la entidad dirige a su cliente al cajero, como canal exclusivo, para la realización de un determinado reintegro o ingreso de efectivo, deberá poder acreditar que el contrato establece la posibilidad de imponer tal limitación en la prestación del servicio de caja. Tratándose de una limitación sobrevenida, la entidad deberá comunicarse de modo individual y previo con sus clientes, de acuerdo con la normativa vigente.
 - b) En todo caso, y salvo que la entidad pueda acreditar que dicha limitación se ha pactado entre las partes, este Servicio entiende que la entidad deberá atender esas operaciones por ventanilla cuando: i) el cliente indica que, una vez realizado un ingreso, va a necesitar un justificante de este en firme,

y no salvo recuento, y ii) cuando señala que desea la disponibilidad inmediata en cuenta de los fondos depositados.

– Respecto a los criterios aplicables a los **préstamos hipotecarios denominados en divisas**, se han recordado las siguientes cuestiones:

a) La información precontractual o publicitaria ofrecida debe contener los datos más relevantes sobre las características y riesgos del préstamo multidi-visa, de tal forma que los clientes estén en disposición de formarse una opinión fundada y real sobre sus características esenciales para evaluar si se ajusta a sus necesidades, perfil y situación financiera. El cliente debe saber que se le está informando sobre un producto que, entre otros riesgos, conlleva el cambio.

b) Las entidades deberían asegurarse de que, en todos los canales de comercialización de este tipo de préstamos, se facilita el folleto informativo correspondiente con todas las condiciones financieras esenciales de la operación. Este folleto o, en su caso, el documento de solicitud de financiación que formalizan los clientes debe informar, además, de las medidas que, conforme al contenido de la escritura, pueden adoptar las entidades en caso de que una evolución adversa del tipo de cambio provoque que el contravalor del préstamo en divisas a euros exceda del límite inicialmente pactado.

– Se han realizado algunas precisiones en relación con las **prórrogas al plazo otorgado para formular las alegaciones**; así, la primera es que, una vez solicitadas las prórrogas, estas se entienden concedidas de manera automática, sin necesidad de recibir comunicación alguna que lo confirme; y la segunda es que únicamente se concede una prórroga por cada requerimiento de alegaciones realizado por nuestra parte.

– Con la finalidad de facilitar el control de la documentación intercambiada a través de **EDITRAN**, se indicó a las entidades que mediante dicho cauce remitimos semanalmente, sin que se precise solicitud previa de las entidades ya adheridas a dicho sistema, un fichero resumen en formato PDF, que contiene la referencia de todos los expedientes incluidos en los envíos que hubieran sido procesados entre cada entidad y el Servicio de Reclamaciones del Banco de España (dicha remisión se realiza cada lunes y contiene la documentación que se ha procesado de lunes a viernes de la semana inmediatamente anterior).

En relación precisamente con **EDITRAN**, el Servicio de Reclamaciones ha continuado promoviendo el uso de este mecanismo para el envío y la recepción de documentación con las entidades, con el objeto de agilizar y garantizar una mayor seguridad de los documentos intercambiados entre las entidades y el Servicio.

8.1.2 A TRAVÉS DE LAS ASOCIACIONES PROFESIONALES

El Servicio también ha tenido ocasión de reunirse y colaborar con las asociaciones del sector en el ámbito de protección al usuario bancario y de resolución de disputas. Entre estas actividades, cabe destacar la participación en la «Convención Anual de los Servicios de Atención al Cliente de las Cajas de Ahorros», en la que se revisaron los criterios de resolución de reclamaciones y quejas utilizados por los servicios de atención

al cliente de las cajas de ahorros y por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, así como los contactos mantenidos con el Comité Legal de la Asociación Española de Banca Privada (AEB) y con la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC).

8.2 Actuaciones del Servicio de Reclamaciones en el ámbito internacional

España es miembro fundador de FIN-NET, red para la resolución extrajudicial de conflictos transfronterizos entre consumidores y proveedores en el ámbito de los servicios financieros, dentro del Espacio Económico Europeo (EEE). A estos efectos, se entienden los servicios financieros en concepto amplio: servicios bancarios, seguros y servicios de inversión.

8.2.1 FIN-NET

El listado actualizado de los organismos de resolución de conflictos financieros miembros de FIN-NET puede encontrarse en su página web (http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm).

Como ya se apuntó en memorias anteriores, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España ha venido participando activamente en las actuaciones en el marco de FIN-NET, asistiendo a las dos reuniones plenarias de este ejercicio, que se celebraron una de ellas en Bruselas y la otra en Budapest. Además, desde abril de 2011 el Servicio de Reclamaciones forma parte del Steering Committee de FIN-NET, habiendo participado en sus reuniones preparatorias de las plenarias, celebradas en Bruselas. La pertenencia a este comité permite al Servicio de Reclamaciones intervenir directamente en el establecimiento del programa de trabajo de FIN-NET y aumentar su proyección y su conocimiento de las tendencias internacionales en materia de protección de consumidores de servicios financieros.

En el último año, FIN-NET ha puesto especial atención en los distintos desarrollos normativos comunitarios que se están siguiendo en el área de protección al consumidor en el ámbito de los servicios financieros; así, cabe mencionar, entre otras cuestiones, el proyecto de directiva sobre préstamos hipotecarios, la recomendación sobre acceso a una cuenta básica de pago, comisiones bancarias, la propuesta —a fecha de hoy, ya texto definitivamente aprobado— de la Directiva 2013/11/UE, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, y del Reglamento 524/2013, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

En el ámbito de FIN-NET se ha seguido con el intercambio habitual de experiencias de sus miembros en la resolución de conflictos financieros, a efectos de servir de utilidad recíproca, así como de herramienta para que los reguladores, nacionales y comunitarios, conozcan los problemas y deficiencias que pueden presentarse en la ordenación de estos aspectos en los distintos países y poder llegar así a una homogeneización del tratamiento de los conflictos.

Por lo demás, del Servicio de Reclamaciones ha continuado durante el año 2012 con la estrecha colaboración que mantiene con el Centro Europeo del Consumidor en España. Dicha colaboración consiste en la tramitación de las reclamaciones y consultas dirigidas al Servicio de Reclamaciones, que, en su caso, se trasladan al organismo competente miembro de FIN-NET, y en proporcionar la información y el asesoramiento preciso sobre la regulación aplicable en cuestiones financieras.

¿Qué es FIN-NET?

FIN-NET surge siguiendo la Recomendación de la Comisión Europea 98/257/CE, de 30 de marzo, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo y pretende facilitar el acceso a procedimientos de denuncia extrajudicial en caso de litigios financieros transfronterizos dentro del EEE.

¿Cómo funciona FIN-NET?

FIN-NET permite ponerse en contacto con el órgano de denuncia extrajudicial de litigio financiero en el país de origen del consumidor (sistema más cercano), aun en caso de que la denuncia se refiera a una empresa financiera extranjera.

Este mecanismo permite averiguar cuál es el sistema de denuncia competente para la resolución del conflicto y ofrece la información necesaria sobre el sistema y el procedimiento que aplica el organismo al que corresponde resolver, en el país donde se produjo la incidencia.

Una vez que el consumidor financiero entra en contacto con el sistema de resolución de su país, la reclamación puede llevarse a cabo de dos maneras:

- El organismo del país de origen admite la reclamación y la traslada al organismo competente en el país donde se produjo la incidencia o del proveedor del servicio financiero.
- En determinadas circunstancias puede ser mejor que el consumidor financiero entre directamente en contacto con el sistema pertinente. Así lo aconsejará el organismo miembro de FIN-NET del país de origen del consumidor, proporcionando la información necesaria sobre los trámites o requisitos precisos.

¿Cómo se crea FIN-NET?

Esta red se crea mediante la adhesión a un memorando que es una declaración de intenciones de cooperación.

Las disposiciones del memorando no son jurídicamente vinculantes para las partes y por ello no crean derechos ni obligaciones legales para ellas o para terceros.

Este memorando establece unos modelos básicos de cooperación, si bien permite que los miembros establezcan cualquier otro sistema que permita llevar a cabo los objetivos de la red.

¿Quiénes son los miembros de FIN-NET?

En la mayor parte de los Estados miembros del EEE existen procedimientos de resolución extrajudicial de denuncias sobre todos los servicios financieros. Por parte española, actualmente están inscritos el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, la Oficina de Atención al Inversor de la Dirección de Inversores de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Competitividad.

En algunos casos, el órgano de resolución es creado por una disposición normativa y, en otros, el órgano ha sido creado de manera voluntaria. Del mismo modo, la sujeción al organismo de resolución puede ser obligatoria o voluntaria, al igual que la adhesión de los proveedores financieros (bancos, entidades aseguradoras, otras entidades financieras...).

Las decisiones que estos sistemas de resolución alcancen pueden ser vinculantes o no, pueden cubrir reclamaciones sobre todos los productos que ofrezcan o solamente sobre algunos. En todo caso, para ser miembro de FIN-NET estos organismos deben cumplir los principios de la recomendación de la Comisión Europea antes citada, que son los siguientes:

- 1 *Principio de independencia:* La independencia del órgano responsable de la toma de la decisión estará asegurada, de forma que se garantice la imparcialidad de su acción.
- 2 *Principio de transparencia:* El sistema adoptará las medidas necesarias para garantizar que el consumidor disponga de toda la información necesaria sobre el procedimiento y que los resultados sean evaluables objetivamente.
- 3 *Principio de contradicción:* El procedimiento que habrá de seguirse implicará la posibilidad de que todas las partes interesadas den a conocer su punto de vista a la institución competente y que tengan conocimiento de todas las posturas y de todos los hechos expuestos por la otra parte.
- 4 *Principio de eficacia:* La eficacia del procedimiento estará asegurada por medidas que garanticen:
 - El acceso del consumidor al procedimiento, sin estar obligado a utilizar un representante legal.
 - La gratuidad del procedimiento o la fijación de costes moderados,
 - La fijación de plazos cortos entre la consulta presentada ante el órgano y la toma de la decisión.
 - La atribución de un papel activo al órgano competente, que le permita tener en cuenta todo elemento útil para la solución del litigio.
- 5 *Principio de legalidad:* La decisión del órgano no podrá tener como resultado privar al consumidor de la protección que le garantizan las disposiciones imperativas de la ley del Estado en el que esté establecido el órgano.
- 6 *Principio de libertad:* La decisión del órgano solo podrá ser obligatoria para las partes cuando estas hayan sido previamente informadas y la hayan aceptado expresamente.
- 7 *Principio de representación:* El procedimiento no podrá privar a las partes del derecho a hacerse representar o acompañar por un tercero en todas las etapas del procedimiento.

¿Cuáles son los objetivos de FIN-NET?

- Ofrecer al consumidor financiero acceso fácil y con conocimiento de causa a procedimientos de resolución extrajudicial en caso de conflictos transfronterizos dentro del EEE.
- Garantizar un eficaz intercambio de información entre los sistemas europeos, de modo que las denuncias transfronterizas que se presenten sean tramitadas con la máxima celeridad, eficacia y profesionalidad.
- Garantizar que los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos de los distintos países del EEE se apliquen según un conjunto de garantías mínimas comunes.

8.2.2 COMITÉ DE PROTECCIÓN
DE CONSUMIDORES
DE LA AUTORIDAD
EUROPEA BANCARIA

La actividad internacional del Servicio de Reclamaciones también ha estado centrada en la participación en un ámbito novedoso: en el Standing Committee of Consumer Protection (SCConFin), una de las subestructuras de la Autoridad Bancaria Europea.

El SCConFin tiene como misión cumplir con el mandato previsto en el artículo 8 h) del Reglamento 1093/2010, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, por el que se crea una Autoridad Europea de Supervisión (Autoridad Bancaria Europea), se modifica la Decisión 716/2009/CE y se deroga la Decisión 2009/78/CE, de la Comisión, que se refiere expresamente a la promoción de la protección de los depositantes e inversores. En el SCConFin tienen asiento las autoridades reguladoras y supervisoras de los Estados miembros de la UE —en algunos casos, más de una por país—, así como las de Islandia y Noruega.

En 2012, los trabajos del SCConFin han estado principalmente centrados, por un lado, en la elaboración de orientaciones sobre buenas prácticas en materia de crédito hipotecario y tratamiento de deudores en dificultades y, por otro, en el estudio de los riesgos derivados de la comercialización de contratos por diferencias. El resultado de estos trabajos se ha visto materializado, ya en 2013, en sendos dictámenes y en una advertencia pública.

8.2.3 FINCONET

Por otro lado, FinCoNet (International Financial Consumer Protection Network) es un foro informal de ámbito internacional, que nació con la finalidad de dar respuesta a una creciente preocupación por la conducta de los mercados y la protección de los consumidores de servicios financieros. Aunque su existencia data de mediados de la década pasada, ha sido notablemente potenciado en las dos últimas cumbres del G-20, en las que se ha encomendado a FinCoNet la promoción de criterios comunes en estas materias, reuniendo organizaciones nacionales supervisoras de distinta índole. El Banco de España (a través de su Servicio de Reclamaciones) es miembro de su consejo de gobierno desde octubre de 2012. A lo largo de este ejercicio se ha completado la estructura de su gobierno y se han aprobado tanto su programa de trabajo como la creación de dos subgrupos para, principalmente, atender las recomendaciones del Financial Stability Board en materias de préstamo responsable y de herramientas para la adecuada supervisión de las prácticas de mercado.

8.2.4 INFO NETWORK

El Servicio también ha continuado participando activamente en las reuniones y actividades promovidas por la International Network of Financial Services Ombudsman Schemes. La red INFO se constituyó a finales de 2007 como un foro de alcance global para compartir conocimientos y experiencias entre sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos en el sector financiero.

8.2.5 ECC NET

Los Centros Europeos del Consumidor (European Consumer Centres Network, ECC-Net), oficinas de atención al consumidor situadas en cualquier Estado miembro de la Unión Europea, ofrecen información o asistencia en relación con la adquisición de un bien o la utilización de un servicio en un país diferente al propio. Su actuación se extiende a cualquier área de consumo y no son organismos que se pronuncien sobre los conflictos, sino que asesoran e informan al consumidor sobre el modo de llevar a cabo sus reclamaciones, pudiendo ser el propio Centro del Consumidor Europeo el que traslade la reclamación o consulta al organismo competente para su resolución.

8.3 Seminarios, jornadas
y colaboración con
otros organismos

Durante el año 2012 el Servicio de Reclamaciones del Banco de España organizó y participó en diversos seminarios y jornadas, principalmente a escala nacional, en los que se analizaron determinadas cuestiones de actualidad en relación con la operativa bancaria.

El Centro Europeo del Consumidor en España está radicado en Madrid y tiene personal destacado en Cataluña (en la Agencia Catalana del Consumo) y en el País Vasco (en la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial) para colaborar en la tramitación de los casos.

Forma parte de la Red Europea (ECC-Net) de Centros Europeos del Consumidor, organismos y entidades similares en su funcionamiento, competencias y objetivos, situados en cada uno de los Estados miembros de la Unión Europea y creados a instancias de la Comisión Europea.

El Centro Europeo del Consumidor en España puede ayudar:

- A los ciudadanos de cualquier Estado miembro de la Unión Europea que adquiere un bien o contrata un servicio en cualquier parte del territorio español.
- A los ciudadanos españoles que adquieren un bien o contratan un servicio en un Estado miembro que no sea España.

Más información:

<http://cec.consumo-inc.es>

Entre otras, cabe señalar las siguientes:

- Participación en el curso «Financial Consumer Protection», organizado por el International Banking and Finance Institut, del Banco de Francia, los días 12 a 16 de marzo de 2012.
- Participación en la conferencia OCDE-España sobre educación financiera «Próximos retos: de la política a las prácticas eficientes», los días 10 y 11 de mayo de 2012, en Madrid. La conferencia estuvo coorganizada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Ministerio de Economía y Competitividad.
- Participación en el Foro de Mercados Financieros de FIDE, sobre «Novedades en la regulación de la comercialización de productos complejos», el 7 de noviembre de 2012.
- Colaboración en las «Jornadas de Protección al Inversor y Educación Financiera» celebradas en Guayaquil (Ecuador), así como en la redacción de un libro presentado por los presidentes de las superintendencias de Ecuador y de Perú en diciembre, en Buenos Aires.
- También se ha colaborado con la Unidad de Cooperación Técnica y Relaciones Internacionales del Banco de España atendiendo la visita de representantes de bancos centrales en el «IX Seminario Internacional de Banca Central», en Madrid, los días 10 a 14 de diciembre de 2012.

Al igual que en ejercicios anteriores, el Servicio de Reclamaciones ha continuado colaborando con el Plan de Educación Financiera lanzado en mayo de 2008, elaborado en el marco de un convenio de colaboración entre el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores, al que también se adhirieron la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y la Secretaría General del Tesoro y Política Financiera.

8.4 El Plan de Educación Financiera del Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores

La evolución más reciente de nuestra sociedad, caracterizada por la creciente complejidad de los mercados, de las relaciones financieras entre los individuos y las empresas, y de los propios productos y servicios financieros, está poniendo de manifiesto una creciente necesidad de prestar atención a la educación financiera de los ciudadanos, consumidores y demandantes — actuales o potenciales — de tales productos y servicios.

La mayor aportación al debate sobre estas cuestiones ha venido de la mano de las iniciativas internacionales. Especialmente significativos han sido y son los esfuerzos de la OCDE —que ha promocionado la *International Network on Financial Education* (INFE)—, del Comité de Expertos de la Comisión Europea e incluso del propio G-20, que en su última cumbre se declaró abiertamente comprometido con los principios internacionalmente consensuados sobre educación financiera.

Partiendo de estos principios internacionales, el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) asumieron en 2008 la responsabilidad de impulsar el primer proyecto de educación financiera con vocación generalista en nuestro país, al que, con posterioridad, se sumaron otros organismos de la Administración Central, como la Secretaría General del Tesoro y Política Financiera y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. El Plan tenía y tiene como objetivo general mejorar la cultura financiera de la población, a fin de que los ciudadanos estén en condiciones de afrontar el nuevo contexto financiero con suficiente confianza, y puede consultarse en

www.bde.es/f/webbde/Secciones/SalaPrensa/NotasInformativas/08/Arc/Fic/presbe19.pdf

Se trata de una iniciativa enfocada a la generalidad de la población, sin exclusión de ninguno de sus segmentos, pues se entiende que todos los ciudadanos, de una u otra manera, deben enfrentarse a la gestión personal de sus recursos financieros. El Plan está asentado en dos pilares básicos:

- El primero es un **portal de educación financiera** (www.finanzasparatodos.es), cuya pretensión es convertirse en el sitio de referencia para los ciudadanos en materia de educación financiera y complementar así las secciones de atención al público e información y las aulas virtuales que contienen las webs del Banco de España y de la CNMV. El portal, que huye de enfoques académicos o descriptivos y privilegia el discurso práctico y directo, está concebido como una combinación equilibrada de recomendaciones y de herramientas que ayuden a ponerlas en práctica, incluyendo una aplicación de escritorio para la gestión integral de las finanzas personales, calculadoras y simuladores financieros.
- El segundo pilar del Plan es la colaboración con las autoridades educativas para la **inclusión de la educación financiera en el sistema docente**, en el entendimiento de que la actuación temprana es la más eficaz. En este sentido, es destacable la firma de un convenio de colaboración con el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte para desarrollar un programa piloto de educación financiera en el tercer curso de Enseñanza Secundaria Obligatoria, en el que han participado casi 3.000 alumnos y 70 profesores de 32 colegios de todo el territorio nacional. Con el objetivo de proporcionar un apoyo adicional a los docentes y de ofrecer un enfoque ameno y práctico para los estudiantes, se han desarrollado no solo materiales educativos tradicionales, sino también una serie de recursos multimedia alojados y disponibles en el portal www.gepeese.es. A la luz de las positivas evaluaciones recibidas de alumnos y profesores, el siguiente objetivo es extender la experiencia piloto y apuntar hacia la eventual inclusión de la educación financiera en los planes de estudio y, a tal efecto, se han intensificado los contactos no solo con el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, sino también con las administraciones educativas regionales y con las asociaciones representativas de los centros privados y concertados.

Con independencia de los trabajos relacionados con los dos pilares citados, el Plan ha firmado acuerdos de colaboración con AEB, CECA, UNACC, ONCE y Fundación Mapfre para actuar en diferentes áreas a través de programas formativos, contribuciones al portal *finanzasparatodos.es* y enlaces desde este a sus páginas webs corporativas.

También hay una línea abierta de colaboración con el Instituto Nacional de Consumo (INC), que ha permitido diseñar e impartir un programa específico de formación de formadores para capacitar a profesionales del consumo en el ámbito de la educación financiera y la atención al consumidor financiero, y que alcanza a las oficinas de consumo locales y regionales. En este sentido, hay, asimismo, convenios de colaboración con varias asociaciones de consumidores y con algunas de jubilados.

En todo caso, el Plan tiene vocación abierta y, dentro de las limitaciones lógicas de sus recursos, está en condiciones de estudiar cualquier tipo de colaboración que se le pueda proponer. A juicio de sus promotores, el objetivo de mejorar los niveles de cultura financiera de la ciudadanía merece todo el esfuerzo que pueda realizarse.

9 APÉNDICE RELATIVO AL FUNCIONAMIENTO Y A LA NORMATIVA APLICABLE
AL SERVICIO DE RECLAMACIONES

ÍNDICE

9.1	SERVICIO DE RECLAMACIONES. INFORMACIÓN GENERAL	419
9.1.1	¿Qué es una reclamación?	419
9.1.2	¿Qué es una queja?	419
9.1.3	¿Qué es una consulta?	419
9.1.4	¿Quién puede reclamar?	419
9.1.5	¿Qué debe hacer el usuario de servicios financieros ante una incidencia con su entidad?	420
9.1.6	¿Dónde se puede presentar la reclamación?	420
9.1.7	¿Qué datos debe contener la reclamación?	421
9.1.8	¿Por qué causas no se admite una reclamación o una queja?	421
9.1.9	¿Qué fases tiene el procedimiento?	422
9.1.10	¿Qué efectos tiene el informe con el que finaliza el procedimiento?	422
9.1.11	Consultas	423
9.1.12	Reclamaciones contra una entidad financiera de otro Estado de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo	423
9.2	WEB DEL BANCO DE ESPAÑA. SERVICIO DE RECLAMACIONES	423

9 APÉNDICE RELATIVO AL FUNCIONAMIENTO Y A LA NORMATIVA APLICABLE AL SERVICIO DE RECLAMACIONES

9.1 Servicio de Reclamaciones. Información general

El Servicio de Reclamaciones del Banco de España es competente para conocer las quejas, reclamaciones y consultas que formulen los usuarios de servicios financieros en relación con la actividad de las entidades supervisadas por el Banco de España.

Cabe señalar que, de acuerdo a la redacción dada a los artículos 30 y 31 de Ley 44/2002, de 22 de noviembre, por la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible, se ha modificado el régimen español de atención de las reclamaciones en el sector financiero, con la finalidad expresa de proteger los derechos de los clientes en cada uno de los tres ámbitos de actividad financiera: banca, valores y seguros.

En cumplimiento del mandato recogido en el artículo 30.3 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, se ha aprobado la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, la cual se encuentra en vigor desde el pasado 22 de mayo de 2013.

Así, en cumplimiento del mandato previsto en el artículo 30.3 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, la orden regula los extremos fundamentales del procedimiento de tramitación de las quejas, reclamaciones y consultas ante los tres servicios de reclamaciones.

En general, estas quejas, reclamaciones y consultas están relacionadas con incidencias referidas a productos y servicios bancarios, tales como depósitos, préstamos con garantía hipotecaria, tarjetas de crédito o de débito, etc.

9.1.1 ¿QUÉ ES UNA RECLAMACIÓN?

Es la que presentan los usuarios de servicios financieros al objeto de obtener la restitución de un interés o un derecho, en relación con acciones u omisiones que supongan un perjuicio para el reclamante, por un presunto incumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

9.1.2 ¿QUÉ ES UNA QUEJA?

Es la referida al funcionamiento de los servicios financieros como consecuencia de la demora, desatención o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades financieras.

9.1.3 ¿QUÉ ES UNA CONSULTA?

Es la petición de asesoramiento e información sobre cuestiones de interés general relativas a los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y protección de la clientela.

También puede tratar sobre los cauces legales para el ejercicio de tales derechos.

9.1.4 ¿QUIÉN PUEDE RECLAMAR?

Pueden presentar quejas o reclamaciones:

- Todas las personas físicas o jurídicas con capacidad de obrar conforme a Derecho, españolas o extranjeras, que estén debidamente identificadas, en su condición de usuarios de servicios financieros (ya sea personalmente o mediante representación), y siempre que se refieran a sus intereses y

derechos legalmente reconocidos, ya deriven de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

- Las asociaciones y organizaciones representativas de legítimos intereses colectivos de los usuarios de servicios financieros, siempre que afecten a un determinado cliente y acrediten su representación, y, en el caso de intereses colectivos, siempre que estos resulten afectados y aquellas estén legalmente habilitadas para su defensa y protección y reúnan los requisitos legalmente establecidos en materia de defensa de los consumidores.

9.1.5 ¿QUÉ DEBE HACER EL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS ANTE UNA INCIDENCIA CON SU ENTIDAD?

En primer lugar, y con carácter previo a la presentación de la reclamación ante el Servicio de Reclamaciones, se debe formular su reclamación por escrito ante el servicio de atención al cliente de la entidad o, en el caso de existir, ante el defensor del cliente de esta.

Denegada la reclamación por la entidad o no obteniendo respuesta en el plazo máximo de dos meses, se podrá interponer reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Algunos reclamantes no están seguros de cómo deben plantear su reclamación; por ello, en determinadas casos se dirigen directamente al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, sin haber dado a la entidad afectada la oportunidad de solucionar la incidencia por la que se quejan. En estos supuestos, se indica a los reclamantes que deben dirigir su reclamación en primer lugar a la entidad y se les recuerda que, si la entidad no resuelve su queja en el plazo de dos meses (o la respuesta obtenida no satisface sus intereses), entonces sí que podrá ser analizada por esta institución.

De este modo, una vez recibida la reclamación, y tras comprobar que el reclamante se dirigió en primer término a la entidad reclamada y que no existe una causa de inadmisión de la reclamación, el Servicio de Reclamaciones procede a la apertura del expediente correspondiente¹.

9.1.6 ¿DÓNDE SE PUEDE PRESENTAR LA RECLAMACIÓN?

Las reclamaciones o quejas pueden presentarse:

- Personalmente, en cualquiera de los registros del Banco de España: en el central en Madrid o en los ubicados en sus sucursales. En aplicación del principio de ventanilla única, también pueden ser presentadas ante los servicios de reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Por correo postal dirigido a:

Banco de España. Servicio de Reclamaciones
Calle de Alcalá, 48. 28014 Madrid

¹ Si la documentación aportada fuera incompleta, o no se concretara el motivo de reclamación, se requiere al interesado para su subsanación. De no cumplirse lo requerido, se procede al archivo de la reclamación.

- A través de la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones²:

https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/ciudadanos/Reclamaciones_y_2e85b7714582d21.html

9.1.7 ¿QUÉ DATOS DEBE
CONTENER LA
RECLAMACIÓN?

Existe un formulario para la presentación de reclamaciones y quejas que puede obtenerse en la dirección virtual anterior o en cualquier dependencia del Banco de España. En todo caso, en las reclamaciones y quejas deben constar:

- La identificación del interesado (nombre y apellidos o denominación social, domicilio a efectos de notificaciones, DNI o CIF y representación, en su caso).
- La entidad o entidades contra las que se presenta y las oficinas o departamentos implicados.
- El motivo concreto de la reclamación o queja, expresado de forma clara.
- La acreditación del cumplimiento del trámite previo ante el servicio de atención o defensor del cliente de la entidad.
- El lugar, la fecha y la firma.
- Las copias de los documentos que acrediten los hechos planteados.
- La declaración expresa de que la cuestión no está siendo tratada en ninguna otra instancia administrativa, arbitral o judicial.

9.1.8 ¿POR QUÉ CAUSAS
NO SE ADMITE UNA
RECLAMACIÓN O UNA
QUEJA?

Los motivos por los que una reclamación o queja no se admite son los siguientes:

- Omisión de datos esenciales necesarios para su tramitación y no subsanables.
- Falta de concreción de los motivos, hechos u operaciones que la originan.
- Transcurso del plazo de extinción de las acciones o de los derechos.
- Ausencia de reclamación previa ante la entidad de que se trate.
- Existencia de resolución previa sobre la misma cuestión planteada ante el Servicio de Reclamaciones, emitida por algún otro órgano administrativo, arbitral o judicial.
- Sometimiento de la cuestión planteada, en el momento de plantearse la reclamación, a cualquier otro órgano administrativo, arbitral o judicial.

² A través de la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones los ciudadanos pueden presentar consultas y reclamaciones sin necesidad de desplazarse físicamente hasta una sucursal de esta institución. La Oficina Virtual consta de una zona pública, que permite a los usuarios de productos bancarios realizar consultas sobre cuestiones que puedan surgir en sus relaciones con las entidades financieras, y de una zona privada, que permite la presentación de una reclamación o queja contra una entidad concreta, así como realizar el seguimiento del expediente de reclamación, mediante la consulta del estado de tramitación de aquel o la realización de consultas de carácter general.

– Falta de competencia del Servicio de Reclamaciones en relación con asuntos cuyo conocimiento y análisis corresponda a otros organismos, tales como:

- Las cuestiones relativas a la inclusión del reclamante-persona física en un registro de morosos, en cuyo caso el órgano competente para su resolución es la Agencia Española de Protección de Datos.
- Los aspectos relacionados con los mercados de valores (compraventa de acciones, suscripción o reembolso de fondos de inversión...), cuya competencia corresponde a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- Los temas relativos a la comercialización de seguros o planes y fondos de pensiones, para los que el organismo competente es la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

9.1.9 ¿QUÉ FASES TIENE EL PROCEDIMIENTO?

1.^a Una vez recibida la reclamación, y tras comprobar que el reclamante se dirigió en primer término a la entidad reclamada, que no existe una causa de inadmisión de la reclamación y que está completa, el Servicio de Reclamaciones procede a la apertura del expediente correspondiente. La apertura del expediente se comunica al reclamante en el plazo máximo de 10 días hábiles.

2.^a A continuación, el expediente se traslada a la entidad reclamada, para que presente las alegaciones y la documentación que estime oportuno, sin perjuicio de que por parte del Servicio de Reclamaciones se pueda recabar información o documentación concreta que se estime necesaria para el correcto análisis de la reclamación o que el reclamante, tras las alegaciones de la entidad, considere oportuno pronunciarse sobre estas.

3.^a El expediente deberá concluir con un informe motivado, que, con carácter general, se emitirá en el plazo de cuatro meses desde la fecha de presentación del escrito de reclamación o queja.

4.^a No obstante lo anterior, durante la tramitación del expediente el reclamante puede desistir y/o la entidad puede aceptar las pretensiones del reclamante, lo que también dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

9.1.10 ¿QUÉ EFECTOS TIENE EL INFORME CON EL QUE FINALIZA EL PROCEDIMIENTO?

El expediente concluirá con un informe, que será motivado y deberá contener unas conclusiones claras, en las que se haga constar si la actuación de la entidad ha sido conforme con las normas de transparencia y protección de la clientela, y si se ha ajustado o no a las buenas prácticas y usos financieros.

La entidad reclamada debe manifestar, en el plazo de un mes desde su notificación, la aceptación o no de sus conclusiones y criterios, y justificar, en su caso, haber rectificado la situación del reclamante.

Aunque las entidades no están obligadas a aceptar las conclusiones del informe, en muchos casos suelen acatarlas.

El informe del Servicio de Reclamaciones no puede entrar a valorar las indemnizaciones por daños y perjuicios. Los jueces y tribunales de justicia son los únicos órganos competentes para atender este tipo de peticiones.

9.1.11 CONSULTAS

El plazo máximo para la contestación de las consultas es de un mes desde su presentación. Las consultas pueden plantearse personalmente, por correo físico o electrónico, a través de la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones o por teléfono, en las siguientes direcciones:

– Personalmente, en cualquiera de los registros del Banco de España: en el central en Madrid o en los ubicados en sus sucursales. En aplicación del principio de ventanilla única, también pueden ser presentadas ante los servicios de reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

– Por correo postal dirigido a:

Banco de España. Servicio de Reclamaciones
Calle de Alcalá, 48. 28014 Madrid

– A través de la oficina virtual del Servicio de Reclamaciones:

https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/ciudadanos/Reclamaciones_y_2e85b7714582d21.html

– Por teléfono: 901 54 54 00

9.1.12 RECLAMACIONES CONTRA UNA ENTIDAD FINANCIERA DE OTRO ESTADO DE LA UNIÓN EUROPEA Y DEL ESPACIO ECONÓMICO EUROPEO

El Servicio de Reclamaciones es miembro de FIN-NET, red que canaliza y tramita las reclamaciones y quejas que se presentan contra las entidades financieras de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo, pertenecientes a organismos de resolución adheridos a la citada red, facilitando, por tanto, la tramitación de la reclamación de manera eficaz.

El mecanismo que preside el funcionamiento, «sistema más cercano», permite averiguar cuál es el procedimiento de denuncia que interesa e informar sobre el modo de actuación que aplican.

http://ec.europa.eu/internal_market/finservices

9.2 Web del Banco de España. Servicio de Reclamaciones

En el sitio web del Banco de España (www.bde.es) se ofrece información detallada sobre los requisitos y trámites necesarios para efectuar reclamaciones, quejas o consultas, así como sobre las preguntas más frecuentes y los casos más habituales, junto con los criterios utilizados en su resolución.

En primer lugar, se ofrece una *información general* sobre el Servicio de Reclamaciones, sobre sus funciones y su funcionamiento. Se hace referencia a quiénes pueden reclamar, a quiénes pueden ser objeto de reclamación y los motivos que pueden dar lugar a la presentación de una reclamación. Se definen las normas de transparencia y protección de la clientela bancaria y las buenas prácticas y usos bancarios, y los supuestos en los que la competencia corresponde a otras instancias. También se hace referencia a los *requisitos necesarios para poder presentar una reclamación*, las distintas fases del procedimiento y la conclusión y efectos de los informes emitidos. Se indican el trámite previo necesario, la forma y el lugar de presentación, la documentación exigida y un acceso al formulario para plantear la reclamación, queja o consulta.

En el epígrafe de la Oficina Virtual se incluye toda la información necesaria para poder presentar reclamaciones y formular consultas por vía telemática.

Se incluye un acceso a las *publicaciones* realizadas por el Servicio de Reclamaciones; en concreto, a todas las memorias publicadas desde el año 1999, y se incluye, asimismo, un acceso a la información que obra en el Banco de España acerca de los servicios de atención al cliente y defensores del cliente de las entidades.

Mediante las *calculadoras* (crédito al consumo y rentabilidad de las imposiciones a plazo fijo), los interesados pueden obtener de forma sencilla la TAE y los intereses de las operaciones citadas, introduciendo una serie de datos básicos.

Con independencia de los servicios anteriores, el sitio web del Banco de España también dispone de un Portal del Cliente Bancario:

<http://www.bde.es/clientebanca/home.htm>

en el que se ofrece amplia información a los ciudadanos sobre sus relaciones con las entidades bancarias, de manera que pueda serles de utilidad para la toma de decisiones sobre las operaciones bancarias más habituales.

PUBLICACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA

Estudios e informes

PERIÓDICOS

Balanza de Pagos y Posición de Inversión Internacional de España (anual)
Billettería (ediciones en español e inglés) (semestral)
Boletín Económico (ediciones en español e inglés) (mensual)
Estabilidad Financiera (semestral)
Informe Anual (ediciones en español e inglés)
Informe de Estabilidad Financiera (ediciones en español e inglés) (semestral)
Memoria Anual sobre la Vigilancia de Sistemas de Pago
Memoria de Actividades de Investigación (ediciones en español e inglés) (anual)
Memoria de la Central de Información de Riesgos (anual)
Memoria de la Supervisión Bancaria en España (ediciones en español e inglés) (anual)
Memoria del Servicio de Reclamaciones (anual)
Mercado de Deuda Pública (anual)

NO PERIÓDICOS

Notas de Estabilidad Financiera

ESTUDIOS ECONÓMICOS

- 70 OLYMPIA BOVER Y MARIO IZQUIERDO: Ajustes de calidad en los precios: métodos hedónicos y consecuencias para la Contabilidad Nacional (2001). (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 71 MARIO IZQUIERDO Y M.^a DE LOS LLANOS MATEA: Una aproximación a los sesgos de medición de las variables macroeconómicas españolas derivados de los cambios en la calidad de los productos (2001). (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 72 MARIO IZQUIERDO, OMAR LICANDRO Y ALBERTO MAYDEU: Mejoras de calidad e índices de precios del automóvil en España (2001). (Publicada una versión inglesa con el mismo número.)
- 73 OLYMPIA BOVER Y PILAR VELILLA: Precios hedónicos de la vivienda sin características: el caso de las promociones de viviendas nuevas. (Publicada una versión inglesa con el mismo número.)
- 74 MARIO IZQUIERDO Y M.^a DE LOS LLANOS MATEA: Precios hedónicos para ordenadores personales en España durante la década de los años noventa (2001). (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 75 PABLO HERNÁNDEZ DE COS: Empresa pública, privatización y eficiencia (2004).
- 76 FRANCISCO DE CASTRO FERNÁNDEZ: Una evaluación macroeconómica de la política fiscal en España (2005).
- 77 JUAN S. MORA-SANGUINETTI: The effect of institutions on European housing markets: An economic analysis (2010).

ESTUDIOS DE HISTORIA ECONÓMICA

- 47 MARÍA CONCEPCIÓN GARCÍA-IGLESIAS SOTO: Ventajas y riesgos del patrón oro para la economía española (1850-1913) (2005).
- 48 JAVIER PUEYO SÁNCHEZ: El comportamiento de la gran banca en España, 1921-1974 (2006).
- 49 ELENA MARTÍNEZ RUIZ: Guerra Civil, comercio y capital extranjero. El sector exterior de la economía española (1936-1939) (2006).
- 50 ISABEL BARTOLOMÉ RODRÍGUEZ: La industria eléctrica en España (1890-1936) (2007).
- 51 JUAN E. CASTAÑEDA FERNÁNDEZ: ¿Puede haber deflaciones asociadas a aumentos de la productividad? Análisis de los precios y de la producción en España entre 1868 y 1914 (2007).
- 52 CECILIA FONT DE VILLANUEVA: La estabilización monetaria de 1680-1686. Pensamiento y política económica (2008).
- 53 RAFAEL MORENO FERNÁNDEZ: Los servicios de inspección del Banco de España: su origen histórico (1867-1896) (2008).
- 54 RAFAEL MORENO FERNÁNDEZ: El personal del Banco de España: desde su origen en el siglo XVIII hasta fin del siglo XIX. Vol. 1: Banco de San Carlos (2009).
- 55 CARLOS ÁLVAREZ NOGAL: Oferta y demanda de deuda pública en Castilla. Juros de alcabalas (1540-1740) (2009).
- 56 RAFAEL MORENO FERNÁNDEZ: El personal del Banco de España: desde su origen en el siglo XVIII hasta fin del siglo XIX. Vol. 2: Banco de San Fernando (1829-1856) (2010).

Nota: La relación completa de cada serie figura en el Catálogo de Publicaciones.

Todas las publicaciones del Banco de España se pueden descargar gratuitamente en formato electrónico en www.bde.es, a excepción de Ediciones varias y Textos de la División de Formación y Selección.

- 57 FRANCISCO MANUEL PAREJO MORUNO: El negocio del corcho en España durante el siglo XX (2010).
- 58 PILAR NOGUES-MARCO: Tipos de cambio y tipos de interés en Cádiz en el siglo XVIII (1729-1788) (2011).
- 59 RAFAEL MORENO FERNÁNDEZ: El personal del Banco de España: desde su origen en el siglo XVIII hasta fin del siglo XIX. Vol. 3: Banco de España (2011).
- 61 RAFAEL CASTRO BALAGUER: La banca francesa en la España del siglo XX (2012).
- 62 JULIO MARTÍNEZ GALARRAGA: El potencial de mercado provincial en España, 1860-1930. Un estudio de nueva geografía económica e historia económica (2013).
- 63 SERGIO ESPUELAS BARROSO: La evolución del gasto social público en España, 1850-2005 (2013).

DOCUMENTOS DE TRABAJO

- 1206 IGNACIO VILLANUEVA Y ERNESTO VILLANUEVA: The recent slowdown of bank lending in Spain: are supply-side factors relevant?
- 1207 JAMES COSTAIN Y BEATRIZ DE BLAS: Smoothing shocks and balancing budgets in a currency union.
- 1208 AITOR LACUESTA, SERGIO PUENTE Y ERNESTO VILLANUEVA: The schooling response to a sustained increase in low-skill wages: evidence from Spain 1989-2009.
- 1209 GABOR PULA Y DANIEL SANTABÁRBARA: Is China climbing up the quality ladder?
- 1210 ROBERTO BLANCO Y RICARDO GIMENO: Determinants of default ratios in the segment of loans to households in Spain.
- 1211 ENRIQUE ALBEROLA, AITOR ERCE Y JOSÉ MARÍA SERENA: International reserves and gross capital flows. Dynamics during financial stress.
- 1212 GIANCARLO CORSETTI, LUCA DEDOLA Y FRANCESCA VIANI: The international risk-sharing puzzle is at business-cycle and lower frequency.
- 1213 FRANCISCO ÁLVAREZ-CUADRADO, JOSÉ MARÍA CASADO, JOSÉ MARÍA LABEAGA Y DHANOOS SUTTHIPHISAL: Envy and habits: panel data estimates of interdependent preferences.
- 1214 JOSÉ MARÍA CASADO: Consumption partial insurance of Spanish households.
- 1215 J. ANDRÉS, J. E. BOSCA Y J. FERRI: Household leverage and fiscal multipliers.
- 1216 JAMES COSTAIN Y BEATRIZ DE BLAS: The role of fiscal delegation in a monetary union: a survey of the political economy issues. (De próxima publicación.)
- 1217 ARTURO MACÍAS Y MARIANO MATILLA-GARCÍA: Net energy analysis in a Ramsey-Hotelling growth model.
- 1218 ALFREDO MARTÍN-OLIVER, SONIA RUANO Y VICENTE SALAS-FUMÁS: Effects of equity capital on the interest rate and the demand for credit. Empirical evidence from Spanish banks.
- 1219 PALOMA LÓPEZ-GARCÍA, JOSÉ MANUEL MONTERO Y ENRIQUE MORAL-BENITO: Business cycles and investment in intangibles: evidence from Spanish firms.
- 1220 ENRIQUE ALBEROLA, LUIS MOLINA Y PEDRO DEL RÍO: Boom-bust cycles, imbalances and discipline in Europe.
- 1221 CARLOS GONZÁLEZ-AGUADO Y ENRIQUE MORAL-BENITO: Determinants of corporate default: a BMA approach.
- 1222 GALO NUÑO Y CARLOS THOMAS: Bank leverage cycles.
- 1223 YUNUS AKSOY Y HENRIQUE S. BASSO: Liquidity, term spreads and monetary policy.
- 1224 FRANCISCO DE CASTRO Y DANIEL GARROTE: The effects of fiscal shocks on the exchange rate in the EMU and differences with the US.
- 1225 STÉPHANE BONHOMME Y LAURA HOSPIDO: The cycle of earnings inequality: evidence from Spanish social security data.
- 1226 CARMEN BROTO: The effectiveness of forex interventions in four Latin American countries.
- 1227 LORENZO RICCI Y DAVID VEREDAS: TailCoR.
- 1228 YVES DOMINICY, SIEGFRIED HÖRMANN, HIROAKI OGATA Y DAVID VEREDAS: Marginal quantiles for stationary processes.
- 1229 MATTEO BARIGOZZI, ROXANA HALBLEIB Y DAVID VEREDAS: Which model to match?
- 1230 MATTEO LUCIANI Y DAVID VEREDAS: A model for vast panels of volatilities.
- 1231 AITOR ERCE: Does the IMF's official support affect sovereign bond maturities?
- 1232 JAVIER MENCÍA Y ENRIQUE SENTANA: Valuation of VIX derivatives.
- 1233 ROSSANA MEROLA Y JAVIER J. PÉREZ: Fiscal forecast errors: governments vs independent agencies?
- 1234 MIGUEL GARCÍA-POSADA Y JUAN S. MORA-SANGUINETTI: Why do Spanish firms rarely use the bankruptcy system? The role of the mortgage institution.
- 1235 MÁXIMO CAMACHO, YULIYA LOVCHA Y GABRIEL PÉREZ-QUIRÓS: Can we use seasonally adjusted indicators in dynamic factor models?
- 1236 JENS HAGENDORFF, MARÍA J. NIETO Y LARRY D. WALL: The safety and soundness effects of bank M&As in the EU: Does prudential regulation have any impact?
- 1237 SOFÍA GALÁN Y SERGIO PUENTE: Minimum wages: do they really hurt young people?
- 1238 CRISTIANO CANTORE, FILIPPO FERRONI Y MIGUEL A. LEÓN-LEDESMA: The dynamics of hours worked and technology.
- 1239 ALFREDO MARTÍN-OLIVER, SONIA RUANO Y VICENTE SALAS-FUMÁS: Why did high productivity growth of banks precede the financial crisis?
- 1240 MARÍA DOLORES GADEA RIVAS Y GABRIEL PÉREZ-QUIRÓS: The failure to predict the Great Recession. The failure of academic economics? A view focusing on the role of credit.
- 1241 MATTEO CICCARELLI, EVA ORTEGA Y MARÍA TERESA VALDERRAMA: Heterogeneity and cross-country spillovers in macroeconomic-financial linkages.

- 1242 GIANCARLO CORSETTI, LUCA DEDOLA Y FRANCESCA VIANI: Traded and nontraded goods prices, and international risk sharing: an empirical investigation.
- 1243 ENRIQUE MORAL-BENITO: Growth empirics in panel data under model uncertainty and weak exogeneity.
- 1301 JAMES COSTAIN Y ANTON NAKOV: Logit price dynamics.
- 1302 MIGUEL GARCÍA-POSADA: Insolvency institutions and efficiency: the Spanish case.
- 1303 MIGUEL GARCÍA-POSADA Y JUAN S. MORA-SANGUINETTI: Firm size and judicial efficacy: evidence for the new civil procedures in Spain.
- 1304 MÁXIMO CAMACHO Y GABRIEL PÉREZ-QUIRÓS: Commodity prices and the business cycle in Latin America: living and dying by commodities?
- 1305 CARLOS PÉREZ MONTES: Estimation of regulatory credit risk models.
- 1306 FERNANDO LÓPEZ VICENTE: The effect of foreclosure regulation: evidence for the US mortgage market at state level.
- 1307 ENRIQUE MORAL-BENITO Y LUIS SERVEN: Testing weak exogeneity in cointegrated panels.
- 1308 EMMA BERENGER, RICARDO GIMENO Y JUAN M. NAVE: Term structure estimation, liquidity-induced heteroskedasticity and the price of liquidity risk.
- 1309 PABLO HERNÁNDEZ DE COS Y ENRIQUE MORAL-BENITO: Fiscal multipliers in turbulent times: the case of Spain.

DOCUMENTOS OCASIONALES

- 0810 OLYMPIA BOVER: Dinámica de la renta y la riqueza de las familias españolas: resultados del panel de la Encuesta Financiera de las Familias (EFF) 2002-2005. (Publicada una versión inglesa con el mismo número.)
- 0901 ÁNGEL ESTRADA, JUAN F. JIMENO Y JOSÉ LUIS MALO DE MOLINA: La economía española en la UEM: los diez primeros años. (Publicada una versión inglesa con el mismo número.)
- 0902 ÁNGEL ESTRADA Y PABLO HERNÁNDEZ DE COS: El precio del petróleo y su efecto sobre el producto potencial. (Publicada una versión inglesa con el mismo número.)
- 0903 PALOMA LÓPEZ-GARCÍA, SERGIO PUENTE Y ÁNGEL LUIS GÓMEZ: Employment generation by small firms in Spain.
- 0904 LUIS J. ÁLVAREZ, SAMUEL HURTADO, ISABEL SÁNCHEZ Y CARLOS THOMAS: The impact of oil price changes on Spanish and euro area consumer price inflation.
- 0905 CORAL GARCÍA, ESTHER GORDO, JAIME MARTÍNEZ-MARTÍN Y PATROCINIO TELLO: Una actualización de las funciones de exportación e importación de la economía española.
- 1001 L. J. ÁLVAREZ, G. BULLIGAN, A. CABRERO, L. FERRARA Y H. STAHL: Housing cycles in the major euro area countries.
- 1002 SONSOLES GALLEGO, SÁNDOR GARDÓ, REINER MARTIN, LUIS MOLINA Y JOSÉ MARÍA SERENA: The impact of the global economic and financial crisis on Central Eastern and SouthEastern Europe (CESEE) and Latin America.
- 1101 LUIS ORGAZ, LUIS MOLINA Y CARMEN CARRASCO: El creciente peso de las economías emergentes en la economía y gobernanza mundiales. Los países BRIC.
- 1102 KLAUS SCHMIDT-HEBBEL: Los bancos centrales en América Latina: cambios, logros y desafíos. (Publicada una versión inglesa con el mismo número.)
- 1103 OLYMPIA BOVER: The Spanish Survey of Household Finances (EFF): description and methods of the 2008 wave.
- 1104 PABLO HERNÁNDEZ DE COS, MARIO IZQUIERDO Y ALBERTO URTASUN: Una estimación del crecimiento potencial de la economía española. (Publicada una versión inglesa con el mismo número.)
- 1105 ENRIQUE ALBEROLA, CARLOS TRUCHARTE Y JUAN LUIS VEGA: Central banks and macroprudential policy. Some reflections from the Spanish experience.
- 1106 SAMUEL HURTADO, ELENA FERNÁNDEZ, EVA ORTEGA Y ALBERTO URTASUN: Nueva actualización del modelo trimestral del Banco de España.
- 1107 PABLO HERNÁNDEZ DE COS Y ENRIQUE MORAL-BENITO: Eficiencia y regulación en el gasto sanitario en los países de la OCDE. (Publicada una versión inglesa con el mismo número.)
- 1201 ELOÍSA ORTEGA Y JUAN PEÑALOSA: Claves de la crisis económica española y retos para crecer en la UEM. (Publicada una versión inglesa con el mismo número.)
- 1202 MARÍA J. NIETO: What role, if any, can market discipline play in supporting macroprudential policy?
- 1203 CONCHA ARTOLA Y ENRIQUE GALÁN: Las huellas del futuro están en la web: construcción de indicadores adelantados a partir de las búsquedas en Internet. (Publicada una versión inglesa con el mismo número.)
- 1204 JOSÉ LUIS MALO DE MOLINA: Luis Ángel Rojo en el Banco de España.
- 1205 PABLO HERNÁNDEZ DE COS Y CARLOS THOMAS: El impacto de la consolidación fiscal sobre el crecimiento económico. Una ilustración para la economía española a partir de un modelo de equilibrio general.
- 1206 GALO NUÑO, CRISTINA PULIDO Y RUBÉN SEGURA-CAYUELA: Long-run growth and demographic prospects in advanced economies.
- 1207 IGNACIO HERNANDO, JIMENA LLOPIS Y JAVIER VALLÉS: Los retos para la política económica en un entorno de tipos de interés próximos a cero.
- 1208 JUAN CARLOS BERGANZA: Fiscal rules in Latin America: a survey.
- 1209 ÁNGEL ESTRADA Y EVA VALDEOLIVAS: The fall of the labour income share in advanced economies.
- 1301 ETTORRE DORRUCCI, GABOR PULA Y DANIEL SANTABÁRBARA: China's economic growth and rebalancing.

EDICIONES VARIAS¹

JOSÉ LUIS MALO DE MOLINA, JOSÉ VIÑALS Y FERNANDO GUTIÉRREZ (Eds.): Monetary policy and inflation in Spain (1998) (**).

VICTORIA PATXOT: Medio siglo del Registro de Bancos y Banqueros (1947-1997) (1999).

BANCO DE ESPAÑA (Ed.): Arquitectura y pintura del Consejo de la Reserva Federal (2000).

PABLO MARTÍN ACEÑA: El Servicio de Estudios del Banco de España (1930-2000) (2000).

TERESA TORTELLA: Una guía de fuentes sobre inversiones extranjeras en España (1780-1914) (2000).

VICTORIA PATXOT Y ENRIQUE GIMÉNEZ-ARNAU: Banqueros y bancos durante la vigencia de la Ley Cambó (1922-1946) (2001).

BANCO DE ESPAÑA: El camino hacia el euro. El real, el escudo y la peseta (2001).

BANCO DE ESPAÑA: El Banco de España y la introducción del euro (2002).

BANCO DE ESPAÑA: Billetes españoles 1940-2001 (2004). (Ediciones en español e inglés.)

NIGEL GLENDINNING Y JOSÉ MIGUEL MEDRANO: Goya y el Banco Nacional de San Carlos (2005).

BANCO DE ESPAÑA. SERVICIO DE ESTUDIOS (Ed.): El análisis de la economía española (2005) (*). (Ediciones en español e inglés.)

BANCO DE ESPAÑA: Billetes españoles 1874-1939 (2005).

BANCO DE ESPAÑA: 150 años de historia del Banco de España, 1856-2006 (2006). (Ediciones en español e inglés.)

BANCO DE ESPAÑA. SECRETARÍA GENERAL: Legislación de Entidades de Crédito. 5.ª ed. (2006).

SANTIAGO FERNÁNDEZ DE LIS Y FERNANDO RESTOY (Eds.): Central banks in the 21st century (2006).

JUAN F. JIMENO (Ed.): Spain and the euro. The first ten years (2010).

TERESA TORTELLA: El Banco de España desde dentro. Una historia a través de sus documentos (2010).

JOSÉ LUIS MALO DE MOLINA Y PABLO MARTÍN ACEÑA (Eds.): Un siglo de historia del Sistema Financiero Español (2011) (*).

Difusión estadística

Boletín de Operaciones (diario)

Boletín del Mercado de Deuda Pública (diario)

Boletín Estadístico (mensual²)

Central de Balances. Resultados anuales de las empresas no financieras (monografía anual)

Cuentas Financieras de la Economía Española (edición bilingüe: español e inglés) (series anuales y trimestrales³)

Legislación financiera y registros oficiales

Circulares a entidades de crédito⁴

Circulares del Banco de España. Recopilación (cuatrimestral)

Registros de Entidades (anual)

Textos de la División de Formación y Selección

BANCO DE ESPAÑA: Cálculo mercantil (con ejercicios resueltos).

PEDRO PEDRAJA GARCÍA: Contabilidad y análisis de balances en la banca (tomo I) (1999).

PEDRO PEDRAJA GARCÍA: Contabilidad y análisis de balances en la banca (tomo II) (1998).

JESÚS MARÍA RUIZ AMESTOY: Matemática financiera (2001).

UBALDO NIETO DE ALBA: Matemática financiera y cálculo bancario.

LUIS A. HERNANDO ARENAS: Tesorería en moneda extranjera.

PUBLICACIONES VARIAS DEL BANCO CENTRAL EUROPEO EN ESPAÑOL

Informe Anual

Boletín Mensual

Otras publicaciones

- 1 Las publicaciones de esta sección distribuidas por el Banco de España [todas, excepto las señaladas con (*) y (**), que son distribuidas, respectivamente, por Alianza Editorial y Macmillan (Londres)] se encuentran descatalogadas.
- 2 Además, diariamente se actualiza en la sección de Estadísticas.
- 3 Además, se difunde en Internet una actualización trimestral de los cuadros de esta publicación.
- 4 Solo disponible en el sitio web del Banco de España hasta su incorporación a la publicación *Circulares del Banco de España. Recopilación*.

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema

Unidad de Servicios Auxiliares
Alcalá, 48 - 28014 Madrid
Teléfono +34 91 338 6368
Correo electrónico: publicaciones@bde.es
www.bde.es