

BANCO DE ESPAÑA

**MEMORIA  
DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES  
DEL BANCO DE ESPAÑA  
CORRESPONDIENTE AL AÑO 2001**

Servicio Jurídico

BANCO DE ESPAÑA

**MEMORIA  
DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES  
DEL BANCO DE ESPAÑA  
CORRESPONDIENTE AL AÑO 2001**

Servicio Jurídico

© BANCO DE ESPAÑA, 2002  
ISBN: 84-7793-802-4  
Depósito legal: M. 28629-2002  
Imprenta del Banco de España

## ÍNDICE

	<i>Páginas</i>
CAPÍTULO I: PRESENTACIÓN.....	7
CAPÍTULO II: INFORMACIÓN ESTADÍSTICA .....	11
CAPÍTULO III: INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE.....	31
<i>Grupo I.—Operaciones activas .....</i>	<i>33</i>
Comisiones.....	33
Intereses .....	36
Actuación unilateral de la entidad.....	37
Falta de diligencia .....	39
Información y documentación .....	40
Condiciones contractuales .....	42
Subrogaciones y novaciones .....	42
Préstamos subvencionados .....	44
<i>Grupo II.—Operaciones pasivas .....</i>	<i>45</i>
Comisiones.....	45
Ley de Crédito al Consumo .....	48
Intereses .....	48
Discrepancias sobre apuntes en cuenta .....	49
Falta de diligencia .....	53
Condiciones contractuales .....	54
Información y documentación .....	55
Valoración.....	59
<i>Grupo III.—Transferencias.....</i>	<i>61</i>
Comisiones.....	61
Discrepancias sobre apuntes en cuenta .....	61
Falta de diligencia .....	62
Información y documentación .....	62
Valoración.....	63
<i>Grupo IV.—Cheques, letras de cambio, pagarés, recibos y otros efectos.....</i>	<i>65</i>
Comisiones.....	65
Discrepancias sobre apuntes en cuenta .....	66
Falta de diligencia .....	67
Normativa específica.....	71

	<u>Páginas</u>
Información y documentación .....	72
Valoración.....	72
<i>Grupo V.—Valores y operaciones con Deuda del Estado .....</i>	<i>73</i>
Comisiones.....	73
Información y documentación .....	73
Falta de diligencia .....	74
<i>Grupo VI.—Tarjetas de crédito .....</i>	<i>75</i>
Comisiones.....	75
Discrepancias sobre apuntes en cuenta .....	75
Condiciones contractuales .....	76
Falta de diligencia .....	76
Información y documentación .....	78
Uso fraudulento .....	81
<i>Grupo VII.—Operaciones en divisas y billetes extranjeros.....</i>	<i>83</i>
Información y documentación .....	83
Falta de diligencia .....	83
<i>Grupo VIII.—Cuestiones varias .....</i>	<i>85</i>
Avalés y garantías .....	85
Créditos documentarios .....	85
Impuestos y Seguridad Social .....	86
Seguros .....	87
Otras cuestiones.....	88
<b>CAPÍTULO IV: CRITERIOS DE INTERÉS GENERAL .....</b>	<b>91</b>
<b>CAPÍTULO V: ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS.....</b>	<b>99</b>
<b>ANEXO LEGISLATIVO .....</b>	<b>103</b>
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 .....	105
Circular del Banco de España n.º 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela .....	113
Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.....	157
Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios .....	161
Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo .....	169
Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.....	177
Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea .....	191
Orden de 16 de noviembre de 2000, de desarrollo de la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea, así como otras disposiciones en materia de gestión de transferencias en general.....	197
Circular del Banco de España n.º 6/2001, de 29 de octubre, sobre titulares de establecimientos de cambio de moneda .....	203

**CAPÍTULO I**

**PRESENTACIÓN**

Se cumple este año 2002 el primer quindenio de la existencia del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, que fue creado por la Orden de 3 de marzo de 1987 y cuya andadura comenzó el siguiente 1.<sup>o</sup> de septiembre. Entendemos que han sido quince años muy importantes en y para el desarrollo de la cultura financiera de los ciudadanos españoles; quince años en los que el Servicio ha ido aumentando su actividad a impulso de los propios clientes de las entidades, y con la valiosa ayuda de los defensores de estos en las propias entidades, cuyo acicate operativo se halla en la Orden de 12 de diciembre de 1989 y de los servicios de atención al cliente, órganos que, moviéndose en un campo de actuación próximo al anterior, contribuyen asimismo al funcionamiento más fluido de estas relaciones entidad-cliente, suavizando y limando las fricciones que se producen en el ámbito de los servicios financieros, donde los intereses contrapuestos originan lógicos enfrentamientos, que los servicios antedichos intentan y consiguen en muchísimos casos —los más de ellos— solventar con prontitud y eficacia y no solo por dar la razón a una de las partes, sino también por aclarar conceptos, conductas y actuaciones que, adecuadamente explicadas, permitan comprender su razón o porqué, desapareciendo así la posible contienda.

A lo largo de estos tres lustros han ido también consolidándose, indudablemente a la sombra de la demostrada eficacia del sistema, otros servicios con idéntico fin al nuestro, como son el de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y el de la Dirección General de Seguros, con sus ámbitos competenciales, por razón de la materia, claramente definidos, y con eficacia demostrada para resolver las incidencias que surgen en sus campos de actuación.

Indudablemente, todo ello ha servido para una mejora de las relaciones y un amparo efectivo de la clientela, que ve sus derechos protegidos en esa inicialmente desproporcionada lucha del débil contra el poderoso.

En los cuadros estadísticos que en el siguiente capítulo se presentan puede observarse que lo dicho está apoyado y mantenido en sólidas cifras.

Ahora bien, como toda obra humana, lo hasta ahora hecho es susceptible de mejora, de manera que, cada vez más, se acerque el resultado obtenido al fin pretendido desde su origen, de ahí que es preciso potenciar los servicios de las entidades, de forma que su respuesta sea más

rápida y completa, lo que redunde en beneficio del cliente-reclamante, que ve atendida su queja con más eficacia, y esta potenciación se presenta como ineludible a la vista del aumento de reclamaciones que se está produciendo desde el pasado año 2001. Los datos exactos figuran en el oportuno cuadro comparados con los del año anterior, y la tendencia, idéntica en lo que va transcurrido del año en curso. No es posible precisar las razones de ello, pues sería aventureño, pero la realidad es esa, de forma que es preciso reforzar los servicios de reclamaciones y de atención al cliente para, además, continuar dando cumplimiento, en tiempo y calidad, a la normativa que los regula.

Este año, además de otras novedades que en los lugares adecuados se citan, creemos que debe destacarse el cuadro que recoge las rectificaciones efectuadas por las entidades cuando los informes emitidos por el Servicio de Reclamaciones son contrarios a sus actuaciones y, por consiguiente, favorables a los reclamantes. Vienen de antiguo las críticas vertidas no sobre el propio Servicio, sino sobre la normativa que lo regula, a propósito de la falta de obligatoriedad para las entidades reclamadas de cumplir con el contenido de los informes del Servicio y sus conclusiones. Según se ha venido comentando en las diversas memorias, el cumplimiento de los criterios expresados en los informes se estimaba bastante elevado sin mayores precisiones, pero el año 2001, y atendiendo la sugerencia del Defensor del Pueblo en su informe correspondiente al año 2000, se ha efectuado un seguimiento preciso del grado de cumplimiento de los informes del Servicio, cuyo resultado se ofrece en el cuadro n.<sup>o</sup> 4.2, en que se detallan, entidad por entidad de las que tienen mayor número de quejas, los informes que han tenido contrarios a sus actuaciones y las rectificaciones que han llevado a cabo. Consideramos que los resultados pueden considerarse satisfactorios y que las entidades mejorarán los mismos en este ejercicio. El total de las consideradas ofrece un resultado de prácticamente el 75 % de rectificaciones, de conformidad con el criterio marcado por el Servicio.

Relacionada también con la eficacia tangible del Servicio de Reclamaciones está la cuantificación de los importes satisfechos por las entidades a sus clientes con motivo de sus planteamientos, bien tras el informe o por el allanamiento a la pretensión del cliente o por desistimiento de este al haber alcanzado un acuerdo con la entidad; suman en con-

junto 432.030,92 euros, más de setenta y un millones de pesetas.

El proyecto de Ley Financiera, ya en trámite parlamentario, crea el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios, amén de otras figuras afines para otros ámbitos competenciales por razón de la materia, con objeto y funciones en la línea del actual Servicio de Reclamaciones, pero con el indudable reforzamiento institucional que surge de una norma con rango de ley. Todo ello con el indudable propósito de continuar en el camino iniciado de proporcionar la mayor protección a los usuarios de los servicios financieros.

En esa misma línea, el 9 de octubre de 2001 se publicó en el Boletín Oficial del Estado la Circular del Banco de España n.º 3/2001, de 24 de septiembre, modificando algunos puntos de la Circular n.º 8/1990, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela. Los cambios fundamentales que introduce la disposición citada se refieren a regular diversos aspectos de la realización de operaciones sin la presencia física del cliente en la entidad —especialmente a través de Internet—, de modo que el uso de estos canales no suponga merma de la protección del consumidor, así como al registro y consulta, por medio de Internet, de los folletos de tarifas de las entidades de crédito. En honor a la verdad, como ya decíamos en la Memoria del año pasado, el número de incidencias denunciadas en este tipo de operativa bancaria —a través de medios como el teléfono o Internet— no es relevante.

Añadiremos también que se viene observando en los últimos años un incremento constante del número de consul-

tas hechas vía Internet en la página web del Banco de España (1), buscando los criterios del Servicio de Reclamaciones e incluso la propia publicación de las Memorias anuales, que también se ofrecen al interesado por este medio.

Finalmente, y en cuanto a la actividad supranacional del Servicio, hay que destacar que, en el ejercicio correspondiente al año 2001, sin duda la novedad —ya resaltada en la presentación de la anterior Memoria— fue la puesta en marcha (el 31.1.2001) de la red FIN-NET (red transfronteriza de denuncias extrajudiciales en el ámbito de los servicios financieros en el espacio económico europeo), a la que está adherida el Servicio. En su primer aniversario, los 36 órganos adscritos han rendido cuenta informativa de su labor al amparo de la citada red, con más de 400 denuncias —en 10 de ellas intervino el Servicio— que se han servido de la misma para una más eficaz y ágil tramitación. El próximo proyecto, ya avanzado, será el lanzamiento, por la Comisión, de una Guía para el consumidor bancario, que informe al mismo sobre la existencia y características principales de FIN-NET. La eficacia de este tipo de redes ha convencido a la Comisión de la oportunidad de exportar esta idea de organismos con funciones similares en los Estados miembros, a otro tipo de sectores distintos al financiero (2).

---

(1) [www.bde.es](http://www.bde.es)

(2) La información concerniente a esta red se encuentra en las páginas de Internet:  
[http://europa.eu.int/comm/internal\\_market/en/finances/consumer/adr.htm](http://europa.eu.int/comm/internal_market/en/finances/consumer/adr.htm)  
<http://finnet.jrc.it>

**CAPÍTULO II**

**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**

Sin duda, la presente Memoria tiene una importancia que no escapará al lector interesado por la materia. Nos estamos refiriendo a que, próximo a cumplir el Servicio de Reclamaciones su decimoquinto aniversario —se puso en marcha el 1 de septiembre de 1987—, ofreceremos una información adicional a la que habitualmente damos en nuestras memorias anuales. Valga el término adicional en un doble sentido, porque esta información añadida, que recoge este capítulo de Información estadística, se refiere tanto a los datos procedentes del ejercicio analizado —2001—, al confeccionar nuevos cuadros que ofrecen una imagen más real y concreta de la labor y eficacia del Servicio, como a ofrecer una información similar a la que se facilitó al cumplirse el décimo aniversario del Servicio, en la Memoria del año 1997. Como se hizo entonces, se publican un total de cinco cuadros estadísticos, que resumen, en lo posible, cuál ha sido la evolución estadística del funcionamiento y trabajo desempeñado por el Servicio de Reclamaciones, que puede, además, ser de gran utilidad de cara a afrontar los importantes y nuevos retos que, a nivel legislativo, se aproximan.

Como aspectos generales que podrá apreciar el lector habitual, sin lugar a dudas —ya se anunció en la presentación de la Memoria del año 2000— destaca el nuevo cuadro que se ofrece destinado a apreciar cómo fueron acogidos por las entidades los informes que concluyeron de modo desfavorable a sus tesis y, si ello era factible —esta información ya la hemos facilitado en algún ejercicio anterior—, a cuánto ascendieron las rectificaciones que las entidades llevaron a cabo, una vez recibido el pertinente dictamen. Sin olvidar que la normativa otorga el carácter de no vinculantes a los informes que dicta el Servicio, sin duda la autoridad moral de quien los dicta induce a las entidades —con carácter más o menos general, según veremos— a acatar sus conclusiones con carácter voluntario, incluso en supuestos en los que se litigaba por una suma considerable y nada simbólica. Así pues, la información contenida en este cuadro —cuya creación ya se anunció en la Memoria de 2000 y que se denomina 4.2, sirve como complemento, de ahí su ubicación, al cuadro 4.1, referido a los Tipos de Resolución de las Reclamaciones— resulta sumamente novedosa, al permitir confirmar, entidad por entidad, quiénes y en qué grado son más o menos propensas a aceptar los criterios del Servicio y rectificar su proceder, a tenor de lo considerado y concluido en el informe emitido. Siempre teniendo en cuenta que se valorarán —al margen de datos

globales— los números y porcentajes de aquellas entidades contra las que se hayan formulado un mínimo de veinte reclamaciones.

En lo que concierne al resto de cuadros que estudian la labor anual del Servicio, no se aprecian mayores novedades que la ya comentada. Son, en conjunto, un total de ocho cuadros, ordenados en seis grupos, a los que se suman dos gráficos que muestran el volumen de reclamaciones formuladas a nivel nacional, según la mayor o menor trascendencia económica de las distintas comunidades autónomas. Es el cuarto año consecutivo en que se sigue el presente modelo, con puntuales comentarios que ayudan a aclarar las posibles dudas que pudieran surgir del estudio de los cuadros, si bien —en honor a la verdad— la información destacable y más interesante se encuentra, precisamente, en el contenido de aquellos, y no tanto en su comentario.

Quizás sobre advertir, por haberlo repetido año tras año, la diferencia entre cifras absolutas y relativas, cuando se analizan incrementos ( $\Delta$ ) o decrementos ( $\nabla$ ) entre los dos ejercicios que se comparan, el año 2000 y el 2001. Las cifras absolutas no ofrecen mayor dificultad; las relativas muestran las variaciones que existen, fruto de comparar referencias distintas, esto es, magnitudes —los números de ambos años— no coincidentes. También incidimos sobre otra cuestión, el que no aparezcan sumas totales en todos los cuadros. La razón es que, al existir expedientes en que se tratan distintos asuntos encuadrables en más de un capítulo, por obedecer a materias diferentes, o bien expedientes en los que resultan implicadas dos o más entidades, cualquier intento de sumar cifras resultaría engañoso y carente de sentido.

## I. CUADROS CORRESPONDIENTES AL PERÍODO 1987-2001

Los cinco cuadros que componen esta parte de los comentarios estadísticos, pretenden ampliar —poniéndola al día— la información que ofreció este Servicio al publicar la Memoria anual de 1997. En esta se ofrecían los datos de diez años (1988 a 1997), a los que ahora añadiremos los números y estadísticas de los cuatro ejercicios últimos (1998 a 2001) más los procedentes del primer año —fueron tan solo cuatro meses— del Servicio, 1987.

La ventaja que ofrece este apartado es mostrar una imagen evolutiva de la labor del Servicio, pudiendo comparar los datos de todos estos años sin tener que acudir a los respectivos volúmenes que comprenden, individualmente, los ejercicios anuales.

### I.I. Resumen de reclamaciones (cuadro I.I)

Una rápida vista del cuadro nos permite hacer un repaso de los momentos más trascendentes y significativos en la evolución del número de expedientes de reclamación abiertos en el Servicio. Observando los datos, destaca una inicial tendencia alcista, que se trunca a partir de 1990, con la implantación de la figura del defensor de la clientela —creado mediante la OM de 12 de diciembre de 1989—, que permitió reducir el número de expedientes a la mitad. Unos años después, el número de reclamaciones vuelve a aumentar, motivado este hecho por la aparición de una serie de normas —véanse Ley de Subrogación y Modificación de Préstamos Hipotecarios, Ley de Crédito al Consumo, etc.— que produjeron que el consumidor bancario adquiriese más conciencia de sus derechos, invocando el cumplimiento o acogimiento a disposiciones que vieron la luz, precisamente, con el objetivo de respaldar la postura del prestatario —como parte más débil— en la contratación bancaria.

El último salto cuantitativo digno de resaltarse ha sido el fuerte aumento producido en el ejercicio comentado en esta publicación, el de 2001. Las posibles causas deben estudiarse en los comentarios de los cuadros anuales, si bien no podemos pasar por alto esta clara tendencia alcista, que —lo adelantamos— se confirma en los números y cálculos

### I.I. RESUMEN DE RECLAMACIONES

Años	Reclamaciones presentadas	% s/año anterior	% s/total
1987 (*)	663		1,9
1988	2.159	△ 225,6	6,1
1989	2.902	△ 34,4	8,1
1990	2.547	▽ 12,2	7,2
1991	1.517	▽ 40,4	4,3
1992	1.461	▽ 3,7	4,1
1993	1.916	△ 31,1	5,4
1994	2.667	△ 39,2	7,5
1995	2.526	▽ 5,3	7,1
1996	2.558	△ 1,3	7,2
1997	2.929	△ 14,5	8,2
1998	2.834	▽ 3,2	8,0
1999	2.498	▽ 11,9	7,0
2000	2.730	△ 9,3	7,7
2001	3.684	△ 34,9	10,3
TOTAL .....	35.591		

(\*) Septiembre a diciembre de ese año.

que se empiezan a consolidar del ejercicio correspondiente al año 2002. Insistir en que, además de los casi 36.000 expedientes abiertos en estos años, podríamos contabilizar varios miles de expedientes —denominados «provisionales»— que no adquirieron rango de definitivos, por no haber satisfecho el trámite de plantear su queja ante el defensor de la clientela.

Para finalizar, advertir nuevamente que el incremento (225,6 %) de las cifras correspondientes a la diferencia entre 1987 y 1988 es un dato inexacto, al ser producto de la comparación entre un período de cuatro meses y otro de doce.

### I.2.1. Lugar de presentación (cuadro I.2.1)

Este cuadro muestra el lugar donde se presentaron las reclamaciones en los catorce ejercicios analizados, al no incluir los datos referidos a 1987. Este criterio del lugar en donde se formulaba la queja era el único empleado hasta 1994 inclusive, dado que desde el año siguiente se estableció una clara diferencia entre ubicación física de la oficina afectada por la incidencia o conflicto —indudablemente, el dato más significativo— y del lugar donde el reclamante estimó oportuno plantear su queja ante el Servicio.

De cualquier modo, destacan los números de Madrid —sede del Servicio— y Andalucía, siendo esta última una comunidad que, últimamente, ha recortado —todavía a cierta distancia— la diferencia porcentual que le separaba

### I.2.1. LUGAR DE PRESENTACIÓN

Lugar de presentación	Reclamaciones presentadas	% s/total
Madrid .....	20.562	58,9
Andalucía .....	3.840	11,0
C. Valenciana.....	1.888	5,4
Cataluña .....	1.511	4,3
Castilla y León .....	1.273	3,6
País Vasco.....	1.032	2,9
Galicia .....	937	2,7
Aragón.....	673	1,9
Canarias .....	617	1,8
Murcia .....	517	1,5
Castilla-La Mancha.....	460	1,3
Extremadura .....	385	1,1
Asturias.....	361	1,0
La Rioja .....	246	0,7
Islas Baleares .....	219	0,6
Cantabria .....	194	0,6
Navarra .....	147	0,4
Ceuta .....	44	0,1
Melilla.....	22	0,1
TOTAL .....	34.928 (*)	

(\*) No incluye los datos de 1987.

del territorio que lidera este cuadro. Esta evolución, con datos más fiables al ofrecer el lugar concreto de las incidencias, se observa y comenta con detalle en los cuadros del ejercicio analizado.

#### I.2.2. Origen de incidencia de reclamaciones desde el año 1995 (cuadro I.2.2)

Este cuadro, confeccionado con la información obtenida a partir de 1995, por las razones que apuntábamos en el comentario del cuadro anterior, muestra con datos objetivos cuáles han sido las comunidades donde se han originado más incidencias, descartando el dato de si estas se denunciaron en el mismo territorio donde acaecieron o se presentaron —p. ej., vía correo— en otro distinto, normalmente ante la sede del Servicio en Madrid.

#### I.3. Naturaleza de la entidad (cuadro I.3)

Más de la mitad de las quejas que se formulan ante el Servicio, concretamente el 57,8 %, tienen a un banco como protagonista. Ese dato no es sino fiel reflejo del papel destacado que, a nivel nacional, tiene este tipo de entidades. A continuación aparecen las cajas de ahorros, con un 31 %, interviniendo pues ambos tipos de entidades en casi el 90 % de las reclamaciones que se formulan ante el Servicio.

#### I.2.2. ORIGEN DE INCIDENCIA DE RECLAMACIONES DESDE EL AÑO 1995

Lugar de presentación	Reclamaciones presentadas	% s/total
Madrid .....	5.463	27,6
Andalucía .....	4.110	20,8
C. Valenciana.....	1.724	8,7
Cataluña .....	1.455	7,4
Castilla y León .....	1.152	5,8
Galicia .....	991	5,0
Castilla-La Mancha.....	769	3,9
Canarias .....	657	3,3
Murcia .....	637	3,2
País Vasco.....	587	3,0
Aragón.....	528	2,7
Asturias .....	434	2,2
Extremadura .....	423	2,1
Islas Baleares.....	240	1,2
Cantabria .....	217	1,1
La Rioja .....	210	1,1
Navarra .....	110	0,6
Ceuta .....	35	0,2
Melilla.....	17	0,1
<b>TOTAL .....</b>	<b>19.759</b>	<b>100</b>

La proporción es prácticamente la misma que se obtuvo al publicar los datos del primer decenio de funcionamiento del Servicio. Si acaso, la novedad de este cuadro, en relación con el que se publicó en 1997, se encuentra en el restante 11 % de expedientes en los que estuvo implicada una entidad que no era banco ni caja de ahorros. El apartado más importante lo constituyen los casi mil casos —994— en los que intervino una cooperativa, con un 2,7 % del total. Con un porcentaje similar —un 2,6 %— agrupamos las reclamaciones formuladas contra establecimientos financieros de crédito, incluyendo aquí las antiguas «entidades de crédito de ámbito operativo limitado» (sociedades de crédito hipotecario, de arrendamiento financiero y entidades de financiación), a las que se les dio la opción de transformarse en esta nueva figura o en otro tipo de entidades antes del día 1 de enero de 1997. Transcurrida esta fecha, aquellas que no ejercieron tal opción, de conformidad con lo previsto en la disposición adicional primera, apartado sexto, de la Ley 3/1994, de 14 de abril (BOE del 15), y la disposición transitoria cuarta del Real Decreto 692/1996, de 26 de abril (BOE del 24 de mayo), sobre el régimen jurídico de los establecimientos financieros de crédito, perdieron su condición de entidades financieras, caducando su autorización y cancelándose de oficio su inscripción en el correspondiente Registro del Banco de España. Las nuevas entidades que surgieron tienen, además, legalmente atribuida la consideración de «entidades de crédito», en virtud del apartado 4.º de la disposición adicional séptima del Real Decreto-Ley 12/1995, de 28 de diciembre (BOE del 30), lo que las somete plenamente a la competencia de este Servicio, en orden al conocimiento de las reclamaciones planteadas por sus clientes.

Por último, 1.484 casos —un 4,1 %— no pudieron catalogarse y aparecen incluidos en el epígrafe «Consulta entidad», por tratarse de quejas planteadas de forma genérica, sin ni siquiera concretar la entidad afectada, no pudiendo, por ello, ser catalogadas.

#### I.3. NATURALEZA DE LA ENTIDAD

Tipos de entidad	Reclamaciones presentadas	% s/total
Bancos .....	21.021	57,8
Cajas de ahorros, CECA .....	11.252	31,0
Cooperativas .....	994	2,7
Establecimientos financieros de crédito.....	944	2,6
Entidades no de crédito .....	653	1,8
Consulta entidad .....	1.484	4,1
<b>TOTAL .....</b>	<b>36.348</b>	<b>100</b>

#### I.4. TIPOS DE RESOLUCIÓN

Tipos de resolución	Reclamaciones presentadas y archivadas	% s/total
<b>Sin solicitar alegaciones: Total</b>	<b>10.892</b>	<b>32,0</b>
El reclamante no aportó la documentación solicitada.....	2.117	6,2
Solicitudes de información sobre una práctica sin reclamación (referidas o no a una entidad concreta).....	1.807	5,3
Asuntos rechazados:		
Asuntos de derecho privado .....	744	2,2
Asuntos sub júdice.....	843	2,5
El asunto planteado no supone infracción .....	338	1,0
Motivos varios.....	2.253	6,6
Asunto ya resuelto .....	88	0,3
No es entidad de crédito .....	306	0,9
Perteneciente a otros organismos.....	2.396	7,0
<b>Sin o con solicitud de alegaciones: Total</b>	<b>577</b>	<b>1,7</b>
Desistimientos .....	577	1,7
<b>Con solicitud de alegaciones: Total</b>	<b>22.556</b>	<b>66,3</b>
Allanamientos .....	3.816	11,2
Informes favorables al reclamante.....	6.061	17,8
Informes favorables a la entidad .....	9.765	28,7
Improcedencia de informe. Sin pronunciamiento .....	2.914	8,6
<b>TOTAL .....</b>	<b>34.025</b>	<b>100</b>

#### I.4. Tipos de resolución (cuadro I.4)

Ofrecemos aquí, con datos absolutos y porcentuales, una fiel imagen de la actividad de este Servicio desde el año 1987.

La primera división del cuadro incluye los expedientes —un 32 % del total— que se archivaron sin necesidad de solicitar alegaciones de la entidad reclamada. Las causas

fueron, en 2.117 casos, que el reclamante no aportó —dándosele un plazo para ello— la documentación solicitada; o bien que la queja consistió en una solicitud de información, sin constituir una reclamación propiamente dicha —1.807 casos—. Un último grupo fueron los supuestos rechazados por las diversas causas —siete en total— que aparecen en el cuadro a modo de listado; causas, todas ellas, que impiden el pronunciamiento del Servicio en virtud de mandato legal.

La segunda división del cuadro agrupa los desistimientos. Son los casos —un 1,7 % del total— en los que se produce, habiendo o no solicitado alegaciones, algún tipo

#### I.5.1. TIPOS DE RECLAMACIÓN HASTA EL AÑO 1993

Tipos de reclamación	Reclamaciones presentadas	% s/total
Operaciones activas .....	2.706	22,7
Operaciones pasivas .....	460	3,9
Reclamaciones varias .....	2.700	22,7
Letras y cheques .....	751	6,3
Tarjetas de crédito .....	671	5,6
Transferencias.....	362	3,0
Deuda del Estado .....	227	1,9
Consultas varias.....	482	4,1
Divisas y billetes extranjeros...	88	0,7
Comisiones (*) .....	1.610	13,5
Discrepancias apuntes cuenta (*)	1.117	9,4
Asuntos sub júdice (*) .....	171	1,4
Normas de valoración (*) .....	240	2,0
Faltas de información (*) .....	338	2,8
<b>TOTAL .....</b>	<b>11.923</b>	<b>100</b>

(\*) Son reclamaciones relativas al motivo de referencia, sin estar encuadradas en el grupo correspondiente.

#### I.5.2. TIPOS DE RECLAMACIÓN DESDE EL AÑO 1994

Tipos de reclamación	Reclamaciones presentadas	% s/total
Operaciones activas .....	7.604	30,2
Operaciones pasivas.....	5.653	22,5
Reclamaciones varias .....	3.386	13,4
Letras y cheques .....	2.388	9,5
Tarjetas de crédito .....	2.056	8,2
Transferencias.....	688	2,7
Deuda del Estado .....	245	1,0
Consultas varias.....	145	0,6
Divisas y billetes extranjeros...	264	1,0
Cuestiones referidas a valores y seguros .....	2.740	10,9
<b>TOTAL .....</b>	<b>25.169</b>	<b>100</b>

de acuerdo entre reclamante y entidad reclamada, por el cual aquél retira expresamente su queja.

El tercer apartado del cuadro lo componen los expedientes —un 66,3 % del total— en los que sí hubo alegaciones de la parte reclamada, distinguiéndose entre allanamientos de las entidades, informes favorables a una u otra parte litigante, o improcedencia de informe, esto es, se produjo el archivo del expediente, al considerarse que el Servicio no era competente para emitir su opinión.

#### *I.5.1. Tipos de reclamación hasta el año 1993 (cuadro I.5.1)*

Debemos comenzar apuntando que, a causa de la profunda modificación que se produjo a partir de la Memoria correspondiente al año 1993, alterando los títulos de los grupos y subgrupos en los que se engloban los distintos expedientes, las cifras de este cuadro incluyen los datos obtenidos hasta dicho año inclusive. Aparecen junto a los habituales, por ese motivo, otros grupos o capítulos —marcados con asteriscos— que en la actualidad no existen como tales, estando integrados ahora en los tipos de reclamación que, por ser más significativos, figuran año tras año en las memorias, en el capítulo de informes favorables al reclamante. No obstante, advertido lo anterior, parece conveniente publicar estos datos, pues ofrecen una imagen real de cuáles fueron los temas con los que los reclamantes acudieron, en su momento, a este Servicio.

#### *I.5.2. Tipos de reclamación desde el año 1994 (cuadro I.5.2)*

Como adelantábamos en el comentario del cuadro anterior, obtenemos aquí los datos a partir de la Memoria

del año 1994, ya con los mismos grupos que se mantienen en la actualidad, en el capítulo de informes favorables a los reclamantes. Un comentario más detallado de los asuntos que engloba cada tipo de reclamación puede obtenerse de la lectura de este cuadro llevado a los datos del año 2001 —nos referimos al cuadro n.º 6, «Materia objeto de reclamación», de este capítulo de Información estadística—.

## **II. CUADROS CORRESPONDIENTES AL EJERCICIO DEL AÑO 2001**

Recordamos, antes de comenzar el estudio de los cuadros estadísticos de 2001 —habida cuenta de la distinción entre cifras absolutas y relativas—, las advertencias realizadas sobre las diferencias y descuadres que pueden encontrarse en estas últimas al comparar un número no coincidente de expedientes, fruto de las desviaciones que existen entre dos ejercicios anuales consecutivos.

#### *II.1. Resumen de reclamaciones (cuadro II.1)*

El año pasado, cuando comentábamos la estadística del ejercicio analizado —2000—, destacábamos el incremento habido en el número de reclamaciones formuladas. Califábamos como «una significativa variación al alza» cuando comentábamos que se había abierto un 9,3 % más de expedientes en 2000 que en 1999. Dicho dato ha sido ampliamente superado en 2001, con un incremento del 34,9 % con respecto al año anterior. Se confirma el importante aumento de reclamaciones que se tramitan, alcanzando

### **II.1. RESUMEN DE RECLAMACIONES AÑO 2001**

Período	Reclamaciones presentadas	Reclamaciones acumuladas	% s/año anterior	% s/mes anterior	Archivos acumulados	En trámite
Enero	251	251	Δ 34,9	Δ 30,7	0	251
Febrero	288	539	Δ 13,8	Δ 14,7	25	514
Marzo	298	837	▽ 2,6	Δ 3,5	124	713
Abril	263	1.100	Δ 21,2	▽ 11,7	246	854
Mayo	312	1.412	Δ 35,1	Δ 18,6	422	990
Junio	322	1.734	Δ 22,9	Δ 3,2	634	1.100
Julio	417	2.151	Δ 90,4	Δ 29,5	829	1.322
Agosto	226	2.377	Δ 43,9	▽ 45,8	1.029	1.348
Septiembre	283	2.660	Δ 47,4	Δ 25,2	1.280	1.380
Octubre	329	2.989	Δ 24,2	Δ 16,3	1.618	1.371
Noviembre	421	3.410	Δ 68,4	Δ 28,0	2.043	1.367
Diciembre	274	3.684	Δ 42,7	▽ 34,9	2.301	1.383
<b>TOTAL</b>	<b>3.684</b>	<b>3.684</b>	<b>Δ 34,9</b>		<b>2.301</b>	<b>1.383</b>

unas cifras récord en la ya no tan corta existencia del Servicio, que hace unos meses no podíamos vaticinar se alcanzase. Fijémonos que nos movemos ante magnitudes que doblan ampliamente los números con los que el Servicio trabajaba hace apenas ocho o nueve años, teniendo que tramitar 954 expedientes más que en el año 2000. El ejercicio en el que más reclamaciones se habían presentado hasta el momento fue el correspondiente al año 1997, con un total de 2.929, lo que supone 775 supuestos menos que en el ejercicio analizado. Ahora bien, todavía es más fuerte el incremento que ofrecen los primeros datos del año 2002. No podemos resistirnos a adelantar que, en los primeros dos meses de este año, se han superado las mil reclamaciones, tendencia que, de consolidarse —nada indica lo contrario—, nos haría superar incluso las cifras del año 2001.

Las oscilaciones mensuales, salvando los meses de febrero (con un incremento del 13,8 %) y marzo (se produce el único decremento —2,6 %— del ejercicio, debido a que el año anterior este mes fue en el que más quejas se formularon), son fiel reflejo de la tendencia alcista. En algunos meses —citamos noviembre y julio, con incrementos de un 68,4 % y 90,4 %, respectivamente— se presentaron más de 400 reclamaciones, cifra hasta entonces nunca alcanzada, en un año en el que, por vez primera, la media mensual supera los 300 expedientes.

Otro dato que cabe resaltar es el de los expedientes resueltos al concluir el año 2001. En el ejercicio anterior —2000— habían sido resueltos, en el momento de confeccionar el cuadro estadístico de la Memoria de ese año, un total de 2.679 expedientes, quedando en tramitación otros 751 —estos últimos, dados todos de alta en los últimos meses del año—. En el ejercicio 2001 se resolvieron estos expedientes del año anterior, más otros 2.301 dados de alta ya en el ejercicio analizado, lo que supone un total de 3.052 expedientes, 373 más que en el mismo período hace un año. Indudablemente, el importante crecimiento en el número de reclamaciones formuladas —recordemos, el 34,9 % más que en 2000— ha motivado que aún estuviesen en trámite, a principios de 2002, 1.383 expedientes dados de alta en el año 2001, y que en la actualidad están resueltos en su mayoría.

Resulta complejo encontrar las causas que han provocado el incremento de reclamaciones formuladas, el mayor —insistimos— en la historia del Servicio de Reclamaciones. Quizás un cada vez mayor conocimiento, por parte del consumidor bancario, de sus derechos y un constante aumento de las operaciones financieras. Merece destacarse que los datos adelantados de los primeros meses del año 2002 nos permiten augurar que no estamos ante un incremento puntual, motivado por una causa aislada, sino ante un aumento consolidado hacia unas magnitudes nuevas, con las que el Servicio de Reclamaciones deberá enfrentarse en adelante.

#### II.2.1. LUGAR DE PRESENTACIÓN Y DE ORIGEN DE LAS RECLAMACIONES, POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

	2001				2000				Variación							
	Lugar de presentación		Lugar de origen		Lugar de presentación		Lugar de origen		Absoluta				Relativa			
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	N.º	%	%	N.º	N.º	%	%
									P	I	P	I	P	I	P	I
Madrid .....	2.239	60,8	948	25,7	1.680	61,5	737	27,0	Δ 559	Δ 211	Δ 33,3	Δ 28,6	▽ 1,2	▽ 4,7		
Andalucía.....	471	12,8	813	22,1	253	9,3	570	20,9	Δ 218	Δ 243	Δ 86,2	Δ 42,6	△ 38,0	△ 5,7		
C. Valenciana....	158	4,3	305	8,3	127	4,7	236	8,6	Δ 31	Δ 69	Δ 24,4	Δ 29,2	▽ 7,8	▽ 4,2		
Castilla y León ....	145	3,9	219	5,9	134	4,9	185	6,8	Δ 11	Δ 34	Δ 8,2	Δ 18,4	▽ 19,8	▽ 12,3		
Cataluña.....	125	3,4	293	8,0	95	3,5	203	7,4	Δ 30	Δ 90	Δ 31,6	Δ 44,3	▽ 2,5	△ 7,0		
Canarias.....	98	2,7	161	4,4	59	2,2	114	4,2	Δ 39	Δ 47	Δ 66,1	Δ 41,2	△ 23,1	△ 4,7		
Galicia.....	91	2,5	170	4,6	81	3,0	145	5,3	Δ 10	Δ 25	Δ 12,3	Δ 17,2	▽ 16,7	▽ 13,1		
Aragón.....	54	1,5	80	2,2	35	1,3	58	2,1	Δ 19	Δ 22	Δ 54,3	Δ 37,9	△ 14,3	△ 2,2		
País Vasco.....	52	1,4	84	2,3	52	1,9	86	3,2	0	▽ 2	0,0	▽ 2,3	▽ 25,9	▽ 27,6		
Castilla-La Mancha.	48	1,3	132	3,6	46	1,7	100	3,7	Δ 2	Δ 32	Δ 4,3	Δ 32,0	▽ 22,7	▽ 2,2		
Murcia .....	39	1,1	200	5,4	35	1,3	63	2,3	Δ 4	Δ 137	Δ 11,4	Δ 217,5	▽ 17,4	△ 135,3		
Asturias .....	37	1,0	86	2,3	28	1,0	55	2,0	Δ 9	Δ 31	Δ 32,1	Δ 56,4	▽ 2,1	△ 15,9		
Extremadura .....	33	0,9	60	1,6	26	1,0	60	2,2	Δ 7	0	Δ 26,9	0,0	▽ 5,9	▽ 25,9		
Baleares.....	30	0,8	41	1,1	31	1,1	43	1,6	▽ 1	▽ 2	▽ 3,2	▽ 4,7	▽ 28,3	▽ 29,3		
Cantabria.....	28	0,8	40	1,1	17	0,6	30	1,1	Δ 11	Δ 10	Δ 64,7	Δ 33,3	△ 22,1	▽ 1,2		
La Rioja .....	16	0,4	20	0,5	19	0,7	23	0,8	▽ 3	▽ 3	▽ 15,8	▽ 13,0	▽ 37,6	▽ 35,6		
Navarra .....	16	0,4	27	0,7	9	0,3	15	0,5	Δ 7	Δ 12	Δ 77,8	Δ 80,0	△ 31,7	△ 33,4		
Ceuta .....	3	0,1	4	0,1	3	0,1	6	0,2	0	▽ 2	0,0	▽ 33,3	0,0	▽ 50,6		
Melilla.....	1	0,0	1	0,0	0	0,0	1	0,0	Δ 1	0	0,0	0,0	0,0	0,0	▽ 25,9	
TOTAL .....	3.684	100	3.684	100	2.730	100	2.730	100	Δ 954	Δ 954						

## *II.2.1. Lugar de presentación y de origen de las reclamaciones, por comunidades autónomas (cuadro II.2.1)*

Mantenemos, por séptimo año consecutivo, la diferenciación entre la comunidad autónoma donde se originó la incidencia que dio pie a la reclamación —donde está ubicada la sucursal en cuestión— y aquel otro territorio en el que el reclamante decidió plantear su queja al Servicio.

Analizando el cuadro, observamos que Madrid, la comunidad donde más reclamaciones se presentan, apenas varía sus magnitudes a este respecto con el año 2000, si confrontamos sus datos en valores relativos (hay un decremento del 1,2 %). Año tras año, vemos que se mueve en valores muy similares, lo que supone una consolidación definitiva de que un elevado porcentaje de reclamantes prefieren enviar sus quejas directamente a la sede del Servicio en Madrid —vía correo, por ejemplo— antes que acudir a las sucursales en provincias del Banco de España. Sin embargo, un dato sí merece destacarse, por la importancia de la plaza; nos referimos a que, en Madrid, el porcentaje de incidencias ha descendido del 27 % del total nacional, a un 25,7 %. Desde otra perspectiva, de los 559 expedientes que se presentaron de más en Madrid en 2001 con respecto a 2000, tan solo 211 tuvieron como lugar de la incidencia esta comunidad.

Tradicionalmente, ha sido —y es— Andalucía el segundo territorio en número de presentaciones e incidencias. Sin embargo, en contra de lo sucedido en Madrid, ambas magnitudes relativas han aumentado aquí, incluso una de ellas —el porcentaje de presentaciones— alcanza un incremento absoluto del 86,2 %, que se traduce en un 38 % de aumento relativo, el mayor a nivel nacional. Las incidencias también acrecientan sus valores en esta comunidad, con un incremento absoluto del 42,6 %. Llevado a términos cuantitativos, vemos que, año tras año, Andalucía acorta sus diferencias, en el campo del origen de las incidencias denunciadas, con respecto a Madrid, siempre a gran distancia de otros territorios. Los más de seis puntos porcentuales (27 %, frente a 20,9 %) que había en 2000 —más de siete en 1999— se reducen en el año estudiado a poco más de tres y medio (25,7 %, frente a 22,1 %). Tan solo 135 reclamaciones separan a ambos territorios, una distancia exigua si tenemos en cuenta la diferente trascendencia económica de uno y otro.

La Comunidad Valenciana ocupa, en el año 2001, el tercer lugar tanto en número de presentaciones como de origen de incidencias, seguida de territorios como Castilla y León —3,9 % y 5,9 % del total nacional en presentaciones y orígenes de las quejas— y Cataluña, que, si bien no supera a la comunidad antes citada en presentaciones dentro de su ámbito geográfico —3,4 % del volumen nacional—, sí lo hace en cuanto a las incidencias producidas, con un 8 % frente al antes citado 5,9 % de Castilla y León.

Encontramos un significativo crecimiento, en los dos parámetros estudiados, en Canarias, sobre todo en el nú-

mero de presentaciones, que asciende un 66,1 % respecto al año anterior —23,1 % en variación relativa—.

Destacamos que, en contra de la generalizada tendencia alcista que venimos confirmando, hay dos comunidades —al margen de los valores de Ceuta y Melilla— donde, aun con mínimas diferencias, se han presentado menos reclamaciones y originado menos incidencias que hace un año. Nos referimos a La Rioja y Baleares, lo que coloca sus decrementos porcentuales relativos en descensos del 37,6 % y 35,6 % —en el primer territorio citado— y 28,3 % y 29,3 % en el caso balear.

## *II.2.2. Número de reclamaciones por 1.000 millones de euros, tomando como base la media de créditos y depósitos de cada comunidad autónoma (cuadro II.2.2)*

Este cuadro sirve, sin duda, como complemento del anterior, al ofrecer una imagen precisa y exacta de cada territorio, a la hora de estudiar el nivel económico de las distintas comunidades. Tomamos para ello como perspectiva la media de créditos y depósitos en millones de euros, y su porcentaje del total nacional, comparando dichos datos con el número de reclamaciones habidas en dicho territorio, de lo que obtenemos una *ratio* que nos indica el número de reclamaciones formuladas en una comunidad por cada 1.000 millones de euros. No siempre el mayor volumen en un territorio provoca un más elevado índice de reclamaciones, lo que habla a favor de las partes intervenientes en la operativa bancaria de las comunidades donde esto sucede.

Sirve como apoyo para tomar conciencia de las diferencias entre unos y otros territorios, el mapa nacional y el gráfico de barras —este comparado con los valores del año anterior—, donde podemos apreciar que en 2001 la media nacional ha alcanzado una *ratio* —coincide con el valor de Madrid— de 6,1 reclamaciones por cada 1.000 millones de euros negociados —valga el término—, sustancialmente superior a la *ratio* de 2000, que fue de 5,1.

El estudio pormenorizado del cuadro —segunda columna— debe partir de confirmar, un año más, la trascendencia porcentual que ocupan Madrid y Cataluña, con —respectivamente— un 25,9 % y 17,7 % del total nacional. La distancia con el tercero, Andalucía (11,3 %) es considerable. Sin embargo, esta comunidad duplica ampliamente a Cataluña en número de reclamaciones y se acerca (25,7 %, frente a 22,1 %) a los porcentajes de Madrid. Donde desborda ampliamente a los dos territorios con los que lo comparamos, es en la *ratio* de reclamaciones, donde obtiene un resultado de 12 quejas por cada 1.000 millones de euros en transacciones. En 2000, obtenía una *ratio* aquí del 9,5. Solo un territorio —Murcia— supera este valor, con una *ratio* de 15,6, si bien este dato es puntual y obedece a una razón, una serie de reclamaciones en bloque presen-

**II.2.2. NÚMERO DE RECLAMACIONES POR 1.000 MILLONES DE EUROS, TOMANDO COMO BASE LA MEDIA DE CRÉDITOS Y DEPÓSITOS DE CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA**

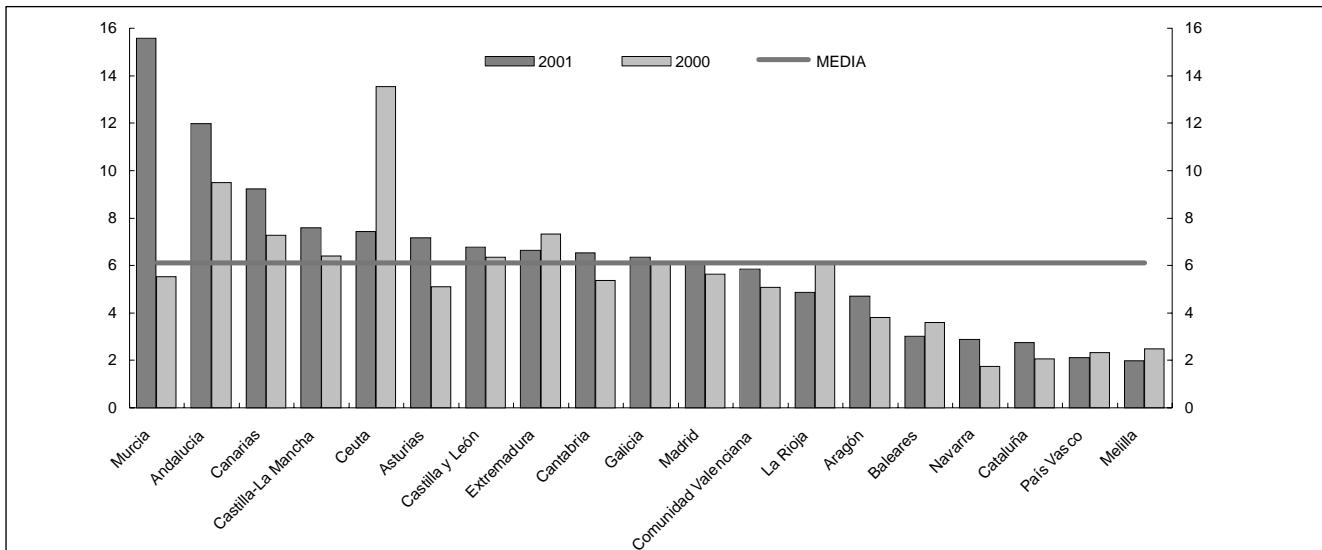
Comunidades Autónomas	Media créditos y depósitos en millones		Reclamaciones por lugar de incidencia		Reclamaciones por 1.000 millones de euros
	Euros	% sobre total	Número de reclamaciones	% sobre total	
Murcia .....	12.834	2,1	200	5,4	15,6
Andalucía.....	67.866	11,3	813	22,1	12,0
Canarias.....	17.420	2,9	161	4,4	9,2
Castilla-La Mancha.....	17.398	2,9	132	3,6	7,6
Ceuta .....	538	0,1	4	0,1	7,4
Asturias .....	11.986	2,0	86	2,3	7,2
Castilla y León .....	32.341	5,4	219	5,9	6,8
Extremadura.....	9.044	1,5	60	1,6	6,6
Cantabria.....	6.130	1,0	40	1,1	6,5
Galicia.....	26.748	4,5	170	4,6	6,4
Madrid .....	155.140	25,9	948	25,7	6,1
C. Valenciana.....	52.301	8,7	305	8,3	5,8
La Rioja .....	4.109	0,7	20	0,5	4,9
Aragón.....	17.004	2,8	80	2,2	4,7
Baleares.....	13.553	2,3	41	1,1	3,0
Navarra .....	9.404	1,6	27	0,7	2,9
Cataluña.....	106.085	17,7	293	8,0	2,8
País Vasco.....	39.488	6,6	84	2,3	2,1
Melilla.....	505	0,1	1	0,0	2,0
TOTALES .....	599.894	100	3.684	100	6,1

tadas en dicho ámbito geográfico y que —por razones competenciales— se derivaron al órgano competente para su tramitación.

El largo período de crecimiento en el que nuestro país se mueve, año tras año, tiene confirmación cuantitativa si observamos el volumen de créditos y préstamos concertados en España, como fiel muestra de la incesante actividad económica. En 1998, la media total alcanzaba la suma de 414.639,1 millones de euros; un año después, ascendía a

464.402,1 millones; en 2000 se llegaba a los 533.448,3 millones; y en el año 2001 analizado, este valor llega a 599.894 millones de euros. En pesetas, se rozan los cien billones —99.813.963 millones—, con un incremento de más de 11 billones por segundo año consecutivo. Este aumento explica, en parte, el incremento de la *ratio* nacional antes apuntado, y da fe del continuado crecimiento de la actividad económica y bancaria, y también, obviamente, del avance cualitativo y cuantitativo de relaciones mercantiles entre entidades de crédito y su clientela, con el consecuen-

**RECLAMACIONES POR CADA 1.000 MILLONES DE EUROS**



te e inevitable incremento de quejas en una parte mínima, en honor a la verdad, de ellas.

Las comunidades que obtienen resultados menos favorables de esta *ratio*, al margen del caso murciano y andaluz ya explicados, son Canarias, Castilla-La Mancha, Ceuta y Asturias, mientras que logran *ratios* muy destacables —en lo positivo— Melilla, País Vasco, Cataluña, Navarra y Baleares, casualmente los mismos territorios que protagonizaban la parte inferior del cuadro hace un año.

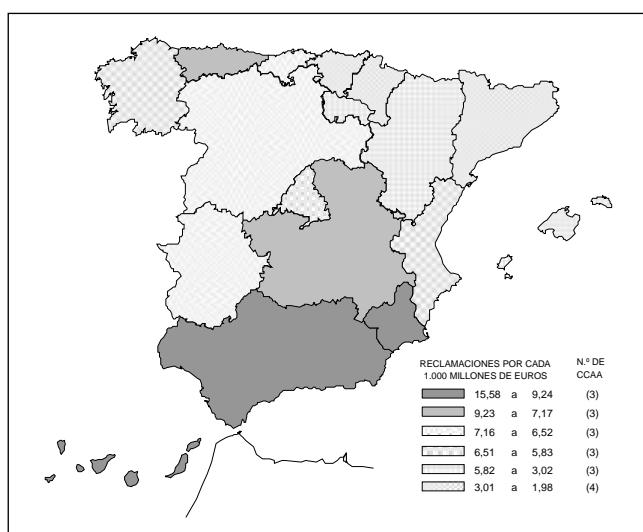
### **II.3. Naturaleza de la entidad contra la que se dirigen las reclamaciones (cuadro II.3)**

En este cuadro, las variaciones suelen ser mínimas, siendo un claro ejemplo del comentario que hacíamos al principio de este capítulo, advirtiendo que el número de expedientes sumados no coincide con el de presentados en el ejercicio. La diferencia nos ofrece el dato del número de casos —83— en los que han resultado implicadas dos o más entidades de distinta naturaleza.

Como siempre ha sucedido, los bancos lideran —este año, incluso con valores superiores a otros— la clasificación de entidades más reclamadas (2.512 casos, un 68,2 % del total). Es muestra del liderazgo que también tienen en el negocio bancario. En segunda posición —aquí hay un decrecimiento de casi cinco puntos con respecto a 2000— se encuentran las cajas de ahorros y CECA —26,2 %—; y en tercera, las cooperativas, con un 3,4 %. Estos tres grupos de entidades monopolizan el mercado en su gran mayoría, y por ello también el número de quejas, con un 97,8 % del total, 3.603 expedientes de los 3.767 contabilizados.

Grupos minoritarios son los establecimientos financieros de crédito (37 casos, un 1 %) y los establecimientos de cambio de moneda extranjera —23 supuestos, un 0,6 %—.

### **DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES POR CCAA**



En el apartado «Consulta entidad» están encuadrados los expedientes referidos a aspectos generales de práctica bancaria y a aquellos que no son competencia —por su materia— del Servicio. Un último grupo —entidades no de crédito— recoge 61 supuestos —1,7 % del total— donde aparecen aquellas quejas planteadas contra entidades que no ostentan la condición que indica su título, caso de sociedades de garantía recíproca, sociedades de valores, mutualidades, sociedades de tasación, etc.

#### **II.4.1. Tipo de resolución de las reclamaciones tramitadas y archivadas en el año 2001 (cuadro II.4.1)**

Estamos ante el cuadro más indicado para analizar de forma individualizada la actuación de las entidades más reclamadas. Hasta este ejercicio, este cuadro era el número 4, pasando a numerarse como cuadro 4.1, ante la aparición

### **II.3. NATURALEZA DE LA ENTIDAD CONTRA LA QUE SE DIRIGEN LAS RECLAMACIONES (\*)**

	2001		2000	
	N.º	%	N.º	%
Bancos .....	2.512	68,2	1.724	63,2
Cajas de ahorros y CECA .....	965	26,2	853	31,2
Cooperativas .....	126	3,4	106	3,9
Establecimientos financieros de crédito.....	37	1,0	28	1,0
Establecimientos de cambio de moneda .....	23	0,6	0	0,0
Entidades no de crédito.....	61	1,7	56	2,1
Consulta entidad.....	43	1,2	33	1,2
<b>TOTAL .....</b>	<b>3.767</b>		<b>2.800</b>	

(\*) Los porcentajes están calculados sobre el número de reclamaciones presentadas en los respectivos años.

Año 2001: 3.684.

Año 2000: 2.730.

ción del que le sigue y que sirve de complemento informativo —como veremos— al presente.

Como decíamos, en este cuadro se colocan ordinalmente las entidades que han tenido hasta veinte reclamaciones, en las que el Servicio consideró preciso solicitarles alegaciones, en lugar de decretar su archivo inmediato. Se entiende, por tanto, que son asuntos de la suficiente trascendencia para adoptar dicha medida, que provocó el allanamiento de la entidad, el desistimiento del reclamante o, en su mayoría, la formulación de alegaciones, cuyo estudio motivó el informe del Servicio, concluyendo a favor o en contra de una y otra parte. Existe una última agrupación, que recoge los asuntos que se archivaron sin pronunciamiento, por parte de este Servicio, sobre el fondo del asunto planteado.

El primer dato que se ha de destacar es la gran desproporción existente entre las cuatro primeras entidades que aparecen, si comparamos sus datos con los del resto que componen el sistema financiero español. Al igual que sucedió en el año 2000, los dos grandes bancos del país lideran la relación (440 reclamaciones el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria —40 más que hace un año—, y 287 el Banco Santander Central Hispano —29 menos que en el ejercicio anterior—). Si nos detenemos a estudiar más detalladamente sus valores, observamos que el primero de los citados incrementó sustancialmente sus allanamientos y desistimientos —de 80 en 2000 a 187 en 2001—, dato muy positivo y que destaca en el cuadro, viendo reducido el número de informes favorables al reclamante —desciende del 29 % al 18,9 %—, pero también el de informes favo-

rables a sus tesis, que decrece del 37,6 % al 29,1 %. El otro gran banco tiene menos allanamientos y desistimientos que el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, pero aumenta también su número en este apartado con respecto a 2000 —48 entonces y 70 ahora—. Sin embargo, y esto no suele ser habitual en la relación de entidades, el porcentaje de informes contrarios a sus tesis (35,2 %) supera al de los favorables a las mismas (31,7 %).

Un leve incremento en el número de reclamaciones, ocupando el tercer lugar en la relación, observamos en Caja de Ahorros de Madrid, que pasa de 103 expedientes en 2000 a 121 en 2001. Bajan ligeramente sus porcentajes referidos a allanamientos y desistimientos, pero aumentan aquellos —lidera este valor— si acudimos a los números de informes resueltos con conclusión favorable a su postura —de un 51 % sube a un 62 %—. El Banco Español de Crédito, con 107 supuestos, ocupa el cuarto lugar, debiendo hacerse mención de que casi un tercio de los mismos (un 29,9 %) se archivó por allanamiento o desistimiento de una y otra parte.

Si continuamos en orden descendente, en quinto puesto aparecen Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, con 53 expedientes —18 menos que en el año 2000—, liderando el capítulo de ser la entidad que menos informes tiene desfavorables a su postura, con tan solo un 9,4 % del total, debiendo doblar este porcentaje para encontrar a la siguiente entidad que le sigue en este dato, abiertamente positivo; y la Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez, que iguala el citado número de 53 expedientes abiertos, si bien obtiene números muy parejos (11 y 12

#### II.4.1. TIPOS DE RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES TRAMITADAS Y ARCHIVADAS EN EL AÑO 2001 (\*)

Entidades	Total reclama-ciones	Allana-mientos y desisti-mientos	% sobre total	Informes favorables al reclamante	% sobre total	Informes favorables a la entidad	% sobre total	Sin pronun-ciamiento	% sobre total
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. ....	440	187	42,5	83	18,9	128	29,1	42	9,5
Banco Santander Central Hispano, S.A. ....	287	70	24,4	101	35,2	91	31,7	25	8,7
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid .....	121	8	6,6	29	24,0	75	62,0	9	7,4
Banco Español de Crédito .....	107	32	29,9	26	24,3	40	37,4	9	8,4
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona .....	53	10	18,9	5	9,4	32	60,4	6	11,3
Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez ..	53	27	50,9	11	20,8	12	22,6	3	5,7
Bankinter, S.A. ....	42	10	23,8	13	31,0	17	40,5	2	4,8
Bancaja.....	28	1	3,6	10	35,7	15	53,6	2	7,1
Patagón Internet Bank, S.A. ....	28	5	17,9	15	53,6	6	21,4	2	7,1
Banco Popular Español, S.A. ....	27	2	7,4	5	18,5	16	59,3	4	14,8
Caja de Ahorros de Cataluña.....	27	3	11,1	12	44,4	8	29,6	4	14,8
Deutsche Bank, S.A. Española.....	26	5	19,2	9	34,6	8	30,8	4	15,4
Unicaja.....	26	3	11,5	7	26,9	14	53,8	2	7,7
Caja de Ahorros del Mediterráneo .....	25	4	16,0	6	24,0	12	48,0	3	12,0
Banco Zaragozano, S.A. ....	25	3	12,0	5	20,0	15	60,0	2	8,0
Caja España de Inversiones .....	25	2	8,0	8	32,0	15	60,0	0	0,0
Citibank España, S.A. ....	24	6	25,0	5	20,8	11	45,8	2	8,3
Banco Atlántico, S.A. ....	23	4	17,4	14	60,9	4	17,4	1	4,3
Banco Pastor, S.A. ....	21	5	23,8	7	33,3	7	33,3	2	9,5
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria.....	20	1	5,0	5	25,0	12	60,0	2	10,0

(\*) Los porcentajes se han calculado sobre el total de reclamaciones resueltas en cada entidad.

casos) si comparamos las resoluciones contrarias o favorables —respectivamente— a sus tesis.

Como comentábamos antes, predominan las entidades que obtienen más informes favorables a ellas que a sus clientes, destacando aquí —por alcanzar el 60 % del total los primeros— además de los casos de Caja de Madrid y La Caixa ya citados, los de Banco Zaragozano, Caja España y Caja de Ahorros de Salamanca y Soria. En el polo opuesto se encuentran las pocas entidades en los que los dictámenes desfavorables superaron a los favorables a su versión, siendo estas —además de Banco Santander Central Hispano— Patagón (única entidad de las que operan tan solo telefónicamente y vía Internet, con un 53,6 % favorable a sus clientes y un 21,4 % en contra de ellos), Deutsche Bank, Banco Atlántico (tiene un 60,9 % de informes contrarios a su actuación, frente a tan solo un 17,4 % a su favor) y Caja de Ahorros de Cataluña.

Haremos una mención detallada del dato positivo de aquellas entidades que desaparecen del cuadro, por no haber alcanzado este año las veinte reclamaciones. Son Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha, Ibercaja, Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Sevilla y Huelva, y Caja General de Ahorros de Granada. Otras, por el contrario, ocupan el lugar dejado por las anteriores, lo que supone un claro incremento de sus reclamaciones, que el año anterior no alcanzaron los veinte expedientes. Nos referimos —por este orden— a Patagón, Banco Popular Español, Caja España, Banco Pastor, y Caja de Ahorros de Salamanca y Soria.

#### II.4.2. Rectificaciones de las entidades a los informes del Servicio en el período 1.1.2001 a 31.3.2002 (cuadro II.4.2)

Estamos ante la novedad más destacada de la presente Memoria. A partir de ahora, añadimos el cuadro II.4.2, con los comentarios pertinentes, dedicado a detallar cómo reaccionan las diferentes entidades una vez reciben el informe, en este caso desfavorable a su proceder, del Servicio de Reclamaciones.

Al obtener y publicar este dato —se ha considerado llevarlo a la práctica con las reclamaciones presentadas desde el 1 de enero de 2001 e incluye los archivos de dichos expedientes hasta el 31 de marzo de 2002, con el objeto de ofrecer una información cuantitativamente más significativa— debe entenderse que se hace como un enriquecimiento de los datos que anualmente vierte el Servicio en su Memoria, dejando de paso constancia efectiva del grado de «eficacia» —quizás el término no sea demasiado apropiado— de sus informes. Indudablemente, cada entidad debe hacer sus propias reflexiones sobre si el porcentaje y número sus rectificaciones están en consonancia con las del resto de entidades, siempre teniendo en cuenta el carácter no vinculante de nuestros informes, compensado por la autoridad que una resolución de esta Institución tiene para ellas.

Entrando en el estudio detallado del cuadro, advertimos en primer lugar, que las entidades incluidas en este

#### II.4.2. RECTIFICACIONES DE LAS ENTIDADES A LOS INFORMES DEL SERVICIO (\*) PERÍODO 1.1.2001 A 31.3.2002

Entidades	Total informes favorables reclamante	Sí rectifica	% rectificaciones	No rectifica	% no rectificaciones
Banco Santander Central Hispano, S.A.....	89	62	69,7	27	30,3
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.....	71	52	73,2	19	26,8
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid .....	26	15	57,7	11	42,3
Banco Español de Crédito, S.A.....	23	22	95,7	1	4,3
Patagón Internet Bank, S.A.....	15	13	86,7	2	13,3
Banco Atlántico, S.A.....	12	10	83,3	2	16,7
Caja de Ahorros de Cataluña.....	12	12	100,0	0	0,0
Deutsche Bank, S.A. Español.....	9	8	88,9	1	11,1
Bankinter, S.A.....	9	7	77,8	2	22,2
Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez.	9	6	66,7	3	33,3
Caja España de Inversiones .....	8	7	87,5	1	12,5
Banco Pastor, S.A.....	7	3	42,9	4	57,1
Bancaja.....	6	4	66,7	2	33,3
Banco Popular Español, S.A.....	5	3	60,0	2	40,0
Banco Zaragozano, S.A.....	5	5	100,0	0	0,0
Caja de Ahorros del Mediterráneo.....	5	5	100,0	0	0,0
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria.....	5	3	60,0	2	40,0
Citibank España, S.A. ....	4	3	75,0	1	25,0
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona .....	4	1	25,0	3	75,0
Unicaja .....	4	4	100,0	0	0,0
<b>TOTALES .....</b>	<b>328</b>	<b>245</b>	<b>74,7</b>	<b>83</b>	<b>25,3</b>

(\*) Los porcentajes se han calculado sobre el total de reclamaciones favorables a los reclamantes en cada entidad.

cuadro son las mismas relacionadas en el anterior —aque-las contra las que se presentaron un mínimo de veinte reclamaciones—. A simple vista, destaca el alto grado de rectificación que ofrecen determinadas entidades, y este dato hay que tomarlo de modo muy positivo, al denotar un evidente interés de esa entidad por acatar, en todo su contenido, nuestro dictamen, rectificando —cuando ello es posible— su actuación, o bien ofreciendo —cuando no lo es— explicaciones a su cliente y al Servicio, adquiriendo un sólido compromiso de no volver a incurrir en una práctica que ya ha sido reprendida. Destacamos —insistimos en lo positivo de esta relación— los porcentajes de Caixa d'Estalvis de Catalunya, Banco Zaragozano y Caja de Ahorros del Mediterráneo (100 % de rectificaciones), Banco Español de Crédito (95,7 %), Deutsche Bank (88,9 %), Caja España (87,5 %), Patagón (86,7 %) y Banco Atlántico (83,3 %).

En sentido contrario, esto es, las entidades que ofrecen un grado de rectificación menos elevado, tan solo dos muestran porcentajes inferiores al 50 %, Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (rectificó en uno de los cuatro informes desfavorables que tuvo —un 25 %—) y Banco Pastor (un 42,9 %). Les siguen Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid —con un 57,7 %, el más bajo de las «grandes» entidades—, junto a la Caja de Ahorros de Salamanca y Soria, y Banco Popular Español, ambos ya con un 60 % de rectificaciones, lo que conduce a reflexionar acerca del alto grado de aceptación y acatamientos —salvo las

excepciones relatadas— que tienen los informes del Servicio de Reclamaciones.

Confiamos en que la información suministrada sirva para aclarar cualquier duda que pudiese existir sobre su eficacia y seguimiento de los expedientes, en lo que debe entenderse como la más clara prueba de que el sistema de resolución de reclamaciones en el ámbito bancario funciona, en líneas generales, debidamente.

## II.5. Resultado global de las reclamaciones archivadas en 2001 (cuadro II.5)

Tres son las divisiones básicas de este cuadro, a la hora de seleccionar los expedientes en él incluidos. La primera agrupa los supuestos archivados sin solicitud de alegaciones a la entidad y, dentro de esta, existe un primer apartado incluyendo los casos que el Servicio rechazó, sobre la base argumental del tema planteado. La existencia de algún impedimento básico condujo a sus respectivos archivos, en virtud de la imposibilidad de resolverlos en aplicación de la norma reglamentaria del Servicio. Siete son las causas por las que se produjo el rechazo citado, siendo —de mayor a menor— las siguientes: supuestos en los que se remitió el asunto a «otros organismos públicos», al competir su resolución a los mismos (779 expedientes, frente a los 486 del año 2000 y 226 de 1999), lo

### II.5. RESULTADO GLOBAL DE LAS RECLAMACIONES ARCHIVADAS EN EL AÑO 2001

	2001		2000		Variación		
	N.º	%	N.º	%	Absoluta		Relativa
					N.º	%	
<b>Sin solicitud de alegaciones: Total .....</b>	<b>1.264</b>	<b>41,4</b>	<b>985</b>	<b>36,8</b>	<b>Δ 279</b>	<b>Δ 28,3</b>	<b>Δ 12,5</b>
El reclamante no aportó la documentación solicitada.							
Archivo .....	178	5,8	187	7,0	▽ 9	▽ 4,8	▽ 16,4
Solicitudes de información sobre una práctica sin reclamación (referidas o no a una entidad concreta) ..	35	1,1	35	1,3	0	0,0	▽ 12,2
Asuntos rechazados:							
Asuntos de derecho privado .....	28	0,9	38	1,4	▽ 10	▽ 26,3	▽ 35,3
Otros organismos .....	779	25,5	486	18,1	△ 293	△ 60,3	△ 40,7
Asuntos sub júdice .....	53	1,7	65	2,4	▽ 12	▽ 18,5	▽ 28,4
El asunto planteado no supone infracción .....	13	0,4	22	0,8	▽ 9	▽ 40,9	▽ 48,1
Motivos varios .....	122	4,0	100	3,7	△ 22	△ 22,0	△ 7,1
Asunto ya resuelto .....	11	0,4	8	0,3	△ 3	△ 37,5	△ 20,7
No es entidad de crédito .....	45	1,5	44	1,6	△ 1	△ 2,3	▽ 10,2
<b>Sin o con solicitud de alegaciones: Total ...</b>	<b>100</b>	<b>3,3</b>	<b>72</b>	<b>2,7</b>	<b>Δ 28</b>	<b>Δ 38,9</b>	<b>Δ 21,9</b>
Desistimientos .....	100	3,3	72	2,7	Δ 28	Δ 38,9	Δ 21,9
<b>Con solicitud de alegaciones: Total .....</b>	<b>1.688</b>	<b>55,3</b>	<b>1.622</b>	<b>60,5</b>	<b>Δ 66</b>	<b>Δ 4,1</b>	<b>▽ 8,6</b>
Allanamientos .....	311	10,2	199	7,4	△ 112	△ 56,3	△ 37,2
Informes favorables al reclamante .....	544	17,8	538	20,1	△ 6	△ 1,1	▽ 11,2
Informes favorables a la entidad .....	653	21,4	721	26,9	▽ 68	▽ 9,4	▽ 20,5
Improcedencia de informe. Sin pronunciamiento .....	180	5,9	164	6,1	△ 16	△ 9,8	▽ 3,7
<b>TOTAL .....</b>	<b>3.052</b>	<b>100</b>	<b>2.679</b>	<b>100</b>	<b>Δ 373</b>	<b>Δ 13,9</b>	

que significa un incremento relativo del 40,7 % —resaltando el caso de los fondos de inversión, competencia de la Comisión Nacional del Mercado de Valores; y de los fondos y planes de pensiones, competencia de la Dirección General de Seguros—; expedientes archivados por «motivos varios», al no ser el tema planteado competencia del Banco de España (122 casos, frente a los 100 de 2000); asuntos sub júdice, en los que la norma prohíbe la intervención del Servicio —aquí hay 53 expedientes, 12 menos que hace un año y 23 menos que en 1999, lo que induce a pensar que la citada objeción es cada vez más conocida por parte de la clientela bancaria; 45 supuestos en los que la parte reclamada no era una entidad de crédito; 28 asuntos se centraban en cuestiones de estricto derecho privado, con un decremento relativo del 35,3 %; otros 13 casos, frente a los 22 de 2000, en los que el tema planteado no suponía infracción de norma de transparencia alguna, siendo oportuno su inmediato archivo; y, por último, 11 casos, tres más que hace un año, que ya habían sido resueltos anteriormente, sin poder por ello volver a plantearse ante el Servicio, conforme establece la norma reguladora de su funcionamiento.

Dentro de este grupo de expedientes archivados sin solicitud de alegaciones, y al margen de los que acabamos de comentar —los rechazados—, están aquellos otros que fueron archivados al no aportar el reclamante la documentación solicitada: son 178 casos, nueve menos que en el año 2000; y aquellos otros —un total de 35— que se archivaron al tratarse de simples solicitudes de información sobre una práctica, sin poderse conceptualizar, por consiguiente, como reclamación propiamente dicha.

El segundo capítulo del cuadro lo componen los expedientes en los que el reclamante manifestó, expresamente, su voluntad de retirar la queja, por haber alcanzado algún tipo de acuerdo con la entidad. Son los denominados desistimientos, en los que no se distingue si ha existido o no solicitud de alegaciones a la parte reclamada. Hay un incremento relativo del 21,9 %, ascendiendo la cifra a 100 casos, frente a los 72 de 2000. Este es un dato positivo, pues siempre merece esta calificación el reflejo del interés de las entidades por atender las quejas razonadas y fundadas de sus clientes, sin que, para ello, deba intervenir el Servicio, dictaminando sobre el fondo del asunto.

Por último, el tercer apartado del cuadro lo componen los expedientes en los que se dio traslado a la parte reclamada, fuesen una o más las entidades implicadas. A raíz de la cumplimentación de dicho trámite, se produjo el dictamen del Servicio, dividiendo los expedientes en cuatro categorías. Con 311 casos nos encontramos los allanamientos, frente a los 199 de 2000 y a los 178 de 1999. Se produce aquí un fuerte incremento, del 56,3 % en términos absolutos y del 37,2 % en relativos, dato a todas luces reseñable, pues refleja una reacción positiva de las entidades al serle planteada la queja, consistente en atender la tesis

de su cliente, aceptando rectificar su proceder, de acuerdo con lo solicitado por el reclamante.

Consecuencia de este aumento en las magnitudes de expedientes en los que la entidad se allanó ante la reclamación es, a buen seguro, el descenso relativo del 11,2 % en el porcentaje de expedientes que concluyeron con dictamen favorable al reclamante. Son 544 casos, seis más que hace un año (incremento absoluto del 1,1 %), a los que habría que añadir —al menos, a efectos prácticos— los citados 311 allanamientos archivados una vez intervino el Servicio.

Donde sí se produce un importante decremento en todas las magnitudes, absolutas y relativas, es en los expedientes archivados con informes favorables a las tesis sostenidas por las entidades reclamadas. Hablamos de 653 supuestos, un 21,4 % del total, frente al 26,9 % de 2000 (con 721 casos) y al 28,4 % de 1999. El descenso relativo asciende al 20,5 % y el absoluto al 9,4 %.

Un último dato es el referido a los 180 supuestos —un 5,9 % del total— que se archivaron sin pronunciamiento del Servicio, por no proceder su emisión, mayoritariamente por ser competencia de los tribunales de justicia. Ese dato implica un decremento relativo del 3,7 %.

Para finalizar, recordaremos que en este cuadro están incluidos los 3.052 expedientes archivados al concluir el año natural de 2001, lo que supone haber tratado, resuelto y archivado 373 expedientes más —un incremento del 13,9 %— que en el año 2000.

## II.6. Materia objeto de la reclamación (cuadro II.6)

En el año estudiado se consolida la tendencia que, poco a poco, fue materializándose, hasta llegar al vuelco producido en el año 2000. Nos referimos a que el grupo de operaciones pasivas fue reduciendo sus diferencias con el capítulo que siempre acumuló más reclamaciones —operaciones activas—, hasta que en 2000 superó, el hasta entonces segundo, al primero, en 93 expedientes (729, frente a 636). Esta diferencia a favor de las operaciones pasivas casi se duplica, alcanzando los 167 supuestos (935, frente a 768). Porcentualmente, ambos grupos suponen casi la mitad de las reclamaciones formuladas —25,4 % de operaciones pasivas y 20,8 % de activas—, pero, a pesar de contar con sendos incrementos absolutos, del 28,3 % y 20,8 %, respectivamente, tales valores se convierten en decrementos llevados a cifras relativas, 5 % y 10,5 %.

Dentro de los 768 expedientes centrados en operaciones activas, profundizando en las causas últimas de los mismos, destacan 154 presentados por disconformidad con comisiones y gastos, otros 130 que afectaban a aspectos relacionados con los intereses de estas operaciones, y 116 discrepaban con las condiciones contractuales suscritas u ofertadas.

En la materia más reclamada, que como hemos visto es la de operaciones pasivas, con 935 casos, y tras indagar en las causas de los mismos, observamos que 207 casos procedían de discrepancias de los reclamantes con apuntes anotados en sus cuentas, por actuaciones unilaterales de las entidades, destacando también otros 182 casos centrados en comisiones adeudadas y 136 más que versaban sobre información y documentación ofrecida al depositante.

El siguiente grupo al que nos referiremos es el de transferencias, con 102 supuestos, frente a 78 hace un año. Este apartado, con toda probabilidad, se va a ver beneficiado con el ágil tratamiento que el legislador pretende se dé a estas operaciones, en aplicación de la normativa referida a las transacciones económicas transfronterizas dentro de la Unión Europea. De los expedientes abiertos, destacan los 35 centrados en comisiones y gastos cobrados al materializar los traspasos de fondos, los 23 supuestos cuyo litigio radicaba en discrepar de una actuación unilateral de la entidad, junto a otros 22 presentados por errores o faltas de diligencia de las entidades intervenientes.

Continuando el estudio del cuadro, nos encontramos con el epígrafe de letras y cheques. Aquí se han abierto 275 expedientes, 32 más que en 2000, representando este dato un incremento absoluto del 13,2 %, pero, sin embargo, un decremento relativo del 16,1 %. Destacan 90 casos centrados en faltas de diligencia o errores de las entidades implicadas —el 32,7 % del grupo— y otros 56 en comisiones adeudadas en la negociación o devolución de efectos. El descenso relativo habido en este epígrafe, uno más si repasamos los últimos años, sirve como muestra del crecimiento del período estudiado, con una clara reducción en el volumen de efectos impagados. Como aspecto curioso, tan solo hubo 19 casos —6,9 %— centrados en la falsificación y manipulación de este tipo de documentos de pago.

Un capítulo que experimenta un llamativo incremento absoluto —del 24,3 %—, si bien se transforma en decremento —del 7,9 %— en magnitudes relativas, es el de las tarjetas de crédito y débito. Estamos ante un medio de pago cada día más importante, cuyo empleo supera las barreras nacionales. Con toda seguridad, el usuario de las tarjetas en países de la Unión Europea verá reforzada su seguridad con la implantación de la red de resolución extrajudicial de conflictos a nivel comunitario, a la que está adherido el Servicio de Reclamaciones. En el año 2001 se han presentado 348 reclamaciones en este campo de las tarjetas, 68 más que en 2000, destacando las centradas en robo, sustracción y uso fraudulento —142 casos, un 40,8 % del total—, seguidas de discrepancias de los titulares con anotaciones en cuenta que provenían del empleo de sus tarjetas —78 supuestos, 22,4 % del total—.

Un grupo que sufre un descenso significativo —el único que disminuye en valores absolutos —un 23,8 %— y, por tanto, también relativo —el 43,5 %— es el referido a operaciones de Deuda del Estado. Son tan solo 16 casos, cinco menos que en el año 2000.

Ocurre justamente lo contrario con el capítulo de Divisas y billetes extranjeros. Aquí aumentan las reclamaciones, pasando de 40 en 2000 a 58 en 2001, con un incremento relativo del 7,5 %. Un dato para la reflexión: el 43,1 % de estas 58 reclamaciones —25— se centraban en comisiones y gastos. Bueno es recordar aquí que hasta el 30 de junio de 2002 podrán canjearse las pesetas por euros tanto en entidades de crédito como en el Banco de España, a través de toda su red de sucursales. A partir de la fecha citada, habrá necesariamente que acudir a esta Institución, siendo dicho canje, de una moneda por otra, gratuito. Hacemos también aquí referencia a la comisión por manipulación de billetes, aplicada por muchas entidades como contraprestación del servicio que, indudablemente, realizan.

## II.6. MATERIA OBJETO DE LA RECLAMACIÓN (\*)

	2001		2000		Variación		
	N.º	%	N.º	%	Absoluta		Relativa
					N.º	%	
Operaciones activas .....	768	20,8	636	23,3	△ 132	△ 20,8	▽ 10,5
Operaciones pasivas .....	935	25,4	729	26,7	△ 206	△ 28,3	▽ 5,0
Transferencias .....	102	2,8	78	2,9	△ 24	△ 30,8	▽ 3,1
Letras y cheques .....	275	7,5	243	8,9	△ 32	△ 13,2	▽ 16,1
Deuda del Estado.....	16	0,4	21	0,8	▽ 5	▽ 23,8	▽ 43,5
Tarjetas de crédito .....	348	9,4	280	10,3	△ 68	△ 24,3	▽ 7,9
Divisas y billetes extranjeros.....	58	1,6	40	1,5	△ 18	△ 45,0	△ 7,5
Reclamaciones varias.....	262	7,1	185	6,8	△ 77	△ 41,6	△ 4,9
Consultas varias .....	6	0,2	2	0,1	△ 4	△ 200,0	△ 122,3
Cuestiones referidas a valores y seguros .....	791	21,5	512	18,8	△ 279	△ 54,5	△ 14,5

(\*) Los porcentajes están calculados sobre el número de reclamaciones presentadas en los respectivos años.  
Año 2001: 3.684.  
Año 2000: 2.730.

Conforme hicimos el año pasado, hemos vuelto a distinguir las cuestiones concernientes a valores y seguros, del resto de asuntos englobados antes en el grupo de Reclamaciones varias. Ha habido un aumento muy importante de los asuntos centrados en quejas que afectaban a ambos tipos de contratos —nos referimos a valores y seguros—, que en 1999 ascendían a 348, pasando a 512 en 2000 y alcanzando los 791 en 2001. Son 279 expedientes más que el año anterior —un aumento relativo del 14,5 %— en casos que, por lo general y en una amplísima proporción, este Servicio no puede entrar a conocer, por exceder de su ámbito competencial, siendo remitidos, en su práctica totalidad, a los Servicios implantados por la Comisión Nacional del Mercado de Valores y por la Dirección General de Seguros.

En el grupo de Reclamaciones varias —262 casos, 77 más que en el año 2000, con un incremento relativo del 4,9 %— se engloban los asuntos que el Servicio no puede resolver por exceder de su competencia, si bien en algunos de ellos —pocos por su cuantía, pero trascendentes por contenido—, al ser susceptibles de nuestro pronunciamiento, motivaron la apertura y tramitación de un expediente, estando encuadrados en esta Memoria en el subgrupo de cuestiones varias, de cada uno de los diferentes capítulos de informes favorables a los reclamantes.

Facilitamos a continuación un listado de los asuntos incluidos en este grupo de Reclamaciones varias:

— Avales y garantías .....	33
— Impuestos y Seguridad Social .....	16
— Inclusión en registros de impagados .....	38
— Secreto bancario .....	9
— Prescripción .....	3
— Créditos documentarios .....	5
— Cajas de seguridad .....	6
— Operaciones no bancarias .....	89
— Tasación, establecimientos de cambio, etc. .	19
— Deficiencias en correspondencia .....	1
— Billetes falsos .....	16
— Publicidad .....	7
— Euros .....	8
— Medidas de seguridad en sucursal .....	2
— Información fiscal .....	3
— Discrepancias apuntes en cuenta .....	3
— Horario de pago .....	2
— Otras .....	2
 TOTAL .....	 262

Terminamos aludiendo, nuevamente, al grupo de Consultas varias, con seis reclamaciones, frente a las dos que hubo en 2000, capítulo que, por sus pequeñas magnitudes, no merece mayor comentario.

## II.7. Defensores del cliente u órgano equivalente

La eficacia de esta figura es algo que no merece discusión, en opinión de este Servicio. El propio legislador ha valorado —entendemos— de forma positiva su funcionamiento actual, dado que no se esperan importantes novedades en un futuro cercano, que afecten a la configuración, funcionamiento y competencias de esta institución.

Las modificaciones que encontrará el lector consisten, básicamente, en la inclusión de 63 bancos —tres más que en 2000—, 39 cajas de ahorros, 80 cooperativas de crédito —había 84 en la anterior Memoria—, 48 establecimientos financieros de crédito —uno menos que hace un año— y tres establecimientos de cambio de moneda, que, como es sabido, son competencia del Servicio a raíz de la publicación de la Circular n.º 6/2001 del Banco de España, dictada en desarrollo de disposiciones de superior rango, que entró en vigor el 1 de enero de 2002. Si bien únicamente aquellos que, además de la habitual operación de compra de billetes extranjeros o cheques de viaje, se encontraran autorizados para realizar operaciones de venta de aquellos o transferencias con el exterior.

Si repasamos el listado que aparece a continuación, veremos la amplísima implantación que tiene esta figura —a pesar de su no obligatoriedad— en el mapa financiero español. Son muy pocas las entidades —en algunos sectores, como el bancario, simbólicas— que no han designado defensor del cliente. Esa amplia implantación, unida a su —por lo general— eficaz labor, de la que este Servicio tiene datos que despejan cualquier duda —los defensores de los clientes y los servicios de atención al cliente de cinco de las entidades más significativas, por su volumen, de nuestro país, recibieron en 2001 por encima de 35.000 reclamaciones, de las que llegaron a nuestro Servicio un número ligeramente superior a 1.000, exactamente 1.045, es decir menos del 3 % de aquellas—, permiten afirmar que un importantísimo número de las quejas que llegan al defensor no se plantean después ante el Servicio, por ser resueltas en aquella instancia. Son las entidades que cuentan con defensor, y también sus clientes, quienes dan fe de su positiva creación y eficacia.

## BANCOS

Associates Capital Corporation, PCL, S.E.  
 B.B.V.A. Privanza Banco, S.A.  
 B.N.P. Paribas España, S.A.  
 B.N.P. Paribas, S.E.  
 Banca March, S.A.  
 Banca Pueyo, S.A.  
 Banco Atlántico, S.A.  
 Banco B.S.N. Banif, S.A.  
 Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.

<b>CAJAS DE AHORROS</b>		
Banco de Andalucía, S.A.	Bilbao Bizkaia Kutxa	
Banco de Asturias, S.A.	Caixa d'Estalvis de Catalunya	
Banco de Castilla, S.A.	Caixa d'Estalvis Comarcal de Manlleu	
Banco de Crédito Balear, S.A.	Caixa d'Estalvis de Girona	
Banco de Crédito Local de España, S.A.	Caixa d'Estalvis de Manresa	
Banco de Extremadura, S.A.	Caixa d'Estalvis de Sabadell	
Banco de Galicia, S.A.	Caixa d'Estalvis de Tarragona	
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, S.A.	Caixa d'Estalvis de Terrassa	
Banco de Promoción de Negocios, S.A.	Caixa d'Estalvis del Penedès	
Banco de Sabadell, S.A.	Caixa d'Estalvis Laietana	
Banco de Valencia S.A.	Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara	
Banco de Vasconia, S.A.	Caja de Ahorros de Asturias	
Banco de Vitoria, S.A.	Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	
Banco Depositario BBVA, S.A.	Caja de Ahorros de Galicia	
Banco Esfinge, S.A.	Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón	
Banco Español de Crédito, S.A.	Caja de Ahorros de Murcia	
Banco Fimestic, S.A.	Caja de Ahorros y M. P. de Gipuzkoa y San Sebastián	
Banco Guipuzcoano, S.A.	Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra	
Banco Halifax Hispania, S.A.	Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	
Banco Herrero, S.A.	Caja de Ahorros de Santander y Cantabria	
Banco Industrial de Bilbao, S.A.	Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante (BANCAJA)	
Banco Inversión, S.A.	Caja de Ahorros de Vitoria y Álava	
Banco Inversis Net, S.A.	Caja de Ahorros del Mediterráneo	
Banco Luso Español, S.A.	Caja de Ahorros Municipal de Burgos	
Banco Mapfre, S.A.	Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez	
Banco Occidental, S.A.	Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Baleares	
Banco Pastor, S.A.	Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid	
Banco Popular Español, S.A.	Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Segovia	
Banco Popular Hipotecario, S.A.	Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ontinyent	
Banco Santander Central Hispano, S.A.	Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Extremadura	
Banco Simeón, S.A.	Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (IBERCAJA)	
Banco Urquijo, S.A.	Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	
Banco Zaragozano, S.A.	Caja España de Inversiones	
Bancofar, S.A.	Caja General de Ahorros de Canarias	
Bancopopular-E, S.A.	Caja General de Ahorros de Granada	
Banesto Banco de Emisiones, S.A.	Caja Insular de Ahorros de Canarias	
Bankinter, S.A.	Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	
Banque P.S.A. Finance, S.E.	Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (UNICAJA)	
Barclays Bank, S.A.	Monte de Piedad y Caja General de Ahorros de Badajoz	
BBVA Banco de Financiación, S.A.	Total ..... 39	
Citibank España, S.A.		
Crédit Lyonnais, S.A., S.E.		
Deutsche Bank, S.A. Española		
FCE Bank P.L.C., S.E.		
Finanzia, Banco de Crédito, S.A.		
General Electric Capital Bank, S.A.		
HBF Banco Financiero, S.A.		
ING Bank N.V., S.E.		
Patagón Internet Bank, S.A.		
Sabadell Banca Privada, S.A.		
Santander Central Hispano Investment, S.A.		
UBS España, S.A.		
UNOE Bank, S.A.		
Crédit Suisse, S.E.		
Total ..... 63		
<b>COOPERATIVAS DE CRÉDITO</b>		
	Caixa de Crèdit dels Enginyers, C.C.ING.S.C.C.	
	Caja de Crédito de Alcoy, C.C.V.	
	Caixa Popular-Caixa Rural, S.C.C.V.	
	Caixa Rural Altea, C.C.V.	
	Caixa Rural Benicarló, S.C.C.V.	
	Caixa Rural de Balears, S.C.C.	
	Caixa Rural de Callosa d'en Sarria, C.C.V.	
	Caixa Rural Gallega, S.C.C.L.G.	

Caixa Rural de Turis, C.C.V.	Caja Rural Nuestra Señora del Campo, S.C.A.C.
Caixa Rural la Vall «San Isidro», S.C.C.V.	Caja Rural Nuestra Señora del Rosario, S.C.A.C.
Caixa Rural San Fortunato, S.C.C.C.L.	Caja Rural San Agustín de Fuente-Álamo, S.C.C.
Caixa Rural Vinarós, S.C.C.V.	Caja Rural Castellón-San Isidro, S.C.C.V.
Caja Caminos, S.C.C.	Caja Rural San Isidro de les Coves de Vinromá, C.C.C.V.
Caja de Arquitectos, S.C.C.	Caja Rural San Isidro de Villafamés, S.C.C.V.
Caja de Crédito de Petrel, Caja Rural, C.C.V.	Caja Rural San Jaime de Alquerías del Niño Perdido, C.C.V.
Caja Laboral Popular, C.C.	Caja Rural San José de Alcora, C.C.V.
Caja Rural Católico-Agraria, C.C.V.	Caja Rural San José de Almassora, C.C.V.
Caja Rural Central, S.C.C.	Caja Rural San José de Burriana, C.C.V.
Caja Rural Comarcal de Mota del Cuervo, S.C.L.C.A.	Caja Rural San José de Nules, C.C.V.
Caja Rural Credicoop, S.C.C.	Caja Rural San José de Villavieja, C.C.V.
Caja Rural de Albacete, S.C.C.	Caja Rural San Roque de Almenara, S.C.C.V.
Caja Rural de Albal, C.C.V.	Caja Rural San Vicente Ferrer de Vall de Uxó, C.C.V.
Caja Rural de Alginet, S.C.C.V.	Caja Rural Valencia, S.C.C.
Caja Rural de Almendralejo, S.C.C.	Caja Rural Vasca, S.C.C.
Caja Rural de Asturias, S.C.C.	Credit Valenciana, Caja Rural C.C.V.
Caja Rural de Betxi, S.C.C.V.	
Caja Rural de Burgos, C.C.	Total ..... 80
Caja Rural de Canarias, S.C.C.	
Caja Rural de Casas Ibáñez, S.Coop., C.C.A.	
Caja Rural de Casinos, S.C.C.V.	
Caja Rural de Cheste, S.C.C.	
Caja Rural de Ciudad Real, S.C.C.	
Caja Rural de Cuenca, S.C.C.	
Caja Rural de Extremadura, S.C.C.	
Caja Rural de Fuentepelayo, S.C.C.	
Caja Rural de Gijón, C.C.	
Caja Rural de Granada, S.C.C.	
Caja Rural de Guissona, S.C.C.	
Caja Rural de Jaén, S.C.C.	
Caja Rural de la Roda, S.C.L.C.A.	
Caja Rural de la Valencia Castellana, S.C.C. de Requena	
Caja Rural de Aragón, S.C.C.	
Caja Rural de Navarra, S.C.C.	
Caja Rural de Salamanca, S.C.C.	
Caja Rural de Segovia, C.C.	
Caja Rural de Soria, S.C.C.	
Caja Rural de Tenerife, S.C.C.	
Caja Rural de Teruel, S.C.C.	
Caja Rural de Toledo, S.C.C.	
Caja Rural de Torrent, C.C.V.	
Caja Rural de Utrera, S.C.A.L.C.	
Caja Rural de Villamalea, S.C.C.A.	
Caja Rural de Villar, C.C.V.	
Caja Rural de Zamora, C.C.	
Caja Rural del Campo de Cariñena, S.C.C.L.	
Caja Rural del Duero, S.C.C.L.	
Caja Rural del Sur, S.C.C.	
Caja Rural Intermediterránea, S.C.C.	
Caja Rural La Junquera de Chilches, C.C.V.	
Caja Rural Los Santos de la Piedra de Albalat dels Sorells, C.C.V.	
Caja Rural Nuestra Madre del Sol, S.C.A.C.L.	
Caja Rural Nuestra Señora de Guadalupe, S.C.C.A.	
Caja Rural Nuestra Señora de la Esperanza de Onda, S.C.C.V.	

## ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS DE CRÉDITO

Accordia España, S.A., E.F.C.  
Adefisa Leasing, E.F.C., S.A.  
A.I.G. Finanzas, S.A., E.F.C.  
Aroleasing, E.F.C., S.A.  
Banasturias Leasing, E.F.C., S.A.  
Banesto Factoring, S.A., E.F.C.  
Bansabadell Factoring, E.F.C., S.A.  
Bansabadell Hipotecaria, E.F.C., S.A.  
Bansabadell Leasing, E.F.C., S.A.  
Bansander de Financiaciones, S.A., E.F.C.  
BSCH Factoring y Confirming, S.A., E.F.C.  
B.N.P. Paribas Lease Grupo, S.A., E.F.C.  
Banzano Group Factoring, S.A., E.F.C.  
BBVA Factoring, S.A., E.F.C.  
BMW Financial Services Ibérica, E.F.C., S.A.  
Caixaleasing y Factoring, E.F.C., S.A.  
Caterpillar Financial Corporación Financiera, S.A., E.F.C.  
Cofidis Hispania, E.F.C., S.A.  
Comerciantes Reunidos del Sur, S.A., E.F.C.  
Crediduero, S.A., E.F.C.  
Edamleasing, E.F.C., S.A.  
Electrolux Financiera, S.A., E.F.C.  
Euro Crédito, E.F.C., S.A.  
Finanzia Trucks, E.F.C., S.A.  
GMAC España, S.A. de Financiación, E.F.C.  
Ibercaja Leasing y Financiación, S.A., E.F.C.  
IBM Financiación, E.F.C., S.A.  
Heller Factoring Española, S.A., E.F.C.  
Hipotebansa, E.F.C., S.A.  
Hisramer Servicios Financieros, E.F.C., S.A.  
Lico Leasing, S.A., E.F.C.  
Mercedes-Benz Credit, E.F.C., S.A.  
Moneticia, S.A., E.F.C.  
Montjuich E.F., E.F.C., S.A.

Multiahorro, E.F.C., S.A.	Volkswagen Finance, S.A., E.F.C.
Renault Financiaciones, S.A., E.F.C.	VFS Financial Services Spain, E.F.C., S.A.
Santana Credit, E.F.C., S.A.	
SCH Multisease, S.A., E.F.C.	Total ..... 48
SCH Multileasing, S.A., E.F.C.	
Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A.	
Sociedad de Ventas a Crédito Bancaya, S.A., E.F.C.	
Solbank Leasing, E.F.C., S.A.	
Tarcredit, E.F.C., S.A.	
Transolver Finance, E.F.C., S.A.	
Unión de Créditos Inmobiliarios, S.A., E.F.C.	
Unión Financiera Asturiana, S.A., E.F.C.	American Express Foreing Exchange, S.A.
	Airport Change, S.A.
	Maccorp Exact Change, S.A.
	Total ..... 3

**CAPÍTULO III**

**INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE**

## GRUPO I

### OPERACIONES ACTIVAS

#### **COMISIONES**

**Adeudo de comisiones que no corresponden a la prestación de un servicio efectivo**

**Entidades:** **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.**— Reclamación n.º 2468/00.

**CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.**— Reclamación n.º 1795/00.

**BANCO ZARAGOZANO.**— Reclamación n.º 1748/00.

En los expedientes de este epígrafe, el Servicio estimó que las comisiones por «demora», «inamortización» o «reclamación de posiciones deudoras vencidas» que las entidades cobraron a sus clientes con motivo del impago de algún vencimiento de sus préstamos no respondieron a servicio alguno prestado a los reclamantes, ya que no habían acreditado haber realizado gestiones encaminadas a recuperar el importe de los recibos impagados, ni la necesidad de las mismas. En efecto, la aplicación automática de estas comisiones tan pronto como se produce una situación de demora no constituye una buena práctica bancaria, debiendo tenerse en cuenta las circunstancias particulares de cada impagado y de cada cliente; analizar la procedencia de llevar a cabo la reclamación y acreditar que, efectivamente, han realizado alguna gestión encaminada al recobro. En suma, una reclamación realizada sin tener en cuenta esas circunstancias particulares nunca puede calificarse como una gestión necesaria e individualizada, que ampare la repercusión de la comisión.

**Cobro de comisiones por cuantía superior a la fijada legalmente**

**Entidad:** **HISPAMER SERVICIOS FINANCIEROS.**— Reclamación n.º 267/01.

En los préstamos sujetos a la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo, existe una limitación cuantitativa en la comisión que las entidades pueden percibir por el reembolso total o parcial de la operación. En estos casos, el consumidor deberá pagar la comisión que, para tal supuesto, se hubiera pactado, que en ningún caso podrá ex-

ceder del 1,5 % del capital reembolsado anticipadamente cuando se trate de contratos con modificación del coste del crédito, y del 3 % en los demás casos. En este expediente, Hispamer Servicios Financieros realizó erróneamente la liquidación de la comisión, ya que la calculó sobre la cantidad entregada por el reclamante y no sobre el capital efectivamente amortizado, superando de este modo los límites previstos en la Ley. Por este motivo, su actuación se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

**Cobro de comisiones no previstas contractualmente**

**Entidades:** **HIPOTEBANSA.**— Reclamaciones n.º 1476/00 y n.º 281/01.

**BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.**— Reclamación n.º 2207/01.

La norma sexta, apartado 6, de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, establece lo siguiente:

«Los documentos contractuales relativos a operaciones activas o pasivas en las que intervenga el tiempo deberán recoger, de forma explícita y clara, los siguientes extremos:  
...

c) Las comisiones 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 absoluto de tales conceptos. No serán admisibles las remisiones genéricas a las tarifas.

...

g) En cuanto a los gastos repercutibles, cuando su cuantía no pueda determinarse en el momento de la firma del contrato, figurará al menos su concepto...».

En los expedientes referenciados, las entidades no recogieron en los contratos que formalizaron con sus clientes diversas comisiones o gastos que les cobraron, lo que suponía un quebrantamiento de las buenas prácticas bancarias. En concreto, las comisiones o gastos indebidamente

repercuidos fueron los siguientes: comisión por la cancelación anticipada de un préstamo (expedientes n.º 1476/00 y n.º 2207/01); comisión por demora cobrada con ocasión del impago de una cuota de un préstamo (expediente n.º 281/01).

#### Falta de transparencia en el cobro de comisiones o gastos

**Entidades:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 667/01, n.º 2700/00 y n.º 860/00.  
BANCAJA.— Reclamaciones n.º 1469/00 y n.º 583/01.  
BANKINTER.— Reclamación n.º 1005/00.  
DEUTSCHE BANK.— Reclamación n.º 201/01.  
BANCO PASTOR.— Reclamaciones n.º 1886/00 y n.º 427/01.  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— Reclamación n.º 387/01.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2550/00 y n.º 1387/01.  
CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.— Reclamación n.º 836/01.  
CAJA RURAL DE VALENCIA.— Reclamación n.º 736/01.  
CAJA RURAL DE ALMERÍA Y MÁLAGA.— Reclamación n.º 1480/01.

En general, tres son los requisitos establecidos por la normativa para que el cobro de comisiones por parte de las entidades sea procedente: uno, de índole formal, consistente en que la comisión esté debidamente recogida en el folleto de tarifas de la entidad registrado en el Banco de España y, en su caso, en el documento contractual; los otros, de índole material, son que las comisiones respondan a servicios efectivamente prestados por las entidades y que tales servicios hayan sido solicitados o aceptados por el cliente. A este último requisito también se refiere el número quinto de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, que establece «... en ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme por el cliente».

Dada esta exigencia normativa, se entiende que es necesario que el cliente esté debidamente informado del coste del servicio (recibiendo de la entidad, en su caso, las tarifas de las comisiones aplicables) y que preste consentimiento a su cobro o a la repercusión de los gastos. Todos los casos referenciados en este epígrafe tienen en común que las entidades, o bien no informaron de modo correcto y completo a sus clientes sobre las comisiones que se devengarían, o bien no acreditaron contar con el necesario consentimiento de los interesados para su cobro o la autorización para adeudar gastos en sus cuentas, incurriendo así en actuaciones que merecieron un pronunciamiento desfavorable. El Servicio no cuestiona, en principio, la necesidad o habitualidad de los gastos que vamos a analizar, pero entiende que no han de ser repercutidos sin cumplir los requisitos que hemos expuesto.

Los gastos y comisiones cuestionados en estos expedientes fueron los siguientes: gastos de tasación del inmueble ofrecido en garantía para la concesión de un préstamo hipotecario (expedientes n.º 667/01, n.º 427/01, n.º 2550/00, n.º 836/01, n.º 1480/01 y n.º 583/01); gastos de tasación de un inmueble de los reclamantes, la cual fue realizada a instancia de un tercero, pero adeudados los gastos en la cuenta de los primeros (expediente n.º 1886/00); gastos de gestión externa facturados por un gestor administrativo encargado de tramitar unas escrituras de compraventa y de préstamo con garantía hipotecaria (expediente n.º 2700/00) o los gastos devengados como consecuencia de la intervención del gestor en la tramitación de unas escrituras (expedientes n.º 1469/00, n.º 1387/01, n.º 736/01 y n.º 201/01); gastos por la intervención de un corredor de comercio en la formalización de un préstamo (expediente n.º 860/00); adeudo de una cantidad adicional a la provisión de fondos constituida inicialmente, sin conocimiento del interesado y creando un importante descubierto (expediente n.º 1005/00); comisión por la emisión de una carta de pago, con ocasión de la solicitud de cancelación de un préstamo con garantía hipotecaria (expediente n.º 387/01).

#### Cobro de comisiones o gastos indebidos, por diversos motivos

**Entidades:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 2708/00.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2653/00 y n.º 1408/01.  
BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 688/01.  
CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 266/01.  
BANKINTER.— Reclamaciones n.º 2256/00 y n.º 830/01.  
DEUTSCHE BANK CREDIT.— Reclamación n.º 1121/01.  
UNION DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS.— Reclamación n.º 1457/01.  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2494/00.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2193/00.  
CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.— Reclamaciones n.º 79/01, n.º 1368/01, n.º 1369/01, n.º 1370/01, n.º 1371/01, n.º 1372/01 y n.º 1373/01.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 2708/00) otorgó escritura de cancelación de la hipoteca de un préstamo que había concedido tiempo atrás al reclamante. Pues bien, el banco no pudo acreditar que hubiese actuado conforme a las instrucciones del reclamante, pese a lo cual le repercutió los gastos originados por dicha gestión. Por este motivo, el Servicio estimó que la actuación de la entidad había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

Bankinter (expediente n.º 830/01) actuó de forma similar al supuesto que acabamos de exponer, ya que gestionó

unilateralmente la cancelación de una carga registral, sin que la parte interesada, que corrió con los gastos, le autorizase para dicho fin, ni le hubiese encomendado esa labor.

En el expediente n.º 2653/00, el Banco Santander Central Hispano adeudó en la cuenta del reclamante los gastos originados por el otorgamiento de una escritura de declaración de obra nueva, en la que el reclamante ni siquiera había sido parte. Dado que la entidad no acreditó que concurriera el expreso consentimiento del reclamante para asumir estos gastos, que en principio no le correspondían, el Servicio concluyó que la actuación del Banco Santander Central Hispano no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

El reclamante del expediente n.º 688/01 discrepaba con la actuación del Banco Zaragozano, en relación con un préstamo hipotecario que supuestamente iba a tener una duración de diez años, pero al que la entidad le asignó, por error, un plazo de quince. Al parecer, acordaron arreglarlo permitiéndole efectuar amortizaciones parciales anticipadas sin cobro de comisión, para ir acortando el plazo hasta los diez años deseados, a pesar de venir establecida dicha comisión, para este tipo de operaciones, en la escritura. Las circunstancias que se pusieron de manifiesto en la tramitación del expediente daban verosimilitud a la existencia del pacto de exención invocado por el reclamante, dado que la entidad asumió el error en el plazo fijado para la operación, retrocedió la primera comisión que había cobrado y formalizaron, años después, una novación modificativa del préstamo, en la que se le asignó el plazo de diez años, con gastos a cargo de la entidad. Todas estas circunstancias llevaron a estimar que el cobro de las comisiones reclamadas había sido improcedente y la actuación de la entidad, por tanto, contraria a las buenas prácticas bancarias.

La Caja de Ahorros del Mediterráneo (expediente n.º 266/01) adeudó al reclamante dos comisiones por modificación de condiciones de sendos préstamos hipotecarios. Dado que estas comisiones habían sido incorporadas en el momento de la formalización de las escrituras de modificación, el Servicio entendió que, al no indicar expresamente que serían de aplicación ya para esa primera modificación, la entidad no estaba legitimada para su cobro.

En el expediente n.º 2256/00, el Servicio estimó que Bankinter había conculcado las buenas prácticas bancarias, al haber repercutido al reclamante los gastos de cancelación de una hipoteca, sobre los que la entidad tenía conocimiento de que serían asumidos por la otra parte interviniente en la cesión de la finca gravada con la carga.

Deutsche Bank Credit (expediente n.º 1121/01) argumentando que, dada la naturaleza de la operación de leasing contratada con el reclamante, podía haber denegado la cancelación anticipada de la misma, accedió a ella aplicando la cláusula pactada en el contrato para el caso de cancelación por impago. Pues bien, con arreglo a la misma, el re-

clamante tendría que pagar, íntegras, todas las rentas no vencidas en las que se incluían los intereses aún no devengados, suponiendo estos —sobre el principal cancelado anticipadamente— aproximadamente un 13,8 %. Dado que la entidad tenía registrada en sus tarifas una comisión máxima para el supuesto de cancelación anticipada de un 3%, el Servicio estimó que las cantidades liquidadas no eran procedentes.

Unión de Créditos Inmobiliarios, en el expediente n.º 1457/01, conculcó las buenas prácticas y usos bancarios al interpretar improcedentemente, y en injustificado beneficio suyo, una condición del préstamo hipotecario de su cliente, lo que provocó el cobro irregular de una comisión por cancelación anticipada. En concreto, se fijaba una comisión, para los reembolsos parciales, del 0 % del capital reembolsado, siempre y cuando no se superara el 25 % del capital pendiente; evidentemente, en estricta aplicación de dicho contenido, no procedía el cobro de comisión por la cancelación anticipada en las amortizaciones llevadas a cabo por el reclamante, dado que el interesado no había rebasado el límite fijado del capital pendiente por amortización. El Servicio estimó que no era válida la postura de la entidad —considerándola abusiva y carente de sentido—, consistente en sumar todas las amortizaciones durante un período, para desde un determinado instante considerar que el límite se había superado y cobrar la comisión en cualquier amortización anticipada, sea cual fuere su importe.

La Caja de Ahorros de Madrid (expediente n.º 2494/00) se apartó de las buenas prácticas bancarias al aplicar injustificadamente a sus clientes, con ocasión de la subrogación de otra entidad en el préstamo hipotecario que mantenían con ella, una comisión por amortización anticipada de la que se hallaban exentos a raíz del consentimiento prestado a una de las opciones incorporadas a la oferta de novación de dicho préstamo, que les había ofrecido al adquirir el inmueble hipotecado. El Servicio consideró improcedente la tesis de la entidad, según la cual tan solo hubiera procedido la exención de la comisión, a partir del momento en el que comenzaba el período a interés variable, mientras que la cancelación se había producido durante el primer período, a tipo fijo.

El Banco Español de Crédito (expediente n.º 2193/00) no justificó que la concesión de un préstamo, por idéntico importe al depósito ya existente a nombre de la reclamante, supusiera una opción más válida y beneficiosa que la simple cancelación de dicho depósito. Además, el cargo a la interesada del coste derivado de la intervención del feudatario público en la formalización del préstamo contradecía los compromisos adquiridos por el banco, el cual aseguró que la titular no haría aportación alguna para satisfacer la deuda. Por este motivo, la repercusión de estos gastos se estimó improcedente, y la actuación del banco, contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 79/01, el Servicio estimó que la actuación de la Caixa D'Estalvis de Catalunya no había sido ajustada a los usos y buenas prácticas bancarios, dado que había cobrado unas comisiones por la cancelación anticipada y por la apertura de un préstamo, con ocasión de la modificación de un crédito hipotecario que estaba concedido, en principio solidariamente, a dos titulares y que, por transmisión entre ellos de la propiedad del inmueble gravado, la operación quedó a nombre de uno de los dos.

En los restantes expedientes contra la Caixa D'Estalvis de Catalunya (n.º 1368/01, n.º 1369/01, n.º 1370/01, n.º 1371/01, n.º 1372/01 y n.º 1373/01), todos de igual contenido, el Servicio apreció que la actuación de la caja había sido contraria a las buenas prácticas bancarias, ya que cobró a los reclamantes, todos ellos adjudicatarios de viviendas que satisficieron a la entidad la parte del crédito hipotecario a promotor que gravaba a cada una, una comisión por la cancelación anticipada de dichos créditos. Analizada la correspondiente escritura, pudo comprobarse que estaba pactada la exención del cobro de dicha comisión, en los casos de cancelación total anticipada realizada por el promotor por venta de la finca garante.

El reclamante del expediente n.º 1408/01 solicitó al Banco Santander Central Hispano información de dos préstamos hipotecarios, ya que iba a proceder a la cancelación anticipada de los mismos; en contestación a su solicitud, la entidad le facilitó cierta documentación donde consignaba como porcentaje de penalización, por la cancelación anticipada de ambos préstamos, el cero por ciento. Apenas unos días después, la entidad le expide otros documentos en los que figuraba una penalización de cierto porcentaje, en ambos préstamos. Sobre la base de lo anterior, el Servicio consideró que el banco había actuado en contra de los usos y buenas prácticas bancarios, ya que facilitó al cliente cierta documentación donde no se establecía comisión alguna, ni penalización por la cancelación anticipada de los préstamos hipotecarios, con independencia de los pactos alcanzados en las escrituras, ya que no debemos olvidar que se trata de condiciones que están sujetas a la libertad contractual, por lo que pueden ser modificadas o suprimidas.

## INTERESES

### Aplicación incorrecta de los tipos de referencia pactados

**Entidades:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 2311/00.

BANKINTER.— Reclamación n.º 2511/00.

BANCO GUIPUZCOANO.— Reclamación n.º 158/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 801/01.

HIPOTEBANSA.— Reclamación n.º 281/01.

En estos casos, los reclamantes mantenían con sus respectivas entidades préstamos hipotecarios a interés variable. En las fechas pactadas de revisión de los tipos, las entidades no aplicaron correctamente las cláusulas de revisión incluidas en las escrituras, ya que no lo hicieron en su momento o tomaron por error tipos distintos —o fechas diferentes— a los que habían estipulado. En consecuencia, por esta razón, el Servicio estimó que las entidades no habían ajustado su actuación a las buenas prácticas bancarias.

### Cobro de intereses indebidos

**Entidades:** BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2323/00, n.º 828/01 y n.º 1490/01.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 945/01.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 2299/00.

CAJA RURAL DE VALENCIA.— Reclamación n.º 723/01.

BANCO GALLEGO.— Reclamación n.º 1525/01.

Las liquidaciones realizadas por el Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2323/00) en la póliza de crédito del reclamante no se ajustaron a lo estipulado en el contrato, ya que le cobró intereses y comisiones de excedido y comisiones de disponibilidad superiores a las pactadas en contrato. Evidentemente, esta actuación no se estimó ajustada a las buenas prácticas bancarias.

También el Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 828/01) aplicó, en medio de una anualidad del préstamo del reclamante, un tipo superior al pactado en el contrato. Conocedora del hecho, al menos desde un año y medio antes, no procedió a retroceder lo indebidamente cobrado, hasta no haber formulado el cliente su reclamación ante el Servicio, mediante abono de una cantidad calculada, además, con criterios al margen de lo pactado en el contrato. En suma, su actuación fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 945/01, la reclamante discrepaba con el tipo de interés aplicado a su préstamo hipotecario, al considerar que el Banco Pastor no respetó el límite fijado contractualmente. En efecto, la escritura establecía un límite máximo que podría alcanzar el tipo a aplicar al préstamo durante el período a interés variable, por lo que, al no respetar el citado pacto, el Servicio estimó que el banco había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

La Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha (expediente n.º 2299/00) aplicó intereses de demora en la liquidación comprensiva del período entre el vencimiento de sendas pólizas de crédito hasta su efectiva cancelación, dándose la circunstancia de que la entidad llevaba numerosos días, antes del vencimiento de la operación, sometiendo a su consideración la solicitud del cliente de renovación de las operaciones. Además, no le requirió el pago hasta varios días después del vencimiento de las mismas, mediante escrito

en el que le comunicaba su decisión de no renovarlas. El Servicio entendió que la tardanza en comunicar a su cliente la denegación de las renovaciones solicitadas denotaba una falta de diligencia por parte de la entidad en el estudio y tramitación de sus operaciones y, en consecuencia, consideró improcedente la aplicación del tipo de interés de demora previsto en la póliza. En suma, había privado al cliente, en la creencia —o, al menos, incertidumbre— de conseguir las renovaciones solicitadas, de la posibilidad de haber obtenido financiación alternativa a precios de mercado, lo que se estimó contrario a las buenas prácticas bancarias.

Un supuesto similar se produjo en los expedientes n.º 1490/01 y n.º 1525/01. En el primero de ellos, el Banco Santander Central Hispano cobró al reclamante intereses de demora en una póliza de crédito, la cual estaba en fase de renegociación y a la espera de una decisión de la dirección del banco. Por su parte, en la reclamación relativa al Banco Gallego, el cobro de intereses de demora y comisión de excedido se produjo a pesar de estar negociada la renovación de la póliza de crédito, cuya firma se pospuso desde un viernes, día en que vencía la póliza anterior, hasta el lunes siguiente. Esta consideración llevó al Servicio a estimar que la actuación de ambos bancos no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

La Caja Rural de Valencia (expediente n.º 723/01) percibió de su cliente intereses por tres días de un préstamo, durante los que no pudo disponer de los fondos, al no abonarse en cuenta durante el horario normal de atención al público de la sucursal. Esta actuación no resultaba conforme al justo equilibrio de contraprestaciones que debe presidir la contratación bancaria.

## ACTUACIÓN UNILATERAL DE LA ENTIDAD

### Actuación unilateral en relación con diversos aspectos

**Entidades:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1745/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 949/01, n.º 2313/00, n.º 338/01, n.º 844/01 y n.º 2303/00.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1132/01.

BANCO GALLEGO.— Reclamación n.º 1233/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 105/01.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 2529/00.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 2153/00.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 2541/00.

HBF BANCO FINANCIERO.— Reclamación n.º 377/01.

DEUTSCHE BANK, S.A.E.— Reclamaciones n.º 201/01 y n.º 2437/00.

BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 500/01.

SOLBANK SBD.— Reclamación n.º 230/01.

El reclamante del expediente n.º 1745/00 realizó un reembolso parcial anticipado de su préstamo hipotecario, solicitando acogerse a la posibilidad de modificar la cuantía de las cuotas del préstamo. Pues bien, la entidad rechazó esta solicitud, alegando razones técnicas, mientras que el contrato establecía la libre elección de reducir la cuantía de las cuotas o el plazo de amortización del préstamo. Lógicamente, esta denegación injustificada de la solicitud del reclamante se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

HBF Banco Financiero (expediente n.º 377/01) actuó de forma unilateral, y en contra de lo expresamente ordenado por el reclamante, quien solicitó, tras la amortización parcial del préstamo que había realizado, minorar el importe de las cuotas de amortización. Además, realizó las rectificaciones procedentes varios meses después de la incidencia y solo tras la reclamación del interesado ante el Servicio. Por todo ello, su actuación se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

En otro caso (expediente n.º 949/01), el Banco Santander Central Hispano dio por vencido, unilateral y anticipadamente, el crédito suscrito con la sociedad reclamante, sin advertirlo al interesado y en contra de sus intereses. Hubiera podido evitarlo, requiriendo al fiador de la operación el cumplimiento íntegro de los términos y obligaciones pactados en su día.

En el expediente n.º 338/01, el Banco Santander Central Hispano no pudo acreditar las supuestas instrucciones que había recibido de su cliente, para cancelar anticipadamente un préstamo, motivo por el cual el Servicio concluyó que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

También el Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2313/00) actuó unilateralmente cuando rechazó la cancelación parcial anticipada propuesta por su cliente, basando su decisión en razonamientos injustificados referidos al momento de llevarla a cabo. Esta decisión contradecía las condiciones contractuales pactadas con el cliente.

En las reclamaciones n.º 844/01 y n.º 2153/00, el Banco Santander Central Hispano y la Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha no aplicaron al fin indicado las transferencias que habían recibido, en las que se indicaba que estaban destinadas a atender el pago de los recibos de unos préstamos hipotecarios. Por esta razón, su actuación fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

La oferta vinculante de préstamo emitida por el Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2303/00) le comprometía a mantener las condiciones durante quince días a contar desde su entrega a la interesada. La entidad

incumplió su compromiso, cuando días después, sin ningún argumento serio ni válido más que «las continuas subidas de los tipos de interés», se desdijo de la oferta como si la misma nunca hubiera existido. El Servicio estimó que bajo ningún concepto cabía admitir la vulneración del compromiso que el banco tenía, por lo que este proceder fue estimado injustificado, anómalo y alejado de la confianza y transparencia que deben inspirar las buenas prácticas y usos bancarios.

El reclamante solicitó un préstamo a la Caja de Ahorros de Madrid (expediente n.º 1132/01) suscribiendo la correspondiente póliza intervenida por corredor de comercio; tras esto, la entidad se negó a abonarle el importe del préstamo, alegando que el reclamante no había suscrito una póliza de seguro de vida. Al reclamar al Defensor del Cliente de la entidad, esta accedió a conceder la operación sin este requisito, pero le hizo firmar una nueva póliza y, hasta casi cuatro meses después de firmada la primera, no pudo disponer del dinero. El Servicio estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, dado que había incumplido el contrato firmado con el cliente, cuyas estipulaciones no hacían mención a la necesidad de suscribir seguro de vida alguno. Tampoco se consideró adecuado a las buenas prácticas bancarias la demora de casi cuatro meses en solucionar la incidencia surgida con el cliente, imputable a un error de la caja en la formalización de la operación, obligándole a suscribir una nueva póliza.

El Banco Gallego (expediente n.º 1233/01) implantó unilateralmente y sin previo aviso, en la escritura por la que el reclamante se había subrogado en el préstamo hipotecario que gravaba la vivienda que había adquirido, una comisión por la cancelación anticipada que la escritura inicial del préstamo no recogía.

El Banco Español de Crédito (expediente n.º 105/01) modificó la domiciliación del pago de las cuotas de un préstamo por orden de uno solo de los prestatarios y sin advertirlo al otro.

En otro caso, la Caja de Ahorros del Mediterráneo (expediente n.º 2529/00) calculó erróneamente el importe de la cuota de amortización de un préstamo hipotecario, tras la variación al alza del tipo de interés, de tal forma que la nueva cuota calculada correspondía realmente a un tipo inferior al aplicable. Además, la cuota así calculada fue la que sirvió de base para cuantificar, mediante la aplicación de la razón pactada, las cuotas de los años siguientes (se trataba de un préstamo con cuotas de amortización crecientes), trasladando de esa manera el error cometido a toda la vida del préstamo. No obstante, esto no significó que el reclamante hubiese pagado un tipo de interés inferior al escriturado, ya que la caja, consciente de que la cuota calculada no se correspondía con el tipo a aplicar, lo que hizo fue distribuir dicha cuota entre los intereses que realmente correspondía pagar con arreglo al tipo pactado, rectificando el importe correspondiente a la amortización de

capital, lo que produjo, como consecuencia, que no se amortizara totalmente la operación en el plazo estipulado. El Servicio entendió que la entidad reclamada, por esta unilateral actuación, no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 2541/00, la reclamante denunciaba que la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, que en su día le había concedido un préstamo personal, había amortizado parcialmente el mismo sin su conocimiento ni consentimiento. Analizado el expediente, pudo comprobarse que la entidad tenía un documento de solicitud de cancelación, que había hecho firmar a su cliente como garantía adicional en el momento de suscribir el contrato de préstamo, para utilizarlo si estimaba la existencia de alguna razón para ello. Por este motivo, el Servicio concluyó que la actuación de la caja reclamada no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Por su parte, Deutsche Bank (expediente n.º 201/01) se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios, por no haber comunicado a la reclamante vendedora, como principal interesada, su negativa a atender la solicitud de transferir los fondos, por ella aprovisionados, al notario que eligió para que se encargara de la tramitación de una escritura de cancelación de condición resolutoria que se había comprometido a otorgar en beneficio de la entidad, que actuaba como prestamista del comprador del inmueble gravado. Dicha omisión, al igual que la falta de contestación a las comunicaciones posteriores de la afectada, en las que informaba al banco de la asunción personal de las gestiones oportunas para la cancelación registral y de la propia obtención efectiva de la misma, y solicitaba la devolución íntegra de lo aprovisionado en su día, denotaron una falta de transparencia y de consideración hacia la interesada incompatibles con las más elementales exigencias de la ortodoxia bancaria.

También Deutsche Bank (expediente n.º 2437/00) se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios, cuando modificó unilateral e injustificadamente el calendario de pagos pactado para el préstamo hipotecario a interés variable suscrito por su cliente, manteniendo los cobros mensuales más allá de la fecha de vencimiento de la operación. A mayor abundamiento, el pronunciamiento se sustentó asimismo en la circunstancia de que los recibos no incluían ni la fecha del vencimiento de la operación, ni el número de pagos pendientes en cada momento, lo que dificulta enormemente, para cualquier profano en matemática financiera, percibirse del cambio introducido en el plazo del préstamo, originándose graves trastornos de todo tipo en la esfera jurídico-patrimonial del afectado, que no podían tenerse por compensados, como invocaba la entidad, por la supuesta ventaja financiera derivada del mayor plazo.

El Banco Popular Español (expediente n.º 500/01) ni emitió ni cobró los recibos de un préstamo, cuando la cuenta donde estaban domiciliados presentaba saldo suficiente

ciente. Para ello argumentaba que el préstamo había pasado a situación de morosidad y que los documentos de ingreso en la cuenta donde estaban domiciliados los pagos no indicaban que su destino era atender los mencionados recibos. El Servicio no estimó justificados tales argumentos.

Tras los errores cometidos por Solbank SBD (expediente n.º 230/01), la entidad realizó unas rectificaciones unilaterales e injustificadas, que llevaron al Servicio a apreciar que su actuación había sido contraria a las buenas prácticas bancarias. En efecto, al subrogar dos préstamos hipotecarios por cantidades distintas a las establecidas en la escritura inicial de la operación, saldó la diferencia, en una ocasión, mediante cargo en la cuenta corriente del promotor, provocando un descubierto con las consiguientes liquidaciones. Además, para cancelar dicho descubierto, la entidad utilizó el importe de una letra de cambio cuyo destino expreso era atender los recibos de otra operación. En el segundo caso, la solución dada por la entidad, para solventar la incidencia, fue amortizar dos préstamos aún no subrogados.

## FALTA DE DILIGENCIA

**Comisión reiterada de errores de diversa índole y retraso en corregirlos**

**Entidades:** **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.**— Reclamaciones n.º 827/00, n.º 1552/00 y n.º 1536/00.

**FINANZIA BANCO DE CRÉDITO.**— Reclamación n.º 616/01.

**BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.**— Reclamaciones n.º 2464/00, n.º 1305/01, n.º 2098/00 y n.º 2539/00.

**BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.**— Reclamación n.º 47/01.

**CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.**— Reclamación n.º 2354/00.

**CAIXA D'ESTALVIS DE TARRAGONA.**— Reclamaciones n.º 173/01, n.º 174/01, n.º 175/01, n.º 176/01, n.º 177/01, n.º 178/01, n.º 179/01 y n.º 180/01.

**CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.**— Reclamación n.º 33/01.

**CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.**— Reclamación n.º 1301/01.

**DEUTSCHE BANK S.A.E.**— Reclamación n.º 2273/00.

**BANCO DE GALICIA.**— Reclamación n.º 1243/01.

**CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE BALEARES.**— Reclamación n.º 1035/01.

**CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.**— Reclamación n.º 2281/00.

El Servicio de Reclamaciones ha tenido oportunidad de declarar, en numerosas ocasiones, que la simple comisión de un error no es constitutiva, en sí misma, de una mala práctica bancaria. Sin embargo, en todos los expedientes referenciados en este epígrafe concurrían circunstancias adicionales que dieron lugar a pronunciamientos desfavora-

bles a la actuación de las entidades implicadas, puesto que, o bien los errores no fueron aislados, sino reiterados, o bien demoraron excesivamente la corrección de las deficiencias que se habían detectado, llegando incluso a no rectificarlas.

Las concretas situaciones que llevaron a considerar la actuación de las entidades contraria a las buenas prácticas bancarias, todas ellas relacionadas con préstamos de los que los reclamantes eran titulares, fueron las siguientes: demora en subsanar un error en el importe de los recibos emitidos a cargo del promotor de la vivienda antes de producirse su venta, lo que llevó a que en el documento de subrogación se hiciera constar un capital pendiente distinto del que correspondía, con el consiguiente perjuicio para el adquirente de la vivienda (expedientes n.º 827/00 y n.º 1552/00); rectificación incorrecta del error cometido al calcular el importe del recibo de un préstamo, tras una amortización parcial anticipada (expediente n.º 1536/00); errores en la gestión de un crédito, tales como no incluir en el contrato los vencimientos de los recibos, ni su número, cobro de intereses indebidos, aplicación unilateral de las cantidades entregadas para atender el crédito a la regularización de otra deuda diferente (expediente n.º 616/01); cálculo incorrecto de los intereses de demora devengados en un préstamo durante un período amplio de tiempo, así como error al calcular el importe de la rectificación (expediente n.º 2464/00); demora de varios meses en subsanar un error, consistente en continuar girando las cuotas de un préstamo, pese a haber recibido instrucciones y los fondos necesarios para su cancelación anticipada (expediente n.º 1305/01); tras la regularización por parte del cliente de la situación de morosidad de su préstamo, la entidad no procedió a reanudar el envío de los recibos siguientes hasta tiempo después, haciendo entre tanto caso omiso a las sucesivas reclamaciones del cliente (expediente n.º 2098/00); demora en rectificar la situación creada como consecuencia de no haber aplicado el crédito obtenido con la finalidad de cancelar una operación de *leasing*, girando entre tanto las cuotas de esta última operación, las cuales fueron adeudadas en descubierto (expediente n.º 2539/00); inexistencia de una voluntad cierta y efectiva de subsanar el error cometido en el momento de recalcular las cuotas de un préstamo tras la variación del tipo de interés, ya que tuvo en cuenta una vida residual de la operación inferior a la real (expediente n.º 47/01); demora en retroceder las cantidades indebidamente cobradas tras el fallecimiento del prestatario, dado que la entidad continuó girando los recibos del préstamo, pese a haber recibido la indemnización del seguro contratado a tal fin, y cálculo incorrecto de las cantidades a retroceder (expediente n.º 2354/00); la entidad, conocedora del error que había cometido en los tipos aplicados en los préstamos en los que los reclamantes se habían subrogado, no realizó las rectificaciones procedentes, tratando tan solo de llegar a acuerdos particulares con los afectados que mostraban su disconformidad (expedientes n.º 173/01, n.º 174/01, n.º 175/01, n.º 176/01,

n.º 177/01, n.º 178/01, n.º 179/01 y n.º 180/01); la entidad facturó durante cinco años los recibos de un préstamo, siendo conocedora de que los mismos eran incorrectos, dado que había consignado en la escritura como cuota de amortización la correspondiente a un plazo mayor al pactado en contrato (expediente n.º 33/01); error en la cantidad consignada en la certificación expedida para llevar a cabo la cancelación anticipada de un préstamo y cargo en cuenta por la cantidad realmente debida, la cual era superior a la certificada (expediente n.º 1301/01); cobro de intereses superiores a los estipulados, tardando varios meses en reconocer la existencia del error y rectificándolo de forma incorrecta (expediente n.º 2273/00); errores en relación con un préstamo, tales como no pasar al cobro los recibos durante varios meses, liquidando en ese momento y de una vez la parte correspondiente a intereses, y cálculo de un nuevo cuadro de amortización utilizando un tipo superior al estipulado (expediente n.º 1243/01); cobro por cuantía incorrecta de una cuota de amortización de un préstamo, demorando la rectificación, la cual asimismo fue calculada incorrectamente (expediente n.º 1035/01); devolución de un anticipo de crédito domiciliado de forma automática, sin realizar labor alguna de comprobación, que hubieran permitido su adeudo en una cuenta de crédito de reciente apertura, que sustituía a la anterior (expediente n.º 2281/00).

#### Falta de diligencia en la tramitación de operaciones diversas

**Entidades:** BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1567/01 y n.º 1036/01.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 2702/00, n.º 318/01, n.º 956/01 y n.º 2156/00.  
CAJA RURAL DE ALMERIA Y MÁLAGA.— Reclamación n.º 1953/00.  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1700/01.  
CAIXANOVA.— Reclamación n.º 2284/00.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2613/00.  
BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 2367/00.  
CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamaciones n.º 1006/01 y n.º 522/01.  
BANCO HALIFAX HISPANIA.— Reclamación n.º 2334/00.  
CAJA RURAL DE SEVILLA.— Reclamación n.º 1677/00.  
MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 2619/00.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades no emplearon la diligencia necesaria para obtener el buen fin de ciertas gestiones encomendadas por sus clientes, relativas a los préstamos de los que estos eran titulares. Esa falta de diligencia en la tramitación de las operaciones motivó que el Servicio concluyese que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias. Las circunstancias concretas que dieron lugar a este pronunciamiento, en cada uno de los expedientes, fueron las siguientes: en la cancelación total de un préstamo personal,

cuyos pagos estaban domiciliados en otra entidad de crédito, la entidad reclamada aplicó quince días de valoración e intereses, argumentando que ese era el plazo que tardaba en conocer el buen fin del último recibo presentado (expediente n.º 1567/01); demora excesiva en tramitar la cancelación de las cargas que gravaban los inmuebles de los reclamantes (expedientes n.º 1036/01 y n.º 2334/00), lo que produjo incluso, en el primero de estos expedientes, la liquidación de los impuestos devengados con intereses y recargos; falta de diligencia en la ejecución de la orden de cancelación de un préstamo, lo que permitió que en ese intervalo de tiempo se produjeran disposiciones por el cotitular de la cuenta, que determinaron que finalmente no pudieran cumplirse las instrucciones en cuestión (expediente n.º 2702/00); demora de varios meses en la ejecución de las órdenes de cancelación de sendos préstamos (expediente n.º 956/01); incumplimiento de la orden recibida de un tercero (en nombre de un cliente de la entidad reclamada), consistente en aplicar sendos cheques bancarios a la cancelación anticipada de tres préstamos hipotecarios que mantenía la interesada y, por el contrario, aduciendo la falta de instrucciones precisas por parte de la prestataria, seguir cargando en su cuenta los recibos del siguiente mes y, posteriormente, liquidarle improcedentemente los intereses de demora generados por su actuación incorrecta (expediente n.º 1953/00); demora injustificada en tramitar sendas solicitudes del reclamante, una de un préstamo personal y otra de un aval (expediente n.º 1677/00); demora en obtener la inscripción registral de una cesión de crédito con garantía hipotecaria (expediente n.º 2619/00); falta de diligencia en el seguimiento de un préstamo pendiente de pago (expediente n.º 318/01); falta de diligencia de las entidades, las cuales dejaron transcurrir varios años antes de procurar el recobro efectivo y definitivo de las deudas pendientes, con su consiguiente incremento por intereses de demora (expedientes n.º 2284/00, n.º 2367/00, n.º 1006/01, n.º 522/01 y n.º 2613/00); cancelación de una operación de préstamo en fecha posterior a la de la solicitud del reclamante y cálculo incorrecto de los intereses indebidamente cobrados que correspondía retroceder, así como falta de transparencia en los documentos de liquidación entregados al cliente (expediente n.º 2156/00); falta de diligencia al no subsanar y reparar las consecuencias perjudiciales que ocasionó al reclamante el negligente desempeño de su labor por parte de la gestoría designada por la entidad para la tramitación de unas operaciones (expediente n.º 1700/01).

#### INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

##### Falta de entrega al cliente del documento contractual

**Entidad:** BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1569/00 y n.º 595/01.

La norma sexta de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, establece diversos casos en que las entidades de-

ben entregar obligatoriamente a sus clientes un ejemplar del documento contractual. Igualmente, la normativa mercantil (artículo 30 del Código de Comercio) obliga a los empresarios a conservar de modo ordenado la documentación relativa a su negocio, durante un plazo de seis años.

Pues bien, en estos expedientes, el Banco Santander Central Hispano no acreditó haber entregado a sus clientes una copia del documento contractual de las operaciones formalizadas, por lo que su actuación se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

#### **Información deficiente o errónea en los documentos de liquidación de operaciones**

**Entidad: PATAGÓN INTERNET BANK.— Reclamación n.º 377/01.**

El número octavo de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 establece que «las entidades de crédito facilitarán a sus clientes, en cada liquidación que practiquen por sus operaciones activas, pasivas o de servicios, un documento en el que expresen con claridad los tipos de interés y comisiones aplicados, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo, los gastos suplidos y, en general, cuantos antecedentes sean precisos para que el cliente pueda comprobar la liquidación efectuada y calcular el coste o producto neto efectivo de la operación». Pues bien, en este expediente, la entidad reclamada no facilitó al reclamante la información pertinente acerca de la amortización parcial anticipada que había realizado de su préstamo.

#### **Información deficiente en relación con diversos aspectos**

**Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 81/01, n.º 1226/01 y n.º 231/01.**

**BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 642/01, n.º 345/01, n.º 21/01 y n.º 1121/00.**

**BANKINTER.— Reclamaciones n.º 1640/00 y n.º 1543/00.**

**CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 2378/00.**

**CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamación n.º 1909/00.**

**CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 2600/00 y n.º 2080/00.**

**HISPAMER SERVICIOS FINANCIEROS.— Reclamación n.º 665/01.**

**ASSOCIATES CAPITAL CORPORATION, Sucursal en España.— Reclamación n.º 1103/01.**

**BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1925/00.**

**PATAGÓN INTERNET BANK.— Reclamación n.º 1266/00.**

**BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 486/01.**

**CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— Reclamación n.º 2054/00.**

**BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID, BANCO BIL-**

**BAO VIZCAYA ARGENTARIA, BANCO URQUIJO, BANCO POPULAR ESPAÑOL y BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 49/01.**

En los expedientes de este epígrafe, las entidades no facilitaron información a sus respectivos clientes, o les informaron de modo incorrecto o incompleto, sobre diversos aspectos relacionados con los préstamos de los que eran titulares. El Servicio entendió que no habían cumplido con su deber de información a la clientela, en la forma exigida por las buenas prácticas bancarias, poniéndose de manifiesto tales quebrantamientos, en concreto, en las circunstancias siguientes: falta de entrega de la información pertinente o detalle de la amortización anticipada de préstamos, total o parcial (expedientes n.º 81/01, n.º 2378/00 y n.º 231/01); falta de entrega al cliente de las cartas de pago de unos préstamos (expediente n.º 2054/00); falta de entrega a los clientes del folleto informativo de un préstamo (expedientes n.º 1226/01 y n.º 1543/00); falta de entrega al cliente de la información necesaria para conocer el origen de las cantidades que le reclamaba la entidad (expediente n.º 642/01); negativa a entregar al reclamante unas escrituras y documentos de su titularidad, después de finalizadas las gestiones encomendadas a la entidad para su registro y liquidación (expediente n.º 345/01); no inclusión, en la información entregada antes de la formalización de la escritura de compraventa y subrogación, de una condición existente en el préstamo inicial, relativa al plazo de aviso previo para acceder a la cancelación anticipada de la operación y, por otro lado, exigencia de apertura de una cuenta en la entidad para atender los vencimientos, sin estar previsto este requerimiento en la escritura de préstamo (expediente n.º 21/01); información deficiente sobre las condiciones de los préstamos en los que se pretendían subrogar los reclamantes (expedientes n.º 1121/00 y n.º 1909/00); falta de información sobre los apuntes realizados con ocasión de la solicitud del reclamante de cancelar una operación de arrendamiento financiero (expediente n.º 1640/00); negativa injustificada a proporcionar, a los avalistas de unos préstamos, la información relativa a las posiciones que les estaban reclamando (expediente n.º 2600/00); la solicitud de una financiación y el contrato de préstamo recogían información contradictoria acerca de la manera en que serían abonados los fondos al establecimiento destinatario de los mismos (expediente n.º 2080/00); transcurso de un plazo excesivo sin informar al reclamante que existía cierta suma de dinero a su favor, procedente de un pago realizado por duplicado años atrás (expediente n.º 665/01); demora en entregar al reclamante las facturas justificativas del pago de las gestiones realizadas con motivo de la concesión de un préstamo hipotecario (expediente n.º 1103/01); demora excesiva en comunicar, a los herederos de la prestataria, la existencia de la deuda, pretendiendo cobrar intereses de demora durante todo ese período (expediente n.º 1925/00); falta de información al interesado, dado que la entidad no le comunicó la identidad de los profesionales o entidades que iban a realizar la tasación de su inmueble

(expediente n.º 1266/00); falta de información acerca de la variación de las condiciones aplicables en operaciones de descuento comercial (expediente n.º 486/01); falta de entrega del nuevo cuadro de amortización de un préstamo, tras la amortización parcial anticipada realizada por el reclamante (expediente n.º 49/01).

## CONDICIONES CONTRACTUALES

### Interpretación unilateral de cláusulas contractuales

**Entidad:** BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 796/01.

En este supuesto, se trataba de un préstamo a tipo variable cuyo tipo de referencia venía determinado por el publicado por tres concretas entidades. Pues bien, estando previsto en la propia escritura tipos de referencia sustitutorios y tras la desaparición de la tercera de las entidades, el Banco Atlántico optó, de forma unilateral, por utilizar solo el tipo publicado por los otros dos bancos. En estas situaciones, el Servicio viene considerando que nos hallamos ante hechos que inciden en la interpretación de contratos, por lo que el pronunciamiento al respecto corresponde, en principio, a los tribunales de justicia. No obstante, calificó de mala práctica bancaria la actuación de la entidad, que debería haber promovido un nuevo acuerdo con su cliente, a fin de resolver definitivamente la incidencia.

### Cláusulas contractuales oscuras o confusas

**Entidades:** BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 268/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 801/01.

CAJA DE AHORROS DE LA INMACULADA DE ARAGÓN.— Reclamación n.º 213/01.

BANKINTER.— Reclamación n.º 1992/00.

CAJA RURAL DE ALICANTE.— Reclamación n.º 1336/00.

Recogemos en este epígrafe una serie de expedientes en los que los contratos de préstamo formalizados entre las entidades de crédito y sus clientes recogían alguna cláusula que no estaba redactada con la claridad o concreción necesarias, de modo que determinados aspectos de las operaciones de préstamo contratadas resultaban oscuros o confusos. Los clausulados de los contratos habían sido redactados por las entidades, por lo que la responsabilidad de lo sucedido era exclusivamente imputable a ellas; por este motivo, su actuación fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

En concreto, la oscuridad o inexactitud puesta de manifiesto en cada uno de los expedientes hacía referencia a los siguientes aspectos: cláusula relativa a la determinación de la fecha de inicio de los períodos de interés y el tipo que se había de aplicar en cada uno de ellos (expediente

n.º 268/01); establecimiento de una condición de imposible cumplimiento, como era la que determinaba pagos mensuales de cuantía fija y un número de recibos también fijo, en un préstamo a interés variable (expediente n.º 801/01); ausencia de determinación de los criterios y fórmulas que habrían de servir de base para realizar la transformación de un tipo de interés obtenido por aplicación del año comercial a año natural (expediente n.º 213/01); falta de claridad y confusión de la cláusula relativa a la posibilidad de modificar la domiciliación de los vencimientos periódicos de un préstamo (expediente n.º 1992/00); falta de claridad de la cláusula que hacía referencia a los casos en que se devengaría comisión por cancelación anticipada de un préstamo, ya que no quedaba claro si era aplicable solo a los supuestos de amortización total o también a los de amortización parcial (expediente n.º 1336/00).

### Cálculo incorrecto de las cuotas periódicas de amortización de un préstamo

**Entidad:** CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.— Reclamación n.º 789/01.

El reclamante de este expediente discrepaba con el sistema utilizado por la Caixa D'Estalvis de Catalunya para calcular las cuotas de amortización de su préstamo hipotecario, ya que dividía la cuota anual entre el número de períodos inferiores al año que tenía que abonar el prestatario. El Servicio consideró que, al ser la escritura del préstamo de fecha anterior a la del escrito del Banco de España que desaconsejaba dicha práctica, la interpretación del contrato y la correcta aplicación de sus cláusulas eran materia que correspondía, como privativa de su propia competencia, a los tribunales de justicia. No obstante, la demora de la caja reclamada en acomodar su actuación a la recomendación citada constituyía un quebrantamiento de las buenas prácticas y usos bancarios.

### SUBROGACIONES Y NOVACIONES. Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios

Aplicación de las normas de valoración del anexo IV de la Circular n.º 8/1990 a los medios de pago utilizados en la subrogación o cobro de intereses indebidos

**Entidad:** BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 2682/00.

En este expediente, el reclamante mantenía un préstamo con garantía hipotecaria con su entidad, en el que posteriormente se subrogó otra, acogiéndose a la Ley 2/1994. Para hacer efectiva la subrogación, la nueva entidad puso a disposición de la antigua acreedora el importe correspondiente al débito pendiente, mediante cheque bancario emitido a favor de la entidad reclamada. Pues bien, el Banco Atlántico, al recibir el importe debido, aplicó al medio de

pago utilizado la fecha de valoración recogida en el anexo IV de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre.

El Servicio estima que estas operaciones de subrogación no se encuentran sujetas a los límites de valoración establecidos en la Circular, puesto que los acreedores primarios deben recibir directamente las cantidades en pago de sus créditos, sin intervención alguna de las cuentas de los clientes. Además, de acuerdo con lo previsto en la Ley 2/1994, la subrogación del nuevo acreedor hipotecario y la consiguiente extinción del vínculo con el acreedor primario tienen plena eficacia a partir del otorgamiento de la escritura pública de subrogación y simultáneo pago o consignación de lo debido al prestamista inicial, momento a partir del cual será el nuevo acreedor quien liquide las cantidades pertinentes. Sostener la posición contraria conduciría al absurdo de aceptar la percepción de intereses por duplicado en una única operación a lo largo de una serie de días (por ambas entidades) cuando en todo momento existe una única entidad acreedora.

#### Otras actuaciones incorrectas relacionadas con subrogaciones o novaciones

**Entidades:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1848/00 y n.º 904/00.

BILBAO BIZKAIA KUTXA.— Reclamación n.º 192/01.

BILBAO BIZKAIA KUTXA y BANCO HALIFAX HISPANIA.— Reclamación n.º 2355/00.

BANKINTER.— Reclamación n.º 567/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE GIPUZKOA Y SAN SEBASTIÁN y BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1670/00.

En este epígrafe recogemos una serie de expedientes en los que las entidades no emplearon la diligencia necesaria al tramitar las operaciones de sus clientes, relacionadas en todos los casos con el ámbito de aplicación de la Ley 2/1994. En concreto, el Servicio consideró que no habían actuado conforme a las buenas prácticas bancarias en los siguientes aspectos:

En el expediente n.º 1848/00, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria demoró injustificadamente la inclusión del reclamante en la posición deudora de un préstamo que la entidad había concedido a un tercero, lo que a su vez impidió que el reclamante pudiera subrogar a otra entidad en la posición acreedora del citado préstamo, que le ofrecía unas condiciones más ventajosas que la entidad reclamada.

En el otro caso (expediente n.º 904/00), el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria emitió un certificado de deuda pendiente del préstamo, que inducía a confusión acerca de la cantidad debida realmente; pues bien, la nueva entidad realizó la transferencia por el importe indicado en el certificado, pero resultó insuficiente para cancelar la posición con la entidad reclamada.

Tras la subrogación de Bilbao Bizkaia Kutxa (expediente n.º 192/01) en el préstamo que una tercera entidad había concedido al reclamante, la caja le cobró una primera cuota que no se correspondía con los pactos alcanzados en la escritura de subrogación. En suma, no se estimó correcto el cargo de una cuota que no se había pactado en dichos términos, sin previo aviso y sin explicaciones posteriores que aclarasen al interesado la forma en que había sido calculada.

En el expediente n.º 2355/00, el Banco Halifax Hispania se subrogó en el préstamo que Bilbao Bizkaia Kutxa había concedido al reclamante. La actuación de ambas entidades fue estimada incorrecta, por lo siguiente: Bilbao Bizkaia Kutxa, por emitir un certificado de deuda sin detallar e incompleto; el Banco Halifax Hispania, por no haber respetado el plazo de quince días naturales que deben transcurrir desde la fecha del certificado emitido por la entidad acreedora, antes de hacer efectiva la subrogación, y por transferir unas cantías calculadas bajo su responsabilidad, las cuales resultaron insuficientes. Además, Bilbao Bizkaia Kutxa opuso una fuerte resistencia a admitir la subrogación, devolviendo en dos ocasiones las transferencias enviadas por el Banco Halifax. Vistas las circunstancias concurrentes, el Servicio estimó que la resolución de esta cuestión hacía imprescindible un acuerdo entre ambas entidades en el que no se vieran afectados los intereses del cliente, cuya única pretensión había sido mejorar las condiciones de la financiación al amparo de lo establecido en la Ley.

Bankinter (expediente n.º 567/01) pretendía subrogarse en el préstamo que otra entidad había concedido al reclamante. La cantidad que calculó, bajo su responsabilidad, para cancelar la posición fue incorrecta e insuficiente, y no solo esto, sino que además adeudó en la cuenta del reclamante, con posterioridad, la diferencia entre la cantidad debida y la transferida, en lugar de seguir el dictado establecido en la norma para estas situaciones, que expresamente impide repercutir al deudor las consecuencias del error.

La Caja de Ahorros de Gipuzkoa y San Sebastián y el Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1670/00) actuaron incorrectamente, con ocasión de la subrogación del banco en el préstamo que la caja había concedido en su día al reclamante. En efecto, el Banco Santander Central Hispano transfirió los fondos a la cuenta del reclamante, en lugar de utilizar el procedimiento de envío adecuado, como era remitir la cantidad debida directamente a la entidad acreedora; la Caja de Ahorros de Gipuzkoa y San Sebastián, por no haber aplicado con diligencia los fondos a la finalidad indicada en la orden, ya que no canceló el préstamo en cuestión hasta un mes después, cobrando entre tanto intereses por una operación, en la cual ya no tenía la condición de acreedor.

## **PRÉSTAMOS SUBVENCIONADOS**

Falta de diligencia o falta de información en relación con diversos aspectos

**Entidades:** **BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.**— *Reclamaciones n.º 2559/00 y n.º 2347/00.*

**BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.**— *Reclamación n.º 1762/00.*

**CAJA RURAL DE EXTREMADURA.**— *Reclamación n.º 2101/00.*

**BANCO GUIPUZCOANO.**— *Reclamación n.º 2252/00.*

**BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.**— *Reclamaciones n.º 1159/00, n.º 881/01, n.º 1832/00, n.º 2198/00, n.º 909/01 y n.º 2699/00.*

**CAJA RURAL DE ALMERÍA Y MÁLAGA.**— *Reclamación n.º 1977/00.*

**CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.**— *Reclamación n.º 1167/01.*

Las entidades relacionadas en este epígrafe no emplearon la diligencia propia de su condición de profesional, ya que cometieron diversos errores en relación con los préstamos subvencionados de los reclamantes o ciertas faltas de información con estos, que detallamos a continuación: ausencia de abono al reclamante de la ayuda concedida por un organismo público, al no haberla imputado correctamente (expediente n.º 2559/00); demora en atender la solicitud del cliente, relativa a una amortización parcial anticipada de su préstamo (expediente n.º 2347/00); la entidad no tramitó la solicitud del reclamante para obtener una determinada subvención del organismo público competente, injustificadamente y sin dar explicaciones de su actuación (expediente n.º 1762/00); la entidad admite una solicitud de

préstamo subvencionado, pese a no contar con cupo suficiente para formalizarlo con arreglo a las condiciones ofertadas (expedientes n.º 2101/00 y n.º 1167/01); imposibilidad de tramitar la solicitud de préstamo del cliente, dado que la entidad se había dado de baja del convenio con el organismo público competente, manteniendo al interesado en la creencia de que su solicitud estaba siendo tramitada (expediente n.º 2252/00); cálculo incorrecto de las cuotas de un préstamo subvencionado y rectificación, también incorrecta, de las cantidades que se habían de retroceder, así como envío de la correspondencia a una dirección errónea (expediente n.º 1159/00); ausencia de notificación al reclamante, con la antelación necesaria, de la caducidad del período de subsidiación de un préstamo, lo que llevó a que la solicitud del interesado fuese presentada fuera de plazo (expediente n.º 881/01); extravío del expediente del cliente, por el que solicitaba la subvención de un determinado organismo público, sin realizar ninguna gestión posterior de cara a defender los intereses de aquel (expediente n.º 1832/00); aplicación de la amortización parcial anticipada del reclamante a la reducción del número de cuotas de amortización del préstamo, contraviniendo lo dispuesto en la normativa reguladora de este tipo de operaciones (expediente n.º 2198/00) o inclusión en el contrato de esa posibilidad (expediente n.º 2699/00); ausencia de aportación al organismo público correspondiente de la documentación justificativa del destino de una subvención, lo que llevó a la pérdida de la misma (expediente n.º 909/01); ausencia de inclusión en el contrato de la cláusula relativa a la forma de determinar el tipo de interés a cargo del prestatario en cada período (expediente n.º 1977/00).

## GRUPO II

### OPERACIONES PASIVAS

#### COMISIONES

**Adeudo de comisiones de mantenimiento, administración y descubierto, no previstas contractualmente**

**Entidades:** BANCO DE MURCIA.— Reclamación n.º 286/01.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamaciones n.º 486/01 y n.º 2298/00.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 1768/00.

BANCO GALLEGO.— Reclamación n.º 912/01.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamaciones n.º 2140/00 y n.º 1903/00.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamaciones n.º 774/01 y n.º 892/01.

BANCO URQUIJO.— Reclamación n.º 1426/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 183/01, n.º 1720/00 y n.º 1880/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1206/01 y n.º 1845/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 2182/00 y n.º 2318/00.

En estos casos, los reclamantes cuestionaban las comisiones que, a partir de un determinado momento, comenzaron a cobrarles las entidades reclamadas, por diversos servicios que venían prestándoles hasta entonces de forma gratuita y cuya onerosidad no se preveía en los contratos.

En cuanto a las comisiones de mantenimiento y administración de cuentas, el Servicio estima que media la efectiva prestación de un servicio que legitima a las entidades para cobrar comisiones por esos conceptos, las cuales han de considerarse aceptadas por el cliente mientras subsista el contrato.

Por otro lado, la normativa de disciplina establece que en los contratos deben figurar las comisiones cuya percepción corresponda a la entidad y los mecanismos de modificación de las mismas. Esta exigencia data ya de 1989, pero siguen apareciendo casos de contratos celebrados con anterioridad a esa fecha, que aún no han sido adaptados a los

vigentes requerimientos normativos; la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, norma vigésima octava, fijó un plazo para ello, que concluyó el 31 de diciembre de 1992, por lo que esa falta de adaptación de esos contratos constituye de por sí una actuación irregular.

En otros casos, los contratos de cuenta se concertaron encontrándose en vigor la actual normativa, pero las entidades habían exonerado a sus clientes, o no las habían incluido en los documentos contractuales, de estas comisiones de mantenimiento, administración o de descubiertos, o tan solo contenían una remisión genérica a las tarifas de comisiones.

Pues bien, el Servicio estima que cuando estas comisiones no están pactadas en contrato, ni en el momento inicial de formalización ni *a posteriori*, no es correcto proceder a su adeudo si las entidades no realizan una previa notificación a los interesados comunicándoles la decisión adoptada. En efecto, parece lógico exigir una previa comunicación al cuentacorrentista, indicándole las nuevas condiciones que van a aplicarse a la cuenta, de modo que, una vez conocidas, pueda obrar en consecuencia, optando por continuar o no con la relación contractual.

**Comisiones de mantenimiento en cuenta abierta por exigencia de la entidad**

**Entidades:** CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 1369/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1535/00 y n.º 1216/01.

En estos supuestos, las entidades reclamadas impusieron la necesidad de mantener cuentas corrientes en alguna de sus oficinas, a fin de domiciliar en las mismas los pagos periódicos de amortización de préstamos, o de canalizar las distintas operaciones de suscripción y reembolso de fondos de inversión. Con relación a estas cuentas abiertas por «exigencia» de la entidad, se plantea si las comisiones de mantenimiento o de administración cobradas cumplen los requerimientos normativos necesarios para estimarlas

procedentes; en concreto, si media o no la efectiva prestación de un servicio.

El Servicio de Reclamaciones entiende que, en estos supuestos, las entidades no están legitimadas para cobrar las comisiones referidas, puesto que no concurre la presencia del principal requisito exigido, esto es, responder a un servicio efectivamente prestado al cliente; fundamentalmente, por resultar de suma importancia que sea la propia entidad la que requiera al interesado para que mantenga abierta una cuenta domiciliaria de los recibos del préstamo, o para canalizar los cobros y pagos derivados de las operaciones con fondos de inversión, que en definitiva sirve para facilitar la gestión de unos y otros a la propia entidad prestamista o depositaria. Por ello, la actuación de las entidades de crédito fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

#### **Aplicación de condiciones diferentes a las pactadas en los contratos**

**Entidades:** BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1090/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 2372/00 y n.º 655/01.

CAIXANOVA.— Reclamación n.º 2099/00.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 1894/00.

La Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 establece que los documentos contractuales relativos a operaciones pasivas en los que intervenga el tiempo deberán recoger, de forma explícita y clara, entre otros extremos, los derechos que contractualmente correspondan a la entidad de crédito en orden a la modificación del tipo de interés pactado o a la modificación de las comisiones o gastos repercutibles aplicados; el procedimiento a que deberán ajustarse tales modificaciones, que en todo caso deberán ser comunicadas a la clientela con antelación razonable a su aplicación; y los derechos de que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas aplicaron condiciones diferentes a las pactadas en los respectivos contratos, al margen de las garantías previstas en la normativa que acabamos de enunciar, ya que no acreditaron haberse ajustado a los procedimientos de modificación a tal fin estipulados. Por este motivo, el Servicio estimó que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

#### **Cálculo incorrecto de la comisión de mantenimiento**

**Entidad:** BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1164/01.

A diferencia de los supuestos expuestos en el epígrafe anterior, en este caso el Banco Español de Crédito sí respetó el procedimiento de modificación de comisiones previsto en el contrato, pero incurrió en una actuación que no

pudo estimarse correcta: la nueva comisión entraba en vigor durante el período semestral de liquidación de la cuenta, por lo que debió aplicar la antigua comisión y la nueva, en proporción al tiempo en que cada una de ellas estuvo vigente. En lugar de hacerlo así, el Banco Español de Crédito aplicó la nueva comisión a todo el período de liquidación de la cuenta, lo que el Servicio estimó contrario a las buenas prácticas bancarias.

#### **Cobro de comisión de descubierto por valoración**

**Entidad:** DEUTSCHE BANK, S.A.E.— Reclamación n.º 196/01.

En la cuenta del reclamante se produjeron sucesivos descubiertos por aplicación de las fechas de valoración, por los que la entidad liquidó comisiones por descubierto. Considerando que la norma tercera, apartado 3, de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, prescribe que no pueden exigirse comisiones de apertura o similares en los descubiertos en cuenta corriente por valoración, el Servicio estimó que la actuación del banco reclamado había resultado contraria a las buenas prácticas bancarias.

#### **Comisión por la reclamación de descubiertos**

**Entidades:** UNICAJA.— Reclamación n.º 545/01.

BANCO PASTOR.— Reclamaciones n.º 1136/00, n.º 1487/00 y n.º 2098/01.

PATAGÓN INTERNET BANK.— Reclamaciones n.º 111/01, n.º 333/01, n.º 668/01, n.º 714/01 y n.º 829/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 953/00.

BANCO GUIPUZCOANO.— Reclamación n.º 101/01.

En estos casos, los reclamantes cuestionaban las comisiones por la reclamación de descubiertos que les habían cobrado las entidades como consecuencia de haber quedado sus cuentas en esa situación. El Servicio estima que, para que estas comisiones puedan ser repercutidas a los reclamantes, deben concurrir una serie de requisitos: deben responder a una reclamación formal de posiciones deudoras; tratarse de gastos realmente habidos; que estén debidamente justificados; y que su repercusión al cliente esté prevista en el documento contractual.

En los expedientes analizados en este epígrafe, las entidades aplicaron las comisiones que tenían registradas en sus tarifas, pero incumplieron todos o alguno de los requisitos a que hemos aludido, lo que motivó que su actuación fuese estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

#### **Penalización por la cancelación anticipada de depósitos a plazo**

**Entidades:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 301/01.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 2258/00.

**IBERCAJA.— Reclamación n.º 2119/00.**

**BANKINTER.— Reclamación n.º 890/01.**

En el expediente n.º 301/01, el cliente del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria solicitó en un determinado momento la cancelación anticipada de su depósito a plazo. La entidad accedió a esta petición, pero cobró la penalización pactada en el contrato para esta eventualidad. Este tipo de cláusula de penalización es habitual en contratos de esta naturaleza y tiene como finalidad la de resarcir a la entidad depositaria del perjuicio que pueda originarle la modificación unilateral, por parte del depositante, de una de las condiciones esenciales de estos contratos, como es el plazo o término del depósito. La entidad actuó amparada en el texto contractual, por lo que su proceder, en principio, se estimó ajustado a la normativa disciplinaria. Sin embargo, analizada la cuestión con arreglo a las buenas prácticas bancarias, el Servicio realizó ciertas consideraciones, dado que el importe de la penalización superó la cuantía de los intereses devengados durante la vigencia de la imposición. En efecto, se estima que la penalización por cancelación anticipada tiene un límite natural, constituido por los intereses devengados por el depósito hasta el momento del vencimiento anticipado. Además, ese límite usualmente se incluye en los contratos de esta naturaleza y en las tarifas de las diferentes entidades. En definitiva, el Servicio consideró que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias, al percibir de su cliente una penalización que superaba el límite al que hemos aludido, lo que ocasionaba devolverle un importe inferior al depositado en su momento.

El Banco Atlántico (expediente n.º 2258/00) cobró a su cliente una comisión por la cancelación anticipada de su depósito a plazo, que no estaba pactada en el correspondiente contrato. Además, tampoco acreditó que hubiera informado convenientemente al interesado acerca de la existencia de la citada comisión, ni de la forma de cálculo de la misma, con ocasión de la orden de cancelación del depósito. Por estos motivos, el cobro se estimó improcedente, y la actuación de la entidad, contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 2119/00, Ibercaja incluyó en sendos contratos de depósito a plazo unas penalizaciones por la cancelación anticipada de los mismos, que no reflejaban, de forma clara, la referencia que debía tomarse en cuenta para obtener su importe; además, tras el cobro de un determinado porcentaje, la entidad no justificó, ni al reclamante ni al Servicio, cómo había obtenido el mismo, de cuya aplicación resultó un importe que superaba ampliamente los intereses brutos devengados por la imposición. Todas estas circunstancias llevaron a estimar que la actuación de Ibercaja había resultado contraria a las buenas prácticas bancarias.

Bankinter (expediente n.º 890/01) cobró al reclamante una comisión por la cancelación anticipada de su depósito a plazo fijo. Sin embargo, no quedó acreditado en el expe-

diente que esa hubiese sido la orden que transmitió el interesado, ya que, al parecer, lo que realmente hizo fue solicitar que la imposición no se renovase en el siguiente vencimiento, de inminente llegada. Por tanto, al no acreditar que concurriese el supuesto de hecho necesario para el devengo de la comisión, el Servicio concluyó que la actuación de Bankinter no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

#### Cobro de comisiones no tarifadas

**Entidades:** **CAJA RURAL DE SEVILLA.— Reclamaciones n.º 1545/00 y n.º 1534/00.**

**CAJA RURAL DE ZAMORA.— Reclamación n.º 741/01.**

**BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1062/01.**

**CAJA RURAL DE JAÉN.— Reclamación n.º 1729/00.**

En los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas cobraron a sus clientes unas comisiones de liquidación o de servicios de sus cuentas, las cuales no estaban registradas en sus tarifas, ni pactadas en los documentos contractuales. Dado que ambos requisitos fueron incumplidos por las entidades, el Servicio estimó que los apuntes habían sido improcedentes y contrarios a los requisitos exigidos por las buenas prácticas y usos bancarios.

#### Cobro de comisiones por ingresar dinero en sucursal distinta a la propia

**Entidad:** **BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 1432/01.**

El Banco Pastor aplicó una comisión en concepto de transferencia y unos gastos de correo, por el ingreso de efectivo realizado por el reclamante en una sucursal distinta a aquella donde el cliente tenía abierta su cuenta. El Servicio estimó que esta operación no podía concepturarse como una transferencia y, además, que la aceptación de ingresos en efectivo para su abono en una cuenta abierta en la propia entidad receptora no podía estimarse una prestación ajena al servicio de caja inherente al contrato de cuenta y, por tanto, no podía ser remunerada de forma independiente. Por este motivo, el Servicio entendió que la entidad reclamada no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

#### Cobro de comisiones indebidas, por diversos motivos

**Entidades:** **CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 684/01.**

**CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2481/00.**

**BANCO URQUIJO.— Reclamación n.º 1613/01.**

Caja España de Inversiones (expediente n.º 684/01) cobró al reclamante una comisión, según afirmaba, por haber entregado al reclamante una determinada información so-

bre sus posiciones en la entidad. Sin embargo, la caja no justificó que el cliente hubiese solicitado dicha información, lo que motivó que el Servicio concluyera que el citado cobro había sido improcedente, y la actuación de Caja España de Inversiones, contraria a las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación relativa a la Caja de Ahorros de Madrid (expediente n.º 2481/00), el Servicio estimó que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, dado que había adeudado en la cuenta del reclamante una comisión por la cancelación de otra cuenta, sin justificar convenientemente dicho proceder, ni la concurrencia de servicio alguno que pudiera legitimar el cobro de comisiones por tal motivo.

El Banco Urquijo (expediente n.º 1613/01) facilitó a su cliente la información que este había solicitado, relativa a los movimientos de sus cuentas durante los últimos años. Por la prestación de este servicio, el banco cobró al reclamante una determinada comisión, procedente, en principio, pero que, en opinión del Servicio, no había sido liquidada correctamente. En efecto, las tarifas de la entidad permitían cobrar una determinada cantidad por cada bloque de información, pero los bloques se referían a tipos de productos, no a períodos de tiempo, que es como la liquidó el banco. Esta forma incorrecta de aplicar sus propias tarifas de comisiones fue estimada por el Servicio de forma contraria a las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

## LEY DE CRÉDITO AL CONSUMO

### La TAE del descubierto excede del límite del artículo 19.4

**Entidades:** **BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.**— Reclamaciones n.º 2199/00 y n.º 2438/00.

**BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.**— Reclamaciones n.º 967/01 y n.º 523/01.

**BANCO PASTOR.**— Reclamación n.º 2098/01.

En estos expedientes, los reclamantes cuestionaban ciertas liquidaciones de intereses y el cobro de comisiones por descubierto que las entidades realizaron cuando sus cuentas quedaron en esa situación. A priori, concurrían los requisitos exigidos por la normativa bancaria para considerarlas correctas, pero todas ellas contravenían la limitación que la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo, ha establecido con respecto a los descubiertos en cuentas corrientes de consumidores. En efecto, el artículo 19.4 de la citada Ley establece que «en ningún caso se podrán aplicar a los créditos que se concedan, en forma de descubiertos en cuentas corrientes a los que se refiere este artículo, un tipo de interés que dé lugar a una tasa anual equivalente superior a 2,5 veces el interés legal del dinero».

El criterio que mantiene el Banco de España es que para calcular la TAE del descubierto en cuenta corriente, a

tenor de la Ley de Crédito al Consumo, se han de considerar las comisiones anexas a la operación. Ateniéndonos a lo transscrito en la Circular 8/1990 —párrafo segundo, letra b), apartado I, norma primera— se dice, recogiendo lo estipulado en la Ley 7/1995, que «en dichos descubiertos no se podrá aplicar un tipo de interés que dé lugar a una tasa anual equivalente superior a 2,5 veces el interés legal del dinero». El cálculo del coste efectivo de los descubiertos en cuenta corriente con consumidores producidos en los períodos liquidatorios —norma octava, 5.b— se hará aplicando «las normas sobre créditos en cuenta corriente», resultando que según lo establecido en la letra c), del apartado 4, de la misma norma octava, en el caso de los costes de créditos «las comisiones de apertura u otros gastos iniciales» se integrarán «como componente del coste efectivo anual...».

En lógica consecuencia de todo lo anterior, ateniéndonos a lo establecido en la Ley 7/1995 y en la Circular 8/1990, las comisiones por descubierto en cuenta corriente —de consumidores— han de ser consideradas al momento del cálculo de la TAE y esta, así calculada, no puede exceder de la cuantía que represente 2,5 veces el importe del interés legal del dinero.

Como quiera que en estos casos las entidades reclamadas vulneraron el citado criterio —fiel reflejo de la norma—, el Servicio consideró que habían quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios.

## INTERESES

### La entidad no abona los intereses pactados

**Entidad:** **CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.**— Reclamación n.º 1057/00.

En este supuesto, el reclamante concertó con la Caja de Ahorros de Madrid un contrato de capitalización personal, en el que el tipo de interés estaba referenciado a las variaciones que pudiera experimentar un determinado tipo de la propia entidad. A partir de una determinada fecha, la entidad fijó el tipo de la capitalización en el cero por ciento, aunque el índice de referencia no había disminuido hasta esos extremos. En suma, dado que la decisión de la caja no se ajustaba a los términos del contrato, con arreglo a los cuales se hubieran devengado ciertos intereses, el Servicio estimó que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias. Por otro lado, se trataba de un contrato antiguo, anterior a la prohibición que impuso la Circular del Banco de España n.º 15/1988, de utilizar los tipos propios como referencia de las operaciones, pero el Servicio también estimó contrario a las buenas prácticas bancarias el hecho de que la entidad no hubiese intentado llegar a un acuerdo con su cliente para modificar la referencia en cuestión.

## **DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA**

### **Cancelación unilateral de cuentas**

**Entidades:** **BANCO GUIPUZCOANO.**— *Reclamación n.º 2070/00.*

**BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.**— *Reclamaciones n.º 887/01 y n.º 1206/01.*

Las entidades reclamadas cancelaron unilateralmente las cuentas de sus clientes, sin que hubieran informado con anterioridad a estos de la decisión que habían adoptado. La falta de preaviso a los interesados se estimó que constituía una actuación contraria a las buenas prácticas bancarias y un incumplimiento de lo estipulado en los contratos de cuenta, que requerían que tales cancelaciones fuesen precedidas de una previa comunicación al interesado, con una anticipación de un número determinado de días.

### **Cargos en cuenta no autorizados por el cliente**

**Entidades:** **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.**— *Reclamación n.º 2365/00.*

**BANCAJA.**— *Reclamación n.º 827/01.*

**BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.**— *Reclamaciones n.º 878/01, n.º 351/01 y n.º 887/01.*

Los reclamantes discrepaban en estos supuestos con diversas cantidades que las entidades, de las que eran clientes, habían adeudado en sus cuentas, suscitándose, en definitiva, si contaban o no con la preceptiva autorización que en estos casos debe concurrir.

Para determinar si la actuación de las entidades había sido o no correcta, primeramente resultaba preciso concretar la relación jurídica que unía en estos casos a aquellas con los reclamantes. El cliente es titular de una cuenta que se rige, fundamentalmente, por el condicionado general suscrito. La titularidad de los fondos ingresados se presume que corresponde a los titulares de la cuenta, adquiriendo estos la condición de acreedores de la entidad en atención al saldo resultante. La disposición de estos fondos se efectúa por los medios expresamente acordados en el contrato, que, en general, han de incorporar la autorización del interesado como manifestación de su voluntad dispositiva. De esta forma, la entidad carece de legitimación para efectuar adeudos o disposiciones en la cuenta de su cliente, salvo que medie una previa autorización expresa de este o que concurra un mandato legal o judicial que, con las pertinentes formalidades, así lo disponga.

En los expedientes examinados, las entidades no contaban con esa autorización (en algunos de ellos sostenían que la habían recibido verbalmente, pero no lo acreditaron), por lo que su actuación fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Compensación improcedente de posiciones deudoras y acreedoras de clientes

**Entidades:** **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.**— *Reclamaciones n.º 990/01 y n.º 675/01.*

**CAJA RURAL DE NAVARRA.**— *Reclamación n.º 693/01.*

**BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.**— *Reclamación n.º 1979/01.*

El Servicio ha tenido ocasión de pronunciarse en numerosas ocasiones, en el sentido de que para que pueda operar la compensación de deudas han de concurrir dos requisitos: en primer lugar, la plena identidad de los titulares de las cuentas o depósitos que se compensan; en segundo lugar, que la facultad de compensación se recoja expresamente en las condiciones contractuales. En los casos de este epígrafe, las entidades compensaron depósitos sin que mediara alguno o ambos requisitos, o bien cuando las deudas compensadas aún no eran líquidas, lo que motivó que su actuación fuese estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Cuando la compensación de saldos está pactada en los documentos contractuales, pero no concurre la identidad total de los titulares de ambas cuentas, estima el Servicio que falta uno de los presupuestos básicos, que es precisamente que dos personas sean, por derecho propio, recíprocamente acreedoras y deudoras la una de la otra (artículo 1195 del Código Civil). Además, en relación con las cuentas de titularidad plural, la línea jurisprudencial sostiene que, salvo casos particulares, los depósitos indistintos no presuponen la comunidad de dominio sobre lo depositado, debiendo estarse a lo que resuelvan los tribunales acerca de su propiedad. Por tanto, si no media plena identidad de obligados, debe concluirse que no existe posibilidad de compensación, ya que no se puede prescindir de la realidad de que estaría afectando a personas no vinculadas por el contrato u operación que presenta el saldo deudor.

### **Otras actuaciones incorrectas en la compensación de saldos**

**Entidades:** **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.**— *Reclamaciones n.º 1004/01, n.º 1140/01 y n.º 605/01.*

**CAJA DE ARQUITECTOS.**— *Reclamación n.º 1293/01.*

En los expedientes de este epígrafe se pusieron de manifiesto otras actuaciones de las entidades reclamadas, relacionadas también con la compensación de posiciones deudoras y acreedoras, que el Servicio estimó contrarias a las buenas prácticas bancarias. Aun cuando pudieran concurrir los requisitos que hemos enunciado en el epígrafe anterior, el Servicio entendió que debía censurarse la actuación de las entidades reclamadas, por los motivos que enunciamos a continuación: el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expedientes n.º 1004/01 y n.º 1140/01), por dejar transcurrir varios años sin intentar el recobro de las deudas y por adeudarlas en las cuentas de los reclamantes, a continuación, sin previo aviso o comunicación a los interesados;

también el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 605/01), por compensar una deuda procedente de un préstamo concedido al reclamante por la Caja Postal, antes de la fusión, pero sin avisar al interesado previamente a su realización, lo que supuso una falta de transparencia censurable; la Caja de Arquitectos (expediente n.º 1293/01), por realizar la compensación de la posición deudora contra otra cuenta que también presentaba saldo deudor, como era la cuenta de crédito en la que se efectuó el cargo y, además, por realizar los traspasos por cantidad superior a la estrictamente indispensable para realizar la compensación.

**Negativa a permitir disposiciones de cuentas, por fallecimiento de algún cotitular**

**Entidades:** CITIBANK ESPAÑA.— *Reclamación n.º 1270/00.*

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— *Reclamación n.º 1403/01.*

IBERAJA.— *Reclamación n.º 2090/00.*

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamaciones n.º 445/01 y n.º 168/01.*

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— *Reclamación n.º 1668/00.*

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS.— *Reclamación n.º 1478/01.*

En los expedientes n.º 1270/00, n.º 1403/01, n.º 1478/01 y n.º 1668/00, los reclamantes discretaban con la actuación de las entidades, puesto que, tras tener conocimiento del fallecimiento de los cotitulares indistintos de sus depósitos, les impidieron disponer del saldo de las cuentas. El Servicio estimó que, en estos casos de cuentas de titularidad indistinta, el fallecimiento de un cotitular no supone la desaparición de la solidaridad activa, de modo que el cotitular sobreviviente puede disponer del depósito y la entidad está obligada a permitirlo (así se ha manifestado en numerosas ocasiones el Tribunal Supremo, quien también rechaza, explícitamente, la presunción de copropiedad de los fondos).

Por su parte, en los expedientes n.º 445/01, n.º 168/01 y n.º 2090/00, las entidades reclamadas no permitieron disponer de los saldos a los herederos de los titulares fallecidos, bloqueando de ese modo la totalidad de las posiciones de estos. El Servicio entiende que en estos casos cabría admitir que las entidades retengan la suma estrictamente necesaria para evitar el supuesto de responsabilidad subsidiaria establecido a su cargo por la normativa fiscal, en relación con las cuotas tributarias devengadas por el Impuesto sobre Sucesiones.

Dado que las entidades reclamadas no actuaron en unos y otros casos conforme acabamos de exponer, el Servicio estimó que no se habían ajustado a las buenas prácticas bancarias.

**Otras actuaciones incorrectas relacionadas con el fallecimiento de titulares de depósitos**

**Entidades:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— *Reclamación n.º 1483/00.*

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ÁVILA.— *Reclamación n.º 1822/00.*

UNICAJA.— *Reclamación n.º 2583/00.*

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamación n.º 649/01.*

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— *Reclamación n.º 1082/00.*

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 1483/00) no adoptó una postura cauta tras el fallecimiento de los dos cotitulares de una cuenta, ya que permitió disposiciones de los herederos de una de las partes, sin contar con el consentimiento de los herederos de la otra, o una resolución judicial en tal sentido. Además, tampoco informó adecuadamente, ni al reclamante ni al Servicio de Reclamaciones, acerca de la procedencia de determinados cargos realizados en la cuenta, correspondientes a diversos conceptos. Por estos motivos, el Servicio concluyó que la actuación del banco había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1822/00, la Caja de Ahorros de Ávila permitió que una de las coherederas retirase la mitad del saldo de una cuenta a plazo fijo, cuyo único titular había fallecido. Esta disposición tuvo lugar sin el consentimiento de los restantes coherederos, y sin guardar las debidas garantías, lo que el Servicio estimó contrario a las buenas prácticas bancarias.

Unicaja (expediente n.º 2583/00) permitió que uno de los cotitulares dispusiera del importe de una imposición a plazo fijo, tras el fallecimiento del otro cotitular, pero no pudo acreditar documentalmente el carácter indistinto del depósito. Por este motivo, el Servicio concluyó que la actuación de la caja no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 649/01) incurrió en reiterados errores relacionados con la gestión de la testamentaría encomendada por su cliente. Dichos errores consistieron en la deficiente información que suministró sobre las posiciones en cuentas corrientes y depósitos de valores, de los que era titular la madre fallecida del reclamante; así como con la demora en que incurrió al ejecutar los traspasos de valores ordenados, la cancelación de las cuentas corrientes y de valores; y la omisión de los fondos de inversión incluidos en la testamentaría, entre otros extremos. Todos estos errores provocaron innumerables contratiempos al interesado y, obviamente, una gran demora en la ejecución completa de dicha testamentaría, con las perjudiciales consecuencias para sus intereses, a pesar del posterior abono de los gastos derivados de las gestiones efectuadas y de la regularización final de todas las incidencias. Tal actuación, que no pudo

considerarse como un error aislado, denotaba una falta de diligencia incompatible con la ortodoxia bancaria, por lo que la actuación del banco reclamado fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1082/00, el Banco Español de Crédito no advirtió al reclamante de que la documentación que había aportado era insuficiente para acreditar su condición de heredero, con el fin de que subsanara este hecho y pudiera hacer valer su derecho. En lugar de ello, adoptó una postura pasiva, por lo que el Servicio consideró que su actuación había sido contraria a las buenas prácticas y usos bancarios.

#### Bloqueo de cuentas

**Entidades:** BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2254/00.

LLOYDS TSB BANK PLC, Sucursal en España.— Reclamación n.º 662/01.

El Banco Español de Crédito (expediente n.º 2254/00) bloqueó unilateralmente la cuenta del reclamante, en previsión de hipotéticas reclamaciones futuras por operaciones de comercio electrónico que aquel había realizado en calidad de vendedor. Esta decisión no estaba respaldada por previsión legal o contractual alguna, ni tampoco existía mandato legal en tal sentido, por lo que su actuación se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

Lloyds TSB Bank (expediente n.º 662/01) bloqueó una cuenta de la que el reclamante era único titular, a instancia de una mera autorizada. El Servicio consideró que las facultades que entrañan la autorización para disponer, salvo pacto expreso, no pueden alcanzar a la modificación del régimen de firma, aunque sea de forma temporal, pues al existir un solo titular, *a priori*, difícilmente pueden surgir discrepancias acerca de la titularidad de los fondos. En efecto, debe presumirse que estos son de la persona que figura como titular de los mismos, sin que corresponda a la entidad entrar en otra serie de consideraciones, como hizo en este caso, acerca de si los mismos formaban o no parte de la sociedad de gananciales que formaban el titular y la autorizada. Pues bien, el Servicio concluyó que, por haber admitido el bloqueo a instancia de persona no facultada, el banco había conculado las buenas prácticas bancarias.

#### Actuación incorrecta en embargos de cuentas

**Entidades:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 2578/00.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 2411/00.

En estos expedientes, las entidades recibieron de diferentes Administraciones Públicas diligencias de embargo sobre cuentas de sus clientes, por determinadas cuantías. Las entidades reclamadas no retuvieron los importes en las cuentas (o, al menos, las retenciones supuestamente reali-

zadas no alcanzaron el resultado pretendido) e incluso, en algún caso, continuaron anotando diversas partidas, hasta que, tiempo después, adeudaron en descubierto las cantidades que se habían declarado embargadas. El Servicio estimó que las entidades no habían actuado con la diligencia requerida y que habían incumplido las obligaciones exigibles legalmente a las entidades depositarias. En efecto, habían omitido retener el importe embargado al recibir las diligencias de embargo y, en algún caso, porque habían dejado disponer de los saldos de las cuentas y habían adeudado en descubierto las cantidades embargadas, siendo así que, para cumplimentar una orden de embargo de dinero, es esencial la existencia de saldo. Por tanto, el Servicio consideró que las entidades reclamadas no se habían ajustado a las buenas prácticas bancarias, al no haber cumplimentado correctamente las órdenes de embargo recibidas.

#### Adeudos en cuenta para corregir abonos indebidos

**Entidades:** BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2377/00 y n.º 1865/00.

PATAGÓN INTERNET BANK.— Reclamación n.º 1814/00.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 621/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 779/01.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 1095/01.

Las reclamaciones de este epígrafe hacen referencia a la facultad que pueden tener las entidades para retroceder cantidades indebidamente abonadas en las cuentas de sus clientes y para realizar, a este propósito, los apuntes de retrocesión que procedan. Tratándose de rectificación de errores, el Servicio viene considerando que no supone en sí un proceder irregular, puesto que las operaciones bancarias, al igual que el resto de actividades humanas, no se encuentran exentas de verse afectadas por errores de diversa naturaleza. Constatado el error y justificado convenientemente por parte de la entidad, pesa sobre el titular de la cuenta el deber de restituir el abono que no le corresponde, pues en ningún caso el error puede ser causa de un enriquecimiento injusto.

No obstante, las buenas prácticas bancarias requieren que, en estas circunstancias, la entidad se ponga en contacto con el cliente, a fin de comunicarle la incidencia y la necesidad de rectificar el error. Por el contrario, no es correcto que la entidad cargue sin más el importe en la cuenta, sin previo aviso, ni que realice el apunte en descubierto o que liquide intereses a su favor por el período que medie entre el abono y el adeudo; estas actuaciones suponen repercutir a los clientes las consecuencias perjudiciales de errores propios y no son ajustadas a las buenas prácticas bancarias.

#### **Incumplimiento de órdenes de clientes**

**Entidades:** **BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.**— *Reclamación n.º 447/01.*

**CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE BALEARES.**— *Reclamación n.º 1035/01.*

**CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.**— *Reclamación n.º 2650/00.*

**BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.**— *Reclamación n.º 193/01.*

**COMMERZBANK AG, Sucursal en España.**— *Reclamación n.º 609/01.*

**DEUTSCHE BANK, S.A.E.**— *Reclamación n.º 1656/00.*

Las entidades relacionadas en este epígrafe no atendieron las instrucciones que cursaron los reclamantes, relativas a diferentes aspectos de las cuentas de las que ellos mismos o terceros eran titulares, lo que llevó al Servicio a estimar que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias. Las concretas instrucciones incumplidas por cada una de las entidades fueron las siguientes: solicitud de cancelación de las cuentas de las que los reclamantes eran titulares (expedientes n.º 447/01, n.º 1035/01, n.º 2650/00, n.º 1656/00 y n.º 609/01) y, en el último de estos expedientes, incumplimiento también de la solicitud de traspaso de los fondos de la cuenta que se había ordenado cancelar; la entidad permitió disponer de los fondos procedentes de una imposición a plazo fijo pignorada en garantía de una aval, los cuales fueron abonados en una cuenta corriente, pero sorprendentemente incumplió la orden del reclamante de disponer de los fondos de dicha cuenta, invocando la existencia de la pignoración del primer depósito, la cual no alcanzaba al segundo (expediente n.º 193/01).

#### **Actuación unilateral de las entidades**

**Entidades:** **BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.**— *Reclamaciones n.º 2325/01, n.º 2672/00, n.º 2147/00, n.º 1101/01, n.º 396/01, n.º 1925/01 y n.º 2061/00.*

**CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.**— *Reclamaciones n.º 812/01 y n.º 32/01.*

**CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.**— *Reclamación n.º 1836/00.*

**CAJA RURAL DE SEVILLA.**— *Reclamación n.º 2027/00.*

**BANCO PASTOR.**— *Reclamación n.º 791/01.*

**CAJA RURAL DE VALENCIA.**— *Reclamación n.º 2389/00.*

**UNOe BANK.**— *Reclamación n.º 265/01.*

**BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.**— *Reclamaciones n.º 1418/00 y n.º 346/01.*

**BANCO GALLEGOS.**— *Reclamación n.º 1761/00.*

En los expedientes de este epígrafe, el Servicio estimó que las entidades reclamadas no habían actuado conforme a las buenas prácticas bancarias, ya que, o bien tomaron decisiones unilaterales sobre diversas cuestiones de la operativa de las cuentas de sus clientes, sin contar con el consentimiento de estos, o bien constituyan en sí mismas ac-

tuaciones incorrectas. Exponemos a continuación las concretas decisiones o actuaciones que concurrieron en cada uno de los expedientes: ausencia de información al interesado acerca del carácter salvo buen fin de la retrocesión de un cargo en cuenta, así como ejecución de una orden de pago provocando un descubierto de gran cuantía (expediente n.º 2325/01); traspaso de cierta suma de dinero a una cuenta que debía estar cancelada con anterioridad (expediente n.º 2672/00); demora en poner a disposición del cliente el saldo de su cuenta, tras sucesivas negativas injustificadas a permitir tal disposición (expediente n.º 2147/00); retrocesión de un cargo de la cuenta del reclamante, sin contar con las instrucciones de este (expediente n.º 1101/01); retrocesión —unilateralmente decidida— de los ingresos que la entidad había realizado anteriormente en la cuenta del reclamante, procedentes de una relación de derecho privado, en lugar de utilizar los cauces oportunos de reclamación (expediente n.º 396/01); modificación unilateral del sistema de pago de los intereses de una imposición a plazo fijo, pasando de abonarlos en la propia imposición a ingresarlos en una cuenta abierta a tal fin por la entidad, sin conocimiento del interesado y sin recoger su firma en la apertura de dicha cuenta, así como cobro de una comisión por disposición de efectivo que con anterioridad no se devengaba (expediente n.º 1925/01); adeudo en la cuenta del reclamante de una supuesta deuda, cuya existencia no justifica la entidad (expediente n.º 2061/00); o reclamación de una deuda por descubierto tampoco justificada (expediente n.º 791/01); negativa a permitir las disposiciones de la cuenta de una comunidad de propietarios ordenadas por el presidente, fundándose en que el acuerdo de la junta en la que se efectuó el nombramiento había sido impugnado judicialmente, pero sin tomar en consideración que la suspensión de dicho acuerdo había sido rechazada por el juzgado (expediente n.º 812/01); decisión unilateral de adeudar en la cuenta vivienda del reclamante un recibo domiciliado en otra cuenta de aquel, sin considerar que los perjuicios fiscales que se pudieron ocasionar al interesado serían mayores que la propia devolución del efecto o su cargo en descubierto en la cuenta domiciliaria (expediente n.º 32/01); adeudo unilateral en la cuenta de un empleado y cliente del quebranto que la entidad estimó que había ocasionado su actuación profesional poco diligente (expediente n.º 1836/00); exigencia de un procedimiento que resultaba laborioso para reintegrar el capital depositado en una libreta de ahorros, tras la pérdida del documento, sin que dicho procedimiento tuviese habilitación legal o contractual (expediente n.º 2027/00); reapertura de una cuenta cancelada para reclamar el pago de una cantidad debida (expediente n.º 2389/00); falta de abono de la cantidad ofrecida por la apertura de una cuenta nueva en la entidad (expediente n.º 265/01); negativa a admitir un ingreso de efectivo en la cuenta de un cliente, dentro del horario normal de caja (expediente n.º 1418/00); demora injustificada en retroceder un cargo improcedente, bloqueo de los medios de pago del interesado y negativa a po-

ner a su disposición la suma que había solicitado (expediente n.º 346/01); negativa de la entidad a abonar los intereses devengados por una imposición a plazo fijo abierta en su día a nombre de varios menores de edad, con posterioridad a haber facilitado estos —ya mayores de edad— sus números de identificación fiscal, con lo que hacían decaer la prohibición de abono impuesta por la normativa fiscal; así como cancelación de la imposición y traspaso de su saldo a otra cuenta, en la que el banco adeudó ciertas comisiones inapropiadamente (expediente n.º 1761/00).

## FALTA DE DILIGENCIA

### Comisión reiterada de errores

**Entidades:** **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.**— Reclamaciones n.º 1875/00, n.º 1148/01 y n.º 1458/01.  
**BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.**— Reclamaciones n.º 2630/00, n.º 2658/00, n.º 721/01 y n.º 591/01.  
**BANCO DE MURCIA.**— Reclamación n.º 2271/00.  
**BANCO DE NEGOCIOS ARGENTARIA (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).**— Reclamación n.º 1059/00.  
**CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS.**— Reclamación n.º 165/01.  
**CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.**— Reclamaciones n.º 2481/00, n.º 2456/00 y n.º 857/01.  
**BANKINTER.**— Reclamaciones n.º 1505/00 y n.º 2585/00.  
**CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.**— Reclamación n.º 295/01.  
**CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.**— Reclamación n.º 1021/01.

El Servicio de Reclamaciones ha declarado en numerosas ocasiones que la comisión de un simple error no es constitutiva, en sí misma, de una mala práctica bancaria, ya que la actividad bancaria, como el resto de actividades humanas, no está exenta de verse afectada por errores e incidencias de diversa índole. Sin embargo, en todos los expedientes referenciados en este epígrafe concurrían circunstancias adicionales que dieron lugar a pronunciamientos desfavorables a la actuación de las entidades respectivamente implicadas, puesto que, o bien los errores no fueron aislados, sino reiterados, o bien demoraron excesivamente la corrección de las deficiencias que se habían detectado, o incluso no las llegaron a rectificar.

Las concretas situaciones que llevaron a considerar la actuación de las entidades contraria a las buenas prácticas bancarias fueron las siguientes: error al grabar el tipo contratado en una operación, lo que originó que la entidad tuviese que calcular en cada fecha de pago la cantidad complementaria a abonar, haciéndolo incorrectamente incluso la regularización a efectuar, finalmente subsanada (expediente n.º 1875/00); imputación al reclamante de unas retribuciones en especie que no le correspondían y demora

en entregar al interesado una certificación que aclarase lo sucedido (expediente n.º 1458/01); cargo en la cuenta del reclamante, en reiteradas ocasiones, de los recibos de otro cliente de la entidad (expediente n.º 2630/00); demora de varios meses en subsanar el error cometido, consistente en el cargo en descubierto, en la cuenta del reclamante, de un recibo que no le correspondía (expediente n.º 2658/00); indicación errónea del saldo de un depósito en el certificado expedido por la entidad, demora en la tramitación de una documentación y entrega de información relativa a las liquidaciones de las posiciones del cliente que adolecía de falta de claridad y veracidad (expediente n.º 591/01); demora en atender el requerimiento del cliente, que solicitaba la justificación de una disposición de su cuenta, tras lo cual retrocedió el apunte, pero aplicando una fecha valor incorrecta (expediente n.º 2271/00); demora en rectificar sendos apuntes erróneos, que habían sido adeudados en la cuenta del reclamante (expediente n.º 1059/00); existencia de errores numerosos en las posiciones del cliente, que finalmente fueron asumidos y rectificados por la entidad, pero que denotaban una actuación muy poco diligente (expediente n.º 165/01); demora en abonar ciertas cantidades en la cuenta de los reclamantes, con fecha valor incorrecta o sin abonar cantidad alguna por compensación de intereses (expediente n.º 2481/00); constitución de dos imposiciones a plazo en lugar de la única solicitada por el reclamante, pago de los intereses en fecha diferente a la estipulada, fecha valor incorrecta del apunte de adeudo en la cuenta en la que se efectuó el cargo para la constitución de otra imposición, y cobro de comisiones de mantenimiento en una cuenta de ahorro en cuyo contrato tan solo figuraba una remisión genérica a las tarifas (expediente n.º 2456/00); reiteración de apuntes erróneos en la cuenta del cliente y falta de diligencia en subsanar los errores cometidos (expediente n.º 857/01); demora al constituir una imposición a plazo en dólares, de forma que la evolución desfavorable del tipo de cambio originó que el contravalor en pesetas de la operación fuese superior al esperado y que la cuenta de cargo quedase en descubierto; reconocimiento del error cometido por la entidad, la cual realizó numerosos apuntes de adeudo, abono y retrocesiones sin explicación a los interesados, lo que les impidió evaluar la corrección o no de tales rectificaciones (expediente n.º 1505/00); demora en activar la cuenta que el cliente había aperturado a través del servicio de banca por internet (expediente n.º 2585/00); información inexacta acerca del origen de una deuda, dejando transcurrir, además, un tiempo excesivo hasta su reclamación al cliente (expediente n.º 295/01); solicitud de cancelación de una cuenta no atendida por la entidad, generando un saldo deudor creciente por las sucesivas liquidaciones (expediente n.º 1021/01); procedimiento escasamente diligente en el tratamiento de un ingreso con cláusula «salvo posterior recuento», ya que, pese a ser entregado en una saca precintada, su contenido fue mezclado con el de otra, imputando al reclamante las faltas advertidas (expediente n.º 721/01); demora en retroceder unas

disposiciones improcedentes, realizadas contra la cuenta de la reclamante y rectificación de los apuntes con fecha valor incorrecta (expediente n.º 1148/01).

## CONDICIONES CONTRACTUALES

### Disposiciones de cuentas sin concurrir las firmas necesarias

- Entidades:** **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.**— Reclamaciones n.º 745/01 y n.º 282/01.  
**BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.**— Reclamación n.º 2117/00.  
**CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.**— Reclamación n.º 2001/00.  
**CAJA RURAL DE TOLEDO.**— Reclamación n.º 2151/00.  
**CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.**— Reclamaciones n.º 2413/00 y n.º 1675/00.  
**CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.**— Reclamación n.º 2054/00.  
**MONTE DE PIEDAD Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ.**— Reclamación n.º 1143/00.  
**CAJA RURAL DE ALMERÍA Y MÁLAGA.**— Reclamación n.º 2066/00.  
**BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.**— Reclamación n.º 334/01.

En los expedientes n.º 745/01, n.º 2001/00, n.º 2151/00 y n.º 1675/00, las entidades permitieron disponer de ciertas cantidades depositadas en cuentas, sin concurrir las firmas que, en cada caso, eran necesarias. En efecto, se trataba de depósitos de varios titulares, que habían convenido que las disposiciones se harían con la firma conjunta de los mismos. Por tanto, al no haber respetado las condiciones de disposición establecidas en los contratos, el Servicio estimó que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Las entidades reclamadas de los expedientes n.º 2066/00, n.º 1143/00, n.º 334/01 y n.º 2054/00, permitieron que terceros, que no eran ni cotitulares ni autorizados, realizaran diversas disposiciones contra las cuentas de los reclamantes. Al igual que en los casos anteriores, el Servicio estimó que las entidades habían quebrantado las buenas prácticas bancarias, al permitir disposiciones sin las firmas establecidas a tal fin.

La Caja de Ahorros del Mediterráneo (expediente n.º 2413/00) permitió que un tercero, que no era ni titular ni autorizado de la cuenta, realizara dos retiradas de efectivo de elevado importe, presentando a tal efecto dos documentos de reintegro supuestamente firmados por uno de los cotitulares de la cuenta, que, posteriormente, se comprobó había fallecido antes de que se efectuaran los mismos. Aunque no se aportó el correspondiente contrato de cuenta de ahorro y, por tanto, el Servicio desconocía en qué condiciones se pactó la forma en que se llevarían a

cabo las disposiciones, la práctica habitual en el supuesto de libretas de ahorro es que se exija la presencia física del titular con la libreta y se proceda a su identificación antes de proceder al pago. Al no haber actuado así, el Servicio entendió que la entidad no había sido prudente al admitir estos pagos, ya que no había realizado comprobación alguna ante el titular de la cuenta que supuestamente ordenaba los reintegros.

En el expediente n.º 282/01, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria permitió ciertas disposiciones de sendas cuentas, por parte de los titulares de las mismas. Sin embargo, la única persona facultada para disponer de las mismas era el reclamante, por su condición de administrador de dichos bienes, que habían sido legados por una determinada persona a favor de los titulares de los depósitos. Por tanto, al permitir las disposiciones a personas no facultadas contractualmente, la conclusión del Servicio fue contraria a la actuación del banco.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2117/00) admitió que una persona, autorizada por uno solo de los cotitulares de una cuenta, realizará, con cargo a la misma, una determinada disposición. La entidad sostenía que esta cuenta era indistinta, por lo cual bastaba con que uno de los cotitulares prestara su autorización a un tercero para que este pudiera disponer de la cuenta. Sin embargo, el Servicio estimó que la solidaridad de la cuenta no había quedado suficientemente probada, ya que las condiciones generales en las que se recogía la misma no parecían corresponder a las del contrato de cuenta suscrito y, por otra parte, aun admitiéndose dicha solidaridad, según opinión mayoritaria de la doctrina, las autorizaciones que se otorguen de cuentas pluripersonales indistintas, deberán venir refrendadas por todos sus titulares, pues, ante los riesgos que comportan esta clase de cuentas, no es razonable que cada titular pueda designar libremente apoderados, sin contar con los demás. Por este motivo, la actuación del Banco Santander Central Hispano fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

### Extinción o modificación de condiciones contractuales sin concurrir el consentimiento de todos los contratantes o a instancia de personas no legitimadas

- Entidades:** **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.**— Reclamación n.º 691/01.  
**BANCO DE NEGOCIOS ARGENTARIA (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).**— Reclamación n.º 1554/00.  
**BANCA MARCH.**— Reclamación n.º 1328/00.  
**IBERCAJA.**— Reclamación n.º 2022/00.  
**CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.**— Reclamación n.º 336/01.  
**CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.**— Reclamación n.º 439/01.  
**CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.**— Reclamación n.º 2054/00.  
**BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.**— Reclamación n.º 1082/00.

En estos expedientes, las entidades reclamadas accedieron a extinguir, o a modificar, diversos aspectos de ciertos depósitos, sin concurrir el consentimiento de todos los contratantes, o a instancia de personas no legitimadas, lo que llevó al Servicio a la conclusión de que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias. Las particulares situaciones que el Servicio consideró incorrectas fueron las siguientes: inclusión de nuevos titulares en un depósito sin el consentimiento unánime de los anteriores (expediente n.º 691/01) o exclusión de un cotitular por orden del otro cotitular de la cuenta (expediente n.º 336/01); cancelación de cuentas de cotitulares sin concurrir el consentimiento de todos ellos (expedientes n.º 1328/00, n.º 2022/00, n.º 439/01, n.º 2054/00 y n.º 1082/00); modificación de las condiciones de un contrato de cuenta sin que conste que el titular haya conferido su autorización por escrito (expediente n.º 1554/00).

#### Interpretación unilateral de cláusulas contractuales

**Entidad:** CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 767/01.

En este supuesto, el reclamante concertó con la Caja de Ahorros de Madrid un depósito renovable, manifestando no estar conforme con la rentabilidad obtenida, ya que la caja solamente aplicaba las disminuciones del tipo de interés, pero nunca los aumentos. La entidad consideraba que no había obligación de aplicar las variaciones al alza, a no ser que el reclamante manifestara, expresamente, su desacuerdo y se renegociara el tipo de interés. Obviamente, esta interpretación de la entidad mereció el juicio desfavorable del Servicio, por estimarla forzada e inapropiada, ya que implicaba un claro desequilibrio en cuanto a los derechos y obligaciones exigibles a una y otra parte contratante, práctica incompatible con la buena práctica bancaria.

## INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

**Documentos contractuales de operaciones pasivas: falta de formalización o de conservación**

**Entidades:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 2681/00 y n.º 2086/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2135/01, n.º 137/01, n.º 2117/00, n.º 2382/00, n.º 1572/01, n.º 1320/01 y n.º 2147/00.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 414/01.

CAJA RURAL DE HUELVA.— Reclamación n.º 153/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 1416/01, n.º 767/01 y n.º 1289/01.

DEUTSCHE BANK, S.A.E.— Reclamación n.º 1656/00.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 1903/00.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 1095/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 334/01, n.º 183/01 y n.º 1082/00.

La norma sexta de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, establece diversos casos en que las entidades deben entregar obligatoriamente a sus clientes un ejemplar del documento contractual; entre otros, en la apertura de cuentas corrientes a la vista o cuentas de ahorro y en los depósitos a plazo y otras formas de captación de pasivo, cuando su importe sea inferior a sesenta mil euros. Igualmente, la normativa mercantil (artículo 30 del Código de Comercio) obliga a los empresarios a conservar de modo ordenado la documentación relativa a su negocio, durante un plazo de seis años. En las reclamaciones de este epígrafe, esta exigencia no fue debidamente observada por las entidades, puesto que no aportaron a los respectivos expedientes el contrato de la operación. De esta omisión cabría deducir, o bien que los contratos no habían sido formalizados en el momento inicial, o bien que no habían sido custodiados debidamente. Cualquiera que fuera el caso, lo cierto es que el Servicio concluyó que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

#### Falta de claridad y transparencia en los contratos formalizados

**Entidades:** BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1793/00 y n.º 1406/01.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 1307/00.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 2675/00.

SOLBANK SBD.— Reclamación n.º 1300/01.

BANCO DE CASTILLA.— Reclamación n.º 1012/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 129/01.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 486/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1720/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1812/00.

También la norma sexta de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, establece el contenido mínimo de los documentos contractuales de operaciones pasivas, fijando una serie de puntos que han de recoger de forma explícita y clara. En los supuestos de este epígrafe, los contratos formalizados adolecían de ciertos defectos u omisiones contrarios a la claridad y transparencia que requieren las buenas prácticas bancarias. En concreto, las anomalías detectadas, en cada uno de los expedientes, fueron las siguientes: ausencia de cumplimentación de la casilla relativa al importe que el reclamante podría disponer de la cuenta, asociada a un fondo de inversión (expediente n.º 1793/00); falta de claridad en la determinación del plazo de duración de unas imposiciones a plazo fijo (expedientes n.º 1307/00 y n.º 129/01); ausencia de inclusión en el contrato de las fe-

chas de devengo y liquidación de unas comisiones, ni siquiera su importe, constando tan solo una remisión genérica a las tarifas de la entidad (expediente n.º 2675/00); falta de la firma de los reclamantes en los contratos de cuenta (expedientes n.º 1300/01, n.º 1012/01 y n.º 1812/00); utilización de un modelo de contrato no ajustado a las características de la operación realmente formalizada, surgiendo dudas acerca del tipo de interés pactado (expediente n.º 1406/01); remisión del contrato formalizado a normas expresamente derogadas (expediente n.º 486/01); propuesta de firma de un contrato en blanco, sin determinar por tanto las condiciones aplicables (expediente n.º 1720/00).

#### Deficiente información sobre liquidaciones

**Entidad:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— *Reclamación n.º 2030/00.*

En este caso, el reclamante exponía su disconformidad, tras la cancelación anticipada de sendos depósitos, dado que la única información que había recibido fue la correspondiente a los dos abonos realizados en su cuenta corriente por el nominal de los depósitos cancelados y otros dos cargos en concepto de cancelación de dichos depósitos. Posteriormente, tuvo conocimiento de que los cargos resultaron ser el impuesto retenido por los intereses liquidados, pero que no fueron abonados por coincidir, según lo establecido en el contrato, con la penalización por cancelación anticipada. Finalmente, la entidad aportó al expediente la liquidación de los depósitos en los que figuraban todos los datos exigidos por la normativa, excepto la información sobre la TAE de la liquidación. Indudablemente, el Servicio entendió que la entidad debió haber proporcionado esta información desde el primer momento, por lo que, al no hacerlo así, la conclusión fue que no había actuado conforme a las buenas prácticas bancarias.

#### Información errónea o falta de información sobre movimientos o saldos en cuentas

**Entidad:** BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamaciones n.º 871/01, n.º 2382/00 y n.º 2473/01.*

En estos expedientes, los reclamantes se dirigieron al Banco Santander Central Hispano para mostrar su disconformidad con ciertas cantidades que había adeudado en sus cuentas, requiriendo la exhibición de los justificantes correspondientes a esos apuntes, a fin de conocer su origen y procedencia; sin embargo, la entidad no facilitó esta información que solicitaron los clientes. Esta actuación se estimó impropia de la transparencia y claridad que debe presidir, en todo caso, la operativa bancaria y, como tal, contraria a las buenas prácticas bancarias.

#### Falta de formalización de los documentos de reintegro de fondos

**Entidad:** BANCAJA.— *Reclamación n.º 2683/00.*

En esta ocasión, la entidad reclamada autorizó unas disposiciones de la cuenta de ahorro del reclamante, sin requerir la formalización de los correspondientes documentos de reintegro con la firma del titular. El Servicio estima que las disposiciones de fondos de una cuenta deben realizarse por los medios expresamente acordados en el contrato, que en todo caso deberán incorporar la autorización del interesado, como manifestación de su voluntad dispositiva. De esta forma, las entidades carecen de legitimación para efectuar adeudos o disposiciones en la cuenta de sus clientes, si no concurre el expreso consentimiento de estos o, en su caso, un mandato legal o judicial que, con las pertinentes formalidades, así lo disponga. De este modo, el Servicio ha considerado como mala práctica bancaria que en los casos de disposiciones de cuentas de ahorro, estas se lleven a cabo presentando la libreta, pero sin cumplimentar el correspondiente documento de reintegro, en el que se recoja la firma del titular de la cuenta, como prueba de que aquellas se realizaron a petición suya. En suma, dado que no quedó acreditado en el expediente que las disposiciones controvertidas hubieran sido realizadas por el titular de la cuenta, ni por tanto que la entidad hubiera sido efectivamente diligente a la hora de proceder a identificar a la persona que estaba solicitando las mismas, su actuación fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

#### Falta de información a los interesados sobre los embargos ordenados por la Administración

**Entidades:** CAJA LABORAL POPULAR.— *Reclamación n.º 1818/00.*

IBERCAJA.— *Reclamación n.º 2040/00.*

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— *Reclamación n.º 1986/01.*

En estos casos, los reclamantes mostraban su disconformidad con sus entidades, en relación con la notificación de la retención y embargo de ciertas cantidades de dinero de sus cuentas, que había sido ordenada por determinados organismos públicos. En general, cualquier discrepancia que ostente el embargado, o cualquier pretensión que deseé ejercitarse, debe hacerse valer directamente ante el organismo ordenante del embargo, no ante la entidad de crédito donde figure abierto el depósito. Sin embargo, el Servicio sí puede analizar la actuación de la entidad de crédito, con arreglo a las buenas prácticas bancarias, en orden a comprobar el cumplimiento de su obligación de transparencia frente al cliente.

En los supuestos de este epígrafe, cuando se retuvieron de las cuentas de los reclamantes las cantidades embargadas (retención que precede en unos días al definitivo adeudo, según el mecanismo previsto legalmente) las entidades no comunicaron a sus clientes las órdenes recibidas de las

Administraciones embargantes, impidiéndoles conocer que una parte del saldo de sus cuentas era indisponible.

El Servicio estima que el deber de información al titular del depósito exige una notificación inmediata al interesado, no solo a fin de que pueda conocer en todo momento el estado de su depósito, sino también para que pueda actuar en defensa de su derecho. Este argumento viene avalado por el hecho de que el extinto Consejo Superior Bancario, mediante Circular n.º 68/93, de 21 de junio, recomendó a las entidades que comunicaran a sus clientes las retenciones realizadas en sus cuentas como consecuencia de los embargos decretados por la Administración. Por todo ello, la falta de notificación de la retención y embargo de la cuenta se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

#### **Falta de información sobre pensiones cobradas indebidamente, reclamadas por la Seguridad Social**

**Entidad:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 26101.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria quebrantó en este supuesto las buenas prácticas bancarias, dado que había retenido el importe del saldo de la cuenta de su cliente, en tanto no acreditase la pervivencia del beneficiario de unas pensiones abonadas en dicha cuenta. Sin embargo, la entidad no justificó sendos extremos, imprescindibles para defender la corrección de su actuación: de un lado, estar facultada, legal o contractualmente, para efectuar tal retención y, de otro lado, la comunicación al interesado de la medida que había adoptado.

#### **Falta de información o información deficiente respecto a diversos aspectos**

**Entidades:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 2716/00, n.º 1812/00 y n.º 1155/01.

BANCO DEL COMERCIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).— Reclamación n.º 956/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 137/01, n.º 710/01 y n.º 402/01.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamaciones n.º 391/01 y n.º 1100/01.

PATAGÓN INTERNET BANK.— Reclamaciones n.º 874/01 y n.º 1029/01.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 1827/00.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 2087/01 y n.º 349/01.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 2725/00.

BANKINTER.— Reclamación n.º 2251/00.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 2423/00.

CAJA RURAL DE JAÉN.— Reclamación n.º 2288/01.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas no informaron adecuadamente a sus clientes, o incurrieron en evidentes faltas de información, sobre aspectos diversos de sus cuentas o acerca de diferentes operaciones realizadas —o a realizar— por medio de las mismas. Es sabido que la claridad y transparencia, propias de la operativa bancaria, exigen que las entidades proporcionen a los interesados una información clara y correcta, ajustada a las características de cada operación; dado que las entidades no lo hicieron así, el Servicio estimó que no se habían ajustado a las buenas prácticas bancarias. Las concretas situaciones de los diferentes expedientes que dieron lugar a los pronunciamientos contrarios del Servicio fueron las siguientes: la entidad había generado en el reclamante la convicción de que era cotitular de una determinada cuenta, facilitándole incluso información durante un período amplio de tiempo, la cual le niega, a partir de un determinado momento, al comprobar que realmente no ostentaba dicha condición (expediente n.º 2716/00); falta de información al interesado acerca de la conveniencia de obtener una financiación alternativa más ventajosa a la continua situación de descubierto que mantenía en la cuenta (expediente n.º 1812/00); falta de información al interesado acerca de la negativa de la entidad a atender el mandamiento de pago librado por un juzgado (expediente n.º 1155/01); falta de información acerca del traspaso efectuado por la entidad, la cual había anotado el saldo en descubierto de una determinada cuenta en la contabilidad interna de la propia entidad, así como del destino dado a las transferencias efectuadas por el interesado a favor de dicha cuenta, las cuales fueron abonadas en otra que, a su vez, tenía abierta el reclamante en la propia entidad reclamada (expediente n.º 956/00); la entidad no informa acerca de la base de cálculo de las liquidaciones de descubierto cuestionadas por el cliente (expediente n.º 137/01); emisión de una libreta de ahorros sin haber anulado la antigua, reflejando en ambos documentos operaciones distintas e informando en ambas de saldos diferentes (expediente n.º 710/01); la entidad no informó a los herederos del titular fallecido acerca de un apunte de adeudo que procedía efectuar en la cuenta de este (expediente n.º 402/01); demora de varios meses en dar a la interesada una respuesta escrita a sus solicitudes de información (expediente n.º 391/01); utilización de un concepto que no reflejaba la operación realmente efectuada, en una serie de apuntes anotados en la cuenta de la reclamante (expediente n.º 1100/01); información deficiente al interesado, relativa a la operativa a seguir para la apertura de una cuenta de alta remuneración (expediente n.º 874/01) o de un depósito a plazo (expediente n.º 1029/01); negativa injustificada a proporcionar a dos de los tres cotitulares de un depósito, la información que habían solicitado relativa a determinados movimientos de la cuenta (expediente n.º 1827/00); la entidad no recogió la firma del autorizado de una cuenta (expediente n.º 2087/01); la entidad no dio respuesta a la solicitud de información de la reclamante, quien trataba de aclarar si ostentaba la condición de titular

o autorizada de unas cuentas (expediente n.º 349/01); la entidad no facilitó a la reclamante la información que había solicitado, relativa a un determinado aspecto de su funcionamiento operativo (expediente n.º 2725/00); la información que proporcionaba a la interesada la página de internet de la entidad era errónea, ya que le atribuía ciertas posiciones de las que no era titular (expediente n.º 2251/00); información incorrecta en relación con diversos aspectos, tales como facilitar información a un tercero no autorizado, falta de información acerca de la retrocesión de una pensión abonada, que la entidad reputó indebidamente abonada cuando realmente correspondía su percepción, y demora en rectificar el saldo incorrectamente comunicado al interesado (expediente n.º 2423/00); falta de entrega del documento de liquidación tras la cancelación anticipada de un depósito a plazo, e información errónea de la certificación expedida a efectos fiscales (expediente n.º 2288/01).

#### **Actuaciones incorrectas relacionadas con la información que se ha de facilitar sobre cuentas de titulares que hayan fallecido**

**Entidades:** BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2715/00.  
CAJA RURAL DEL DUERO.— Reclamación n.º 102/01.  
BANKINTER.— Reclamación n.º 2320/00.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 2729/00.

El Servicio ha tenido ocasión de pronunciarse, en numerosas ocasiones, acerca del contenido de la obligación de información que tienen las entidades, con respecto a las posiciones que mantengan los titulares fallecidos, cuando sea solicitada por quienes acrediten su condición de herederos. En tales casos, se ha considerado que estos últimos tienen derecho a obtener información sobre el estado de la cuenta, al tiempo del fallecimiento del causante, así como a disponer del saldo, previa presentación a la entidad de los documentos que acrediten su condición de herederos y la liquidación del Impuesto sobre Sucesiones. Por el contrario, el Servicio ha venido estimando que no es exigible a las entidades que les faciliten una información general relativa a los movimientos y operaciones realizadas por los titulares causantes antes de su fallecimiento, entendiendo que habrán de ser los órganos judiciales competentes quienes tengan que resolver sobre la procedencia o no de esa solicitud.

En el expediente n.º 2715/00, el Servicio estimó que el Banco Santander Central Hispano no había actuado conforme a las buenas prácticas bancarias, ya que demoró excesivamente la entrega al reclamante de la información que había solicitado sobre las cuentas de su causante. Por otro lado, permitió diversas disposiciones de fondos tras el fallecimiento del titular, las cuales habían sido realizadas por el autorizado de la cuenta (como es sabido, el fallecimiento del titular hace que expire la facultad de disponer de fondos conferida en vida a la persona autorizada). Aunque en

el expediente se puso de manifiesto que al tiempo de permitir dichas disposiciones la entidad desconocía el fallecimiento del titular, hubo un aspecto en su actuación que se estimó incorrecto: en concreto, tras conocer dicha circunstancia y la irregularidad de las disposiciones, no realizó gestión alguna tendente a solucionar la incidencia, máxime si tomamos en consideración que el autorizado era persona perfectamente identificada por la entidad y que los fondos habían sido transferidos a la cuenta personal de este, abierta también en la propia entidad reclamada.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 2729/00) también demoró injustificadamente la entrega a la reclamante de la información que había requerido sobre las posiciones de su causante, lo que provocó un evidente retraso en el acceso de aquella al caudal hereditario. Por este motivo, en la misma línea del expediente anterior, su actuación fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Por su parte, la Caja Rural del Duero (expediente n.º 102/01) no informó a los herederos del titular fallecido acerca de la existencia de un depósito importante de efectivo, hasta dos años después del fallecimiento. En opinión del Servicio, esta actuación fue escasamente transparente y, lógicamente, contraria a las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

En el expediente relativo a Bankinter (n.º 2320/00) no se estimó ajustado a las buenas prácticas bancarias el hecho de que el banco no facilitara a la reclamante la información que había solicitado, relativa a las posiciones que mantenía su causante al tiempo del fallecimiento y los movimientos habidos después de ese momento.

#### **Contratos no adaptados a la vigente normativa**

**Entidades:** BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 967/01, n.º 8/01, n.º 577/01 y n.º 401/01.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 617/01 y n.º 2/01.  
BANCO DEL COMERCIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).— Reclamación n.º 956/00.  
CAJA RURAL DE CIUDAD REAL.— Reclamación n.º 1260/01.  
CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamaciones n.º 892/01 y n.º 774/01.  
CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 2312/00.

La Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre (norma vigésima octava, n.º 2), estableció, como ya vimos al principio de este Grupo II, la fecha límite del 31 de diciembre de 1992 para que las entidades pusieran a disposición de sus clientes que fueran titulares de operaciones de duración indefinida, un ejemplar del documento contractual adaptado a la nueva normativa. Las entidades reclamadas incumplieron este mandato.

## **VALORACIÓN**

### **Valoración indebida de apuntes de rectificación**

**Entidad:** BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— **Reclamación n.º 49/01.**

En este expediente, la entidad reclamada valoró de forma incorrecta unos apuntes de rectificación de otros ante-

riores, que por diversas razones tuvieron que ser anulados. En efecto, en estos casos la fecha valor del apunte de rectificación debe coincidir con la del apunte corregido, a fin de que el juego de ambas anotaciones tenga un efecto neutro para el cliente. Al no haberlo hecho así, el Servicio entendió que la entidad había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

## GRUPO III

### TRANSFERENCIAS

#### **COMISIONES**

**Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el Régimen Jurídico de las Transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea**

**Entidades:** **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.**— **Reclamaciones n.º 1940/00, n.º 340/00 y n.º 491/01.**

**BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.**— **Reclamación n.º 1490/01.**

El artículo séptimo, apartado primero, de la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el Régimen Jurídico de las Transferencias entre Estados Miembros de la Unión Europea, dispone textualmente lo siguiente:

«Artículo 7. Obligación de efectuar la transferencia con arreglo a las instrucciones del ordenante.

I. La entidad del ordenante estará obligada, una vez aceptada la orden de transferencia entre Estados Miembros de la Unión Europea, a ejecutarla por su importe total, a menos que el ordenante haya especificado que los gastos relativos a la transferencia deban correr total o parcialmente a cargo del beneficiario; en este último caso, la entidad del ordenante deberá comunicar tales especificaciones a la entidad del beneficiario y a las entidades intermedias, cuando existan.

La entidad del beneficiario y las entidades intermedias situadas en España estarán igualmente obligadas a ejecutar dicha transferencia por el importe que hayan recibido de la entidad ordenante o de la entidad intermedia que haya intervenido anteriormente, a menos que estas hayan comunicado que el beneficiario deba correr, total o parcialmente, con los gastos relativos a la transferencia.

Lo dispuesto en el párrafo anterior no prejuzga la posibilidad de que la entidad de crédito del beneficiario facture a este los gastos relativos a la gestión de su cuenta, de conformidad con las normas y prácticas aplicables. Sin embargo, la entidad no podrá utilizar dicha

facturación para incumplir las obligaciones que establece dicho párrafo».

Pues bien, en los expedientes n.º 1940/00, n.º 340/00 y n.º 1490/01, las entidades reclamadas cobraron a sus clientes (que eran beneficiarios de transferencias incluidas en el ámbito de aplicación de esta Ley) diversas cantidades en concepto de comisión, quebrantando las disposiciones de la norma, ya que no acreditaron que el ordenante de las mismas hubiera indicado que los gastos de las operaciones fuesen, total o parcialmente, a cargo de los beneficiarios. Por este motivo, el Servicio estimó que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias. Hay que resaltar que en la segunda de estas reclamaciones, la entidad retrocedió las cantidades que había cobrado, para volver a adeudarlas con posterioridad. Además, aunque anunció que retrocedería por segunda vez los adeudos indebidos, no llegó a cumplir su compromiso, actuación que mereció el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

Por su parte, en el expediente n.º 491/01, el banco estableció unilateralmente la cláusula de gastos a cargo del beneficiario para una transferencia ordenada por su cliente, sin contar con el expreso consentimiento de este. Así, la actuación de la entidad ordenante española, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, propició que el correspondiente descontara una comisión del importe de la transferencia, por lo que el beneficiario recibió una cantidad menor a la debida. No solo esto, sino que además el ordenante ya había satisfecho los gastos de la operación al Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, lo que llevó al Servicio a estimar que su actuación había sido claramente contraria a las buenas prácticas bancarias.

#### **DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA**

**Abono de transferencia a persona distinta de la indicada en la orden**

**Entidad:** **COLONYA-CAIXA D'ESTALVIS DE POLLensa.**— **Reclamación n.º 1110/00.**

La entidad reclamada recibió una transferencia que designaba a una determinada persona como beneficiaria; sin embargo, la cuenta de abono indicada en la orden no estaba a nombre de esa persona, sino de una diferente, a quien la entidad abonó la cantidad recibida. Con arreglo a la normativa interbancaria, tratándose de transferencias ordinarias, la entidad destinataria de la transferencia debe comprobar la identidad entre beneficiario y titular de la cuenta indicada en la orden y en caso de que no coincidan, debe abonar el importe recibido en una cuenta de la persona señalada como beneficiaria; si no tuviera cuenta en la entidad, debe devolver el importe a la entidad ordenante, pero nunca cumplimentar la transferencia a favor de un titular diferente, aun cuando coincida plenamente el número de cuenta designada por el ordenante con alguna existente en la entidad. Al no hacerlo así, el Servicio estimó que la entidad reclamada había quebrantado las buenas prácticas bancarias, ya que, en definitiva, había incumplido el objeto fundamental de la transferencia, que es el abono al beneficiario señalado.

#### **Abono de transferencia en cuenta distinta a la indicada en la orden**

**Entidad:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 548/01.

En este expediente, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria reconoció que la pensión de la Seguridad Social que recibía la reclamante correctamente en la cuenta en la que estaba domiciliada, a partir de un determinado momento comenzó a ingresarse en otra cuenta, en la que la reclamante figuraba como cotitular. De la documentación obrante en el expediente, se desprendía que existía un error en los datos de las transferencias, recibidos en el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, en relación con la domiciliación de la pensión. Por este motivo, el Servicio entendió que la entidad debió haber hecho las correspondientes indagaciones, incluso poniéndose en contacto con la afectada, antes de proceder a su abono en otra cuenta —aunque fuera en una en la que la reclamante aparecía como cotitular—, ya que los datos enviados a la entidad tampoco correspondían al número de cuenta en que era abonada la pensión. En suma, el Servicio estimó que la falta de claridad informativa con la que había obrado el banco en este supuesto era incompatible con lo propugnado por las buenas prácticas y usos bancarios.

#### **Retrocesión de transferencias sin consentimiento de los interesados**

**Entidades:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1939/00 y n.º 1617/00.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 2204/00.

CAJA RURAL DE ALMERÍA Y MÁLAGA.— Reclamaciones n.º 194/01 y n.º 764/01.

Las entidades reclamadas retrocedieron las transferencias que previamente habían abonado en las cuentas de los reclamantes, sin previo aviso y a instancia de quienes en un primer momento habían ordenado la ejecución de estas operaciones. Una vez asentada la transferencia en la cuenta

destinataria, incluso aunque el abono sea erróneo, el Servicio considera que la entidad receptora no está facultada para retrocederla en virtud de simples instrucciones del ordenante, ya que las cantidades abonadas en cuenta no pueden ser extornadas si no media el oportuno consentimiento del beneficiario o la preceptiva orden o mandato legal. Por tanto, si el ordenante se dirige a la entidad solicitando retrocesión, aquella debe negarse a admitir la contraorden, por lo que cualquier actuación que no se ajuste a lo que acabamos de señalar (como sucedió en los casos enumerados en este epígrafe) debe estimarse constitutiva de mala práctica bancaria.

#### **FALTA DE DILIGENCIA**

##### **Falta de diligencia en la tramitación de transferencias**

**Entidades:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 2627/00.

BANCAJA.— Reclamación n.º 2604/00.

En estos expedientes, las entidades reclamadas no emplearon la diligencia necesaria al tramitar las transferencias que ordenaron o recibieron los reclamantes. El Servicio pudo apreciar que su intervención había sido desafortunada e impropia de entidades que profesionalmente se dedican a estos cometidos; en definitiva, habían incurrido en una falta de diligencia que no se ajustaba a la buena práctica bancaria. Las concretas situaciones en que se pusieron de manifiesto tales faltas, las exponemos a continuación: el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 2627/00) ejecutó una orden de transferencia recibida por medio de fax, sin requerir del ordenante alguna forma de confirmación de la orden, antes de ejecutarla definitivamente; Bancaja (expediente n.º 2604/00) tardó varios meses en realizar el abono de la transferencia que había sido ordenada desde otra entidad a favor de su cliente, sin realizar entre tanto gestión alguna tendente a resolver la incidencia y, además, en estas circunstancias le cobró una comisión en concepto de pago de la transferencia que tampoco se estimó justificada.

#### **INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN**

##### **Falta de información o documentación deficiente**

**Entidades:** BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2207/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 272/01.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2207/00) utilizó un concepto erróneo al abonar en la cuenta del reclamante una determinada cantidad de dinero recibida por transferencia, ya que, en lugar de utilizar dicho concepto, empleó el de «nómina pensión». Por otro lado, la comunicación de abono remitida por el banco al reclamante omitía cualquier mención al concepto de la comisión

que había cobrado. El Servicio estimó que ambas actuaciones eran contrarias a la transparencia informativa que requieren las buenas prácticas bancarias.

En el expediente relativo al Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (n.º 272/01), el Servicio entendió que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias, por no haber informado a su cliente sobre la imposibilidad de aplicar al fin que pretendía — pago de un préstamo personal — las transferencias que estuvo enviando durante un año a su propia cuenta, pues se fueron destinando a cubrir descubiertos, liquidaciones de tarjeta y a un préstamo hipotecario, cuya titularidad compartía con su ex esposa.

## VALORACIÓN

### Valoración incorrecta de un apunte por transferencia

**Entidad:** CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— **Reclamación n.º 1315/01.**

La Caja de Ahorros de Madrid valoró incorrectamente un apunte de adeudo en la cuenta del reclamante; en con-

creto, el relativo a una orden de transferencia cursada por el interesado, ya que en lugar de efectuar el adeudo con valor del mismo día en que se tramitó la orden, retrotrajo dicha fecha valor diecisiete días, para hacerla corresponder con la fecha de abono de otra transferencia anterior que se recibió por error en la cuenta del reclamante. El Servicio estimó que no podía estimarse correcta la actuación de la entidad, ya que el cargo en cuenta debía llevar valoración del día en que se tramitaba la orden de transferencia, al margen del concepto que en ella indicara el ordenante de la misma; en efecto, aunque se cursó para devolver el importe de la transferencia que había recibido el reclamante, esta había sido ordenada diecisiete días antes por un cliente de otra entidad, conteniendo, naturalmente, tanto el número de la cuenta beneficiaria como el nombre del titular de la misma, de forma que no era incumbencia de la Caja de Ahorros de Madrid ni las relaciones de su cliente con terceros, ni las de estos con sus entidades. Por este motivo, el Servicio estimó que la actuación de la entidad había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

## GRUPO IV

### CHEQUES, LETRAS DE CAMBIO, PAGARÉS, RECIBOS Y OTROS EFECTOS

#### COMISIONES

**Cobro indebido de comisiones por devolución de cheques, letras y otros efectos**

**Entidades:** BANCO SIMEÓN.— Reclamación n.º 1209/01.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 2599/00.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 78/01 y n.º 651/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1105/01 y n.º 638/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 543/01.

En estos casos, los reclamantes entregaron a sus respectivas entidades diversos efectos, bien para que gestionaran su cobro, bien para su descuento. Tras su presentación a las correspondientes entidades de los deudores, los efectos resultaron devueltos y las entidades reclamadas cobraron a sus clientes las comisiones de devolución que tenían tarifadas. Verificada la correspondencia de las comisiones adeudadas con las tarifadas por cada entidad, el Servicio estimó, *a priori*, que su cobro era formalmente correcto. Sin embargo, concurrió en todos estos expedientes una circunstancia que llevó al Servicio a concluir que la actuación de las entidades no había sido correcta: no habían advertido a sus clientes, en la factura de presentación de los efectos o de algún otro modo, que existían comisiones que podían devengarse por el impago de los documentos, para que de esa forma los interesados conocieran de antemano, con total claridad, las condiciones económicas de las operaciones concertadas. En suma, la actuación de las entidades no se estimó ajustada a las buenas prácticas bancarias, al haber adeudado unas comisiones de cuya existencia no habían advertido previamente a los clientes.

**Cobro de comisiones por devolución de cheques, letras y otros efectos, devengadas como consecuencia de actuaciones desafortunadas de las entidades implicadas**

**Entidades:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA y CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 654/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA y BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 910/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 2657/00.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1630/01.

ING BANK N.V. y BANCO GUIPUZCOANO.— Reclamación n.º 2197/00.

A diferencia de los casos enumerados en el epígrafe anterior, en los que concurría el supuesto de hecho para el devengo de la comisión por devolución, en los expedientes de este apartado no ocurría lo mismo; en estos casos, las devoluciones no habían venido motivadas por causas atribuibles a los deudores de los efectos, sino que se produjeron como consecuencia de actuaciones desafortunadas, de uno u otro modo, de las entidades implicadas en la gestión de cobro. Las particulares situaciones que dieron lugar a los informes desfavorables del Servicio fueron las siguientes:

En los expedientes n.º 654/01, n.º 910/01, n.º 2197/00 y n.º 2657/00, la devolución de los efectos que los reclamantes habían entregado a sus entidades se produjo como consecuencia de errores imputables a las entidades libradas o domiciliarias, o a discrepancias operativas entre las primeras y estas últimas. Por ello, el Servicio consideró que la actuación tanto de las entidades presentadoras como de las entidades libradas o domiciliarias había sido contraria a las buenas prácticas y usos bancarios, pues sabedoras de que las devoluciones en modo alguno habían sido imputables a los reclamantes, permitieron que fueran estos los que soportaran las consecuencias perjudiciales de las mismas. La excepción la constituye el expediente n.º 2657/00, ya que la actuación de la entidad presentadora, la Caja de Ahorros de Segovia, fue valorada positivamente por el Servicio, pues sin tener responsabilidad alguna en lo sucedido se ofreció a asumir los gastos indebidamente generados.

En esta línea, la opinión del Servicio es que las entidades presentadoras no pueden pretender obtener lucro de sus clientes o de terceros en términos de «comisión por devolución», en la medida en que la incidencia no responda

a un hecho o circunstancia del que sea responsable uno de los sujetos —acreedor o deudor— de la relación cambiaria, sino única y exclusivamente a errores de alguna de las entidades crediticias interviniéntes; estas equivocaciones, en todo caso, deberían dilucidarse ante el organismo de diferencias interbancarias competente, pero nunca pueden dar lugar a que se trasladen las consecuencias de esas equivocaciones a quienes no son responsables de ellas.

En el caso del expediente n.º 1630/01, los reclamantes descontaron en el Banco Español de Crédito unas letras de cambio aceptadas, pero que no estaban domiciliadas en una cuenta abierta en entidad de crédito. Tras el vencimiento de las cambiales, el banco adeudó su importe en la cuenta de la sociedad reclamante, así como los gastos de devolución. Analizadas las circunstancias concurrentes, el Servicio apreció que no había quedado acreditado que el Banco Español de Crédito hubiese realizado las gestiones precisas para advertir al librado acerca de la existencia de las cambiales no domiciliadas, en orden a obtener las instrucciones precisas sobre el lugar de pago. Por este motivo, el Servicio concluyó que la repercusión al librador y reclamante de los gastos y comisiones por devolución, aun siendo formalmente procedentes por estar incluidos en la póliza de descuento, no deberían haber sido repercutidas en este caso, ya que no había quedado acreditado que el banco hubiese cumplido sus obligaciones concernientes a la presentación al cobro de las cambiales.

#### Aplicación incorrecta de la tarifa de comisiones

**Entidades:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— *Reclamación n.º 1912/00.*

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamación n.º 1217/01.*

En estos casos, los reclamantes mostraban su desacuerdo con las comisiones que les cobraron las entidades reclamadas, cuando solicitaron la gestión de cobro de sendos cheques ingresados en sus cuentas, librados contra otras cuentas abiertas en las propias entidades tomadoras. En estas circunstancias, el Servicio considera que, si bien resulta incuestionable que las entidades de crédito reclamadas habían prestado un servicio a sus clientes, consistente en la gestión de cobro de un cheque, no parecía admisible considerar que estuviéramos ante una negociación de efectos. Al tratarse de cheques librados contra cuentas de las propias entidades, estas no tenían que presentarlos a compensación, limitándose, por tanto, a comprobar la existencia de saldo en las cuentas de cargo y la autenticidad de las firmas. Por ello, sin perjuicio de que las entidades pudieran percibir comisiones por tal servicio, si por negociación de cheques entendemos su presentación al cobro ante otra entidad por los sistemas de compensación previstos al efecto, el Servicio consideró que las entidades reclamadas no se ajustaron a las buenas prácticas bancarias, dado que habían percibido unas comisiones tarifadas para unos su-

puestos de hecho diferentes de los que en realidad concurren en estos expedientes.

#### Cobro de comisiones indebidas

**Entidad:** CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.— *Reclamación n.º 2342/00.*

Aquí, el reclamante manifestaba que, con motivo del pago de un cheque librado por él contra su cuenta en dólares en la entidad reclamada, el cual había sido presentado al cobro por otra entidad, le cobraron en el momento del reembolso una determinada comisión más los gastos de swift. El servicio estimó que el pago de un cheque en divisas contra la cuenta en la misma divisa se encuentra incluido en el servicio de caja que debe dar la entidad y, por tanto, no está justificado el cobro de comisión alguna; menos aún la que aplicó la entidad reclamada, que fue la de gestión de cobro de cheques. Obviamente, no había existido por parte de la entidad gestión de cobro alguna, sino de pago y, además, los gastos de swift serían en todo caso reclamables a la entidad presentadora del cheque, que es la que había solicitado que los fondos fuesen colocados en el extranjero. Por este motivo, el Servicio estimó que la actuación de la Caixa d'Estalvis de Catalunya no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

#### DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA

#### Aplicación de un plazo predeterminado de indisponibilidad a un cheque ingresado en cuenta

**Entidad:** PATAGÓN INTERNET BANK.— *Reclamación n.º 1187/01.*

El reclamante entregó un cheque a Patagón Internet Bank, para que gestionara su cobro, el cual fue abonado en la cuenta de aquel con fecha valor correcta; en cambio, la entidad no permitió disponer de este importe hasta varios días hábiles posteriores a la entrega, plazo fijado unilateralmente por aquella.

En los casos de entrega de cheques a las entidades para ingresar en las cuentas que los clientes tengan abiertas, como es sabido, dos son las alternativas que se ofrecen: 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, dando lugar, en caso de producirse el impago, a la obligación de devolver lo recibido, pudiendo resarcirse la entidad por medio del correspondiente adeudo en cuenta. Sin embargo, el Servicio considera que restringir la disponibilidad de los fondos abonados «salvo buen fin», durante un plazo predeterminado unilateralmente por la entidad, contradice los principios contenidos en la normativa bancaria, que omite expresamente la fijación de plazos concretos a aplicar con carácter

general; la citada normativa exige a las entidades la máxima diligencia en su gestión, a fin de facilitar a sus clientes la disponibilidad pronta de los fondos. En definitiva, el Servicio considera que es posible posponer la disponibilidad de los cheques (si así se indica en el documento de ingreso) hasta el momento del cobro efectivo de su importe, pero no se admite establecer ese plazo predeterminado, que en la práctica suele exceder la fecha de compensación efectiva de los documentos. Por este motivo, el Servicio estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

## FALTA DE DILIGENCIA

**Pago de cheques que presentaban muestras evidentes de falsificación o manipulación**

**Entidad:** CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 749/01.

Citibank España permitió una disposición de fondos de una cuenta mediante un cheque con la firma falsificada del librador, el cual, además, pertenecía a un talonario cuya entrega al cliente tampoco había acreditado el banco; el documento en cuestión había sido compensado a través del sistema de truncamiento. En relación con esta cuestión, la sentencia del Tribunal Supremo de 9 de febrero de 1998 ha venido a declarar que «a los efectos de la responsabilidad del Banco, nada importa la utilización del método del truncamiento —que implica la inmovilización del título en la oficina bancaria donde se ha presentado para su cobro, de manera que se hace llegar al librado solo la información en soportes electrónicos gestionados de forma centralizada por toda la Banca—, que favorece la rapidez de la gestión, pero también reduce los costes y supone un ahorro de personal, lo cual, si beneficia económicamente a la entidad que lo utiliza, trae como efecto la aplicación del principio según el cual quien es favorecido por una actividad que le reporta utilidad, debe soportar asimismo los riesgos derivados de la misma». Por ello, era indiferente la existencia de un convenio de truncamiento por el que se repartiera, entre entidad tomadora y librada, la responsabilidad por el pago de los cheques falsificados, ya que, frente al cliente, quien debe responder siempre es la entidad librada, en los términos previstos en el artículo 156 de la Ley Cambiaria y del Cheque. En este supuesto no quedó demostrado, ni que se hiciera la entrega del talonario al cliente, ni la falta de diligencia de este en el cumplimiento de su deber de custodia del talonario (que nace, no olvidemos, de su entrega) o una actuación dolosa o culposa del mismo. Todas estas circunstancias llevaron al Servicio a alcanzar un pronunciamiento desfavorable a la actuación de la entidad reclamada.

**Falta de diligencia en el pago de efectos**

**Entidades:** BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 1067/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— Reclamación n.º 25/01.

CAIXA D'ESTALVIS DE MANRESA.— Reclamación n.º 581/01.

IBERCAJA.— Reclamaciones n.º 841/00 y n.º 1467/00.

CAJA RURAL DE VALENCIA.— Reclamación n.º 1033/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 203/01 y n.º 2135/01.

CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA.— Reclamaciones n.º 2536/00 y n.º 1735/01.

CAJA CAMINOS.— Reclamación n.º 906/01.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 1699/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 2571/00.

BSCH FACTORING Y CONFIRMING.— Reclamación n.º 492/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 676/01.

BANKINTER.— Reclamación n.º 190/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE NAVARRA.— Reclamación n.º 2503/00.

UNICAJA.— Reclamación n.º 2692/00.

El Banco Atlántico (expediente n.º 1067/01) devolvió un cheque extendido por el reclamante, invocando que la firma del documento difería de la registrada en la cartulina de firmas. Al respecto, el Servicio apreció que la firma del reclamante presentaba un trazado ligeramente diferente del reflejado en la ficha de firmas, lo cual pudo generar sospechas sobre una posible falsificación, motivo que se estimó suficiente para no atender el documento —téngase en cuenta que el daño que resulte del pago de un cheque falso o falsificado será imputado al librado, a no ser que el librador haya procedido con culpa—. No obstante, en el presente caso concurrían circunstancias especiales que alteraban significativamente el pronunciamiento a alcanzar: de un lado, el cliente había firmado pocos días antes una solicitud de reembolso de las participaciones de un fondo de inversión con una firma muy similar a la consignada en el cheque; de otro lado, el cheque en cuestión era nominativo, a favor del propio librador y cruzado, lo que imposibilitaba que el mismo pudiera ser cobrado por otra persona que no fuera el reclamante, lo que reducía el riesgo de una posible falsificación. En estas circunstancias, el Servicio estimó que una actuación acorde con las buenas prácticas bancarias hubiera exigido que la entidad, antes de proceder a la devolución, realizase una mínima comprobación acerca de la legitimidad o no de la firma rubricada, mediante una simple llamada al cliente. Al no haberlo hecho así, el Servicio consideró que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

La Caja de Ahorros de Extremadura (expediente n.º 25/01) devolvió por incorriente un pagaré librado por la sociedad reclamante, de 900.000 pesetas, cuando el saldo existente en la cuenta domiciliaria era ligeramente inferior. El Servicio entendió que, si bien no tenía obligación de realizar un pago parcial, la caja pudo haberlo hecho, o al menos ponerse en contacto con su cliente para que aportase la documentación correspondiente.

tara los escasos fondos restantes para el pago total, de modo que se hubieran evitado los gastos de devolución. Dado que no realizó gestión alguna encaminada a proteger los intereses de la sociedad reclamante, como hubiera exigido una actuación acorde con las buenas prácticas y usos bancarios, la actuación de la caja mereció el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

En otro caso (expediente n.º 581/01), los reclamantes exponían su discrepancia con la devolución de un recibo de una compañía de seguros, que tenían domiciliado en su cuenta. La Caixa d'Estalvis de Manresa alegaba que su decisión se fundamentó en la existencia de una orden verbal de devolución, cursada por los interesados. El Servicio, sin perjuicio de no poder pronunciarse acerca de si tal orden verbal había existido o no, estimó que la caja de ahorros se había apartado de las buenas prácticas y usos bancarios al no poder justificar, documentalmente, su proceder mediante orden suscrita por sus clientes.

Ibercaja (expediente n.º 841/00) actuó en contra de los usos y buenas prácticas bancarios, puesto que cargó injustificada e indebidamente en una sola cuenta los recibos que el cliente tenía domiciliados en dos, lo que motivó la devolución, por falta de saldo, de uno de ellos. La entidad no asumió este error —tampoco las consecuencias del mismo— lo cual supuso la opinión desfavorable del Servicio.

La Caja Rural de Valencia (expediente n.º 1033/01) no adeudó en la cuenta de la reclamante el importe de un recibo, fundándose en que no contaba con la preceptiva orden por escrito de domiciliación en la misma. El sistema de adeudos domiciliados en soporte magnético no requiere necesariamente la orden de domiciliación en poder de la entidad domiciliaria: basta con una autorización genérica y con que la entidad presentadora responda de la existencia previa de orden escrita de domiciliación, en poder del cliente ordenante. Por tanto, al no actuar conforme a lo expuesto, el Servicio estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 203/01, el reclamante entregó al Banco Santander Central Hispano la orden de domiciliación de los recibos que presentaría una determinada entidad; una vez presentados estos al cobro, figuraba como emisora de los mismos una entidad diferente de la que indicó el reclamante en su orden, pese a lo cual fueron adeudados en la cuenta de este. Sobre la base de este documento, el Servicio entendió que la entidad no debió adoptar unilateralmente la decisión de atender los recibos, ya que no existía una orden de pago dada por el reclamante a favor de la entidad presentadora. Posteriormente, solo después de presentada la reclamación, pudo conocerse que tales pagos tenían su origen en la entidad cuyos recibos el interesado sí había domiciliado en su cuenta, si bien no estaban emitidos a su nombre, por carecer de personalidad jurídica. El hecho de que económicamente no se hubiera perjudicado al reclamante, no impedía calificar desfavora-

blemente el proceder del banco reclamado, que en un primer momento desconocía la coincidencia de identidades entre quien emitía el recibo y la entidad autorizada para presentar efectos contra la cuenta del reclamante.

En la reclamación n.º 2135/01, el Servicio entendió que el Banco Santander Central Hispano se había apartado de las buenas prácticas y usos bancarios, al adeudar a su cliente sendos recibos girados a su nombre sin contar con la preceptiva orden de domiciliación previa y por negarse posteriormente a su retrocesión, salvo para el de fecha más reciente, cuya devolución extemporánea fue admitida por el librador. El cargo indiscriminado de recibos sin orden de domiciliación previa solo puede admitirse cuando la entidad librada asume los perjuicios derivados de la implantación de dicha práctica ante la discrepancia del cliente con los cargos no autorizados, aunque la manifieste 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. Por este motivo, la actuación del banco fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Similar fue el supuesto que se dio en el expediente n.º 2536/00, ya que la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria adeudó en la cuenta del reclamante unos recibos sin tener la correspondiente autorización del interesado, manteniendo los adeudos a pesar de admitir su imposibilidad de justificar las órdenes de domiciliación o sin atender las órdenes de retrocesión. En suma, el Servicio también concluyó que en este caso la entidad había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

La Caja Caminos (expediente n.º 906/01) adeudó en la cuenta de la reclamante dos recibos, cuando existía orden expresa por escrito de no atender el pago de los mismos. El Servicio entendió que lo alegado por la caja, en cuanto a que el código de referencia asignado al recibo por el emisor no era el mismo que el utilizado con anterioridad, resultaba irrelevante en lo que respecta a la relación entidad-cliente, por lo que la actuación de la entidad reclamada se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

En la otra reclamación relativa a Ibercaja (n.º 1467/00), el Servicio entendió que esta entidad se había apartado de las buenas prácticas y usos bancarios, al haber incumplido la orden escrita de su cliente de no atender, en lo sucesivo, los recibos presentados por un determinado librador y haber cargado en su cuenta los mismos. Aunque se partiera de las manifestaciones de la entidad —que no acreditó— respecto a que las instrucciones escritas se recibieron el mismo día de los cargos en cuenta y con posterioridad a los mismos, toda vez que la voluntad de su cliente, perfectamente expuesta en su escrito, era que no se atendiera ningún pago a dicho librador a partir de la fecha de su redacción —cuatro días antes de los cargos—, la conclusión sería similar, ya que la entidad debió haber devuelto los recibos sin necesidad de ulterior orden expresa de su cliente,

pero sin embargo omitió dicha gestión y se negó posteriormente a la retrocesión, cuando fue requerida para ello por haber expirado el plazo correspondiente. El Servicio consideró la operativa relatada, poco eficiente e incompatible con la ortodoxia bancaria, siendo así que del propio expediente se desprendía que, en otra ocasión posterior, volvió a cargar otro recibo presentado por la misma libradora y no lo devolvió hasta recibir otra orden expresa en ese sentido de su cliente, varias semanas después.

En el expediente n.º 1699/00, el Banco Pastor no intentó contactar con su cliente, una vez que tuvo conocimiento del extravío de un cheque al portador librado por el mismo, por medio del aviso cursado por su legítimo tenedor; por el contrario, omitió cualquier actuación y lo pagó al día siguiente, cuando fue presentado por el presunto defraudador, sin haber informado al tenedor desposeído de la posibilidad de acudir al procedimiento judicial establecido para la amortización del cheque y evitar su pago a terceros. Además, el Servicio consideró que la entidad también se había apartado de dichas buenas prácticas bancarias al no haber justificado la aparente falta de exigencia del recibí, al portador del cheque improcedentemente pagado, tal como estaba legalmente facultada, denotando dicha omisión, así como la descrita anteriormente, una actitud pasiva y de falta de interés en orden a la defensa de los intereses de su cliente.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 2571/00) no advirtió a la tenedora de un pagaré de cuenta corriente (que tenía cuenta abierta en otra sucursal de la propia entidad en la misma plaza), al presentarse a su vencimiento para cobrarlo, que su firmante no tenía saldo suficiente para atenderlo; por el contrario, procedió a abonárselo en cuenta salvo buen fin, para devolvérselo posteriormente por una pretendida orden del firmante, que luego su Defensor del Cliente declaró errónea, por corresponder la devolución a la falta de saldo del obligado al pago. Con esta actuación, el Servicio estimó que la entidad se había apartado de la ortodoxia bancaria, por cuanto la sencilla operación de compensación interior solicitada se complicó con una devolución y unos gastos que, aunque fueron finalmente retrocedidos, nunca debieron haberse generado, ya que desde el momento de la entrega del documento constaba la falta de saldo suficiente en la cuenta, a lo que se añadía el supuesto error en el motivo de devolución, que arrojaba aún más dudas sobre la buena fe de la entidad en su actuación.

En otro caso (expediente n.º 492/01), BSCH Factoring y Confirming estaba obligada a la entrega de un cheque a la sociedad reclamante, a la que se lo remitió por correo ordinario. El cheque se extravió y, ante las reclamaciones del interesado, decidió que debía esperar a que transcurriera el plazo de revocación; posteriormente tuvo problemas informáticos que le impidieron revocar el cheque hasta una semana más tarde y, finalmente, remitió la cantidad debida

casi un mes después (sin intereses). Lógicamente, el Servicio emitió un pronunciamiento contrario al proceder de la entidad, tanto por la forma de remisión del cheque como por lo que se refiere al hecho de desentenderse totalmente de los problemas que ella misma había generado, limitándose a abonar la cantidad debida.

La Caja de Ahorros de Madrid (expediente n.º 676/01) incurrió reiteradamente en errores informáticos que provocaron la devolución indebida de un número significativo de recibos de proveedores de su cliente, con las perjudiciales consecuencias derivadas para su negocio, a pesar del posterior abono de los gastos de devolución y del pago total de los importes debidos a aquellos. Tal actuación, que no podía considerarse como error aislado, denotaba una falta de diligencia incompatible con la ortodoxia bancaria. Asimismo, del expediente se deducía la falta de recepción, por la reclamante, de los extractos periódicos de su cuenta desde una fecha anterior a la de la incidencia, lo que le impidió percibirse de la misma hasta que fue requerida de pago por los proveedores afectados, lo que parecía deberse a fallos operativos de la entidad, asimismo merecedores de un pronunciamiento desfavorable del Servicio.

En otro caso (expediente n.º 190/01), el reclamante tenía suscritos varios contratos de imposiciones con Bankinter, que no se abonaron en la cuenta vinculada el día de su vencimiento. Esta demora provocó la devolución de un cheque que había emitido el reclamante y que había ingresado en otra entidad de crédito, devengándose por este motivo una comisión por devolución. El Servicio consideró que Bankinter se había apartado de las buenas prácticas bancarias por la demora injustificada en el abono, provocando que la cuenta no contara con fondos suficientes para atender el cheque.

El reclamante del expediente n.º 2503/00 discrepaba con la actuación de la Caja de Ahorros de Navarra, puesto que había adeudado un pagaré que el reclamante había librado y sobre el que manifestaba haber dado orden de no atenderlo. No quedó acreditado que hubiese existido una orden clara y determinante de no atender el citado pagaré, pero las circunstancias concurrentes llevaron al Servicio a estimar que la actuación de la caja no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias. En efecto, en la primera presentación la entidad contactó con el cliente para notificarle la insuficiencia de saldo en la cuenta domiciliaria, contestando este que su intención era no ingresar el saldo necesario, aceptando la devolución. Sin embargo, en la segunda presentación, la entidad atendió directamente el efecto, por existir saldo suficiente en la cuenta. El Servicio estimó que, en este momento, la entidad también pudo contactar con el interesado, a fin de confirmar su deseo o no de atenderlo, por lo que, al no hacerlo así, se estimó que su actuación no había sido correcta.

El reclamante del expediente n.º 1735/01 acudió a la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria con el fin de pa-

gar dos recibos, uno en efectivo y otro mediante adeudo en cuenta, los cuales fueron sellados por el personal de la sucursal. Posteriormente descubrió que el que pretendía pagar por ventanilla en efectivo, realmente no se había pagado; la caja afirmaba que se había producido un error a la hora de sellar el documento. El Servicio no pudo determinar si el pago se había efectuado o no, pero estimó que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias al ser la responsable de la confusión creada, dado que había estampado un sello acreditativo de una operación que no se había producido.

En el expediente n.º 2692/00, Unicaja recibió la orden de pagar un recibo a nombre de la reclamante, con cargo a la cuenta que una cooperativa tenía abierta en una de sus sucursales. El número de cuenta venía incompleto —los dos dígitos de control se sustituyeron por asteriscos—, por lo que decidió cargar el recibo en la cuenta de la reclamante; así lo hizo ese año y el siguiente, pero cuando se planteó por tercera vez esa misma situación, el recibo fue devuelto por no tener saldo suficiente dicha cuenta personal. El Servicio entendió que la entidad había actuado de forma contraria a las buenas prácticas bancarias, porque, o bien podría haber localizado sin excesivos problemas la cuenta de la cooperativa o, en su defecto, podía haber informado a su cliente, desde el primer momento, que la orden de domiciliación no era correcta, lo que le hubiera permitido dirigirse a la entidad presentadora para subsanar el error.

En el expediente n.º 2135/01, el Servicio apreció que el Banco Santander Central Hispano no había obrado de modo diligente, ya que había sido el responsable de que un recibo del reclamante resultase devuelto; en efecto, el citado recibo estaba domiciliado desde hacía años en la entidad, pero por un cambio de numeración de la cuenta del cliente, adoptado por el banco a raíz de un cambio de oficina, quedó en realizar las gestiones precisas para que las domiciliaciones se traspasasen de la cuenta antigua a la nueva. Estas gestiones no obtuvieron el resultado pretendido, por lo que la actuación del banco fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

#### Falta de diligencia en la gestión de cobro de efectos

**Entidades:** CAJA RURAL DE SEVILLA.— Reclamación n.º 2429/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1683/00.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamaciones n.º 566/01 y n.º 2327/00.

BANCO SABADELL.— Reclamaciones n.º 2083/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1236/00.

BANCAJA.— Reclamación n.º 254/01.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 1709/01.

En su condición de presentadoras o libradas/domiciliarias de cheques, letras de cambio u otros efectos, las entidades reclamadas de los expedientes de este epígrafe no emplearon la diligencia esperada por su condición de profesional de estas operaciones de mediación, ya que, en la gestión de cobro de los efectos, incurrieron en actuaciones desafortunadas por unos u otros motivos, las cuales exponemos resumidamente a continuación: la Caja Rural de Sevilla (expediente n.º 2429/00) gestionó el cobro de un pagaré librado a nombre de la cooperativa reclamante sin realizar el bastanteo de poderes, lo que permitió que se llevara a cabo un endoso por persona no facultada; el Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1683/00) tomó al cobro diversas remesas de recibos de los reclamantes, pero aplicó a las mismas la operativa propia del descuento, cobrando intereses por un número predeterminado de días, así como una serie de comisiones e intereses no comunicados previamente a los clientes; Caja España de Inversiones (expediente n.º 566/01) olvidó en su caja fuerte un pagaré que le había entregado el reclamante, para gestionar su cobro en una determinada fecha, demorando casi un año la gestión de cobro encomendada; también Caja España de Inversiones (expediente n.º 2327/00) presentó fuera de plazo un pagaré que había descontado al reclamante, al parecer, por un error al grabar en su sistema informático la fecha de vencimiento; el Banco Sabadell (expediente n.º 2083/00) remitió por correo ordinario el cheque que le entregó su cliente, librado contra una entidad radicada en el extranjero, resultando extraviado como consecuencia del inadecuado procedimiento escogido por el banco y, además, le cobró comisiones por la presentación y la devolución del documento, servicios que no justificó se hubieran prestado; el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 1236/00) remitió una letra de cambio a otra entidad, resultando extraviada en este procedimiento de envío; Bancaja (expediente n.º 254/01) demoró un número excesivo de días la gestión de cobro de una remesa de recibos, sin justificar la concurrencia de alguna circunstancia especial; el Banco Atlántico (expediente n.º 1709/01) demoró excesivamente la liquidación del pago de un cheque desde la confirmación por el banco corresponsal, cheque que había tomado del reclamante en gestión de cobro y que había sido librado contra una entidad establecida en el extranjero.

#### Actuación incorrecta en relación con la devolución de efectos

**Entidades:** BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1560/01.

BANCO GALLEGO.— Reclamación n.º 2497/00.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1560/01) no pudo acreditar la entrega a su cliente de un pagaré devuelto, ya que se lo remitió por correo ordinario; además, no asumió las consecuencias perjudiciales derivadas de dicho extravío. En efecto, además de elegir un medio po-

co idóneo para el envío del documento cambiario, en un primer momento manifestó asumir la iniciativa de un eventual procedimiento judicial de extravío del título, pero a continuación adoptó una postura pasiva y lesiva para el afectado, hasta ser requerido por éste tiempo después, momento en que cambió de postura, indicándole que debía ser él quien promoviera dicho procedimiento, o bien ellos en su nombre, pero no asumiendo claramente los gastos correspondientes, ni acreditando ante el Servicio que hubieran prestado realmente, a partir de ese momento, una colaboración real al interesado. Todas estas circunstancias llevaron al Servicio a estimar que la actuación de la entidad reclamada había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

El Banco Gallego (expediente n.º 2497/00) demoró en exceso —más de cuatro meses— el adeudo en cuenta de un cheque que había resultado impagado, sin acreditar alguna causa que justificara tal demora; si bien es cierto que llegó a plantear una queja ante el Servicio de Dirimencias por la falta de pago del documento, finalmente procedió a adeudarlo en la cuenta de su cliente, sin esperar al resultado de la misma.

#### **Devolución de efectos existiendo provisión de fondos**

**Entidades:** BANKINTER.— Reclamación n.º 1780/00.

**CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 42/01.**

**PATAGÓN INTERNET BANK.— Reclamación n.º 2309/00.**

**BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 638/01.**

**BANCO SABADELL.— Reclamación n.º 608/01.**

En los expedientes de este epígrafe, las respectivas entidades implicadas rechazaron el pago, o bien de cheques que sus clientes habían librado contra cuentas de las que eran titulares, o bien de letras de cambio o recibos domiciliados en cuentas de los deudores de estos efectos. En todos los casos, el Servicio estimó que la actuación de las entidades no había sido diligente, por la razón siguiente: las cuentas en las que debían adeudarse los efectos estaban dotadas de fondos suficientes con los que realizar el pago, ya fuera previamente a la presentación de los documentos, ya fuera simultáneamente, mediante la entrega de diversos efectos que habían ingresado en esas cuentas. Al denegar el pago injustificadamente, el Servicio concluyó que la actuación de las entidades reclamadas no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

#### **Las entidades no ejecutan diligentemente las instrucciones recibidas**

**Entidades:** IBERCAJA.— Reclamación n.º 1387/00.

**CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS.— Reclamación n.º 187/01.**

En el expediente relativo a Ibercaja (n.º 1387/00), el reclamante planteaba su discrepancia por la retrocesión del

ingreso de un cheque realizado por un tercero, manifestando la caja de ahorros que obtuvo la autorización verbal del interesado por llamada telefónica. El Servicio consideró que Ibercaja había quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios, al no obtener la preceptiva autorización por escrito del titular de la cuenta para la retrocesión del apunte.

En el otro caso (expediente n.º 187/01), la Caja General de Ahorros de Canarias no pudo acreditar la entrega de un talonario de cheques de la cuenta de la comunidad de propietarios reclamante, ni a los legítimos representantes, ni a personas debidamente autorizadas por ellos. El Servicio estima que en estos casos las entidades deben extremar su precaución, asegurándose de que la entrega de toda clase de medios de pago se verifique por un procedimiento seguro que permita disponer del correspondiente visto bueno de los titulares de las cuentas en cuestión, de modo que posteriormente no pueda discutirse si cumplieron o no con su obligación de facilitar a estos, y no a terceras personas, documentos de tanta trascendencia. Al no hacerlo así, el Servicio estimó que la actuación de la caja reclamada había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

#### **NORMATIVA ESPECÍFICA**

##### **La entidad no atiende el pago parcial de un cheque**

**Entidades:** CAJA DE AHORROS MUNICIPAL DE BURGOS.— Reclamación n.º 2393/00.

**BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 1366/00.**

**ING BANK N.V.— Reclamación n.º 2197/00.**

**BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2363/00 y n.º 651/01.**

**CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 1986/01.**

El párrafo segundo del artículo 108 de la Ley Cambiaria y del Cheque establece lo siguiente: «El librado que tenga fondos a disposición del librador en el momento de la presentación al cobro de un cheque regularmente emitido está obligado a su pago. Si solo dispone de una provisión parcial, estará obligado a entregar su importe».

Pues bien, en estos expedientes las entidades incumplieron la obligación establecida en esa norma, puesto que procedieron a la devolución de unos cheques por su importe total, sin considerar que las cuentas libradas presentaban saldo que hubiera permitido atenderlos en parte. Por tanto, al no haber observado el mandato contenido en el citado artículo 108, la actuación de las entidades fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

##### **Actuación incorrecta en relación con la irrevocabilidad del cheque**

**Entidad:** BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2488/00.

En este caso, el reclamante discrepaba con el impago de un cheque librado a su favor por un cliente del Banco Santander Central Hispano. El banco afirmaba que la devolución vino motivada por haber recibido orden de revocación del cheque, por parte de su cliente, en los términos del artículo 138 de la Ley Cambiaria y del Cheque. Tras el análisis del expediente, el Servicio pudo comprobar que esa eventual orden no había sido cursada por escrito, por lo que, sin perjuicio de que solo un tribunal de justicia podría determinar si existieron o no las instrucciones verbales del librador y el grado de responsabilidad que incumbía a la entidad bancaria, se estimó que el hecho de no requerir al cliente para la oportuna formalización por escrito de la orden de revocación implicaba una actitud contraria a los usos y buenas prácticas bancarios.

#### **Endoso de cheque**

**Entidad:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 2171/00.

El reclamante mostraba su discrepancia con la actuación del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, puesto que se presentó en una de sus sucursales para cobrar un cheque nominativo a favor de su hijo, que este había firmado en su reverso anotando su NIF, negándose la entidad a pagárselo, alegando que no era posible por ser nominativo. El Servicio entendió que la firma del beneficiario recogida en el reverso del documento tenía los efectos de un endoso en blanco (conforme al artículo 122 de la Ley Cambiaria y del Cheque), por lo que, comprobada la regularidad de este endoso, la entidad debió haber procedido al pago al portador legítimo del cheque, en este caso el reclamante, con arreglo a los artículos 125 y 141 de esa misma norma. Al no hacerlo así, el Servicio estimó que la actuación de la entidad había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

#### **INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN**

##### **Deficiencias en la documentación empleada**

**Entidad:** UNICAJA.— Reclamación n.º 2453/00.

Unicaja no subsanó en su momento la ilegibilidad de los comprobantes de sendos ingresos de cheques invocada por el cliente, mediante la oportuna expedición gratuita de

los correspondientes certificados sobre los extremos recogidos en dichos comprobantes. Por el contrario, la entidad, en un primer momento, comunicó por escrito al reclamante que tomaba nota de los hechos planteados y que se dirigiría al área competente a los efectos oportunos, sin aportar una solución concreta a la queja planteada, para, posteriormente, en sus alegaciones ante el Servicio, negar la ilegibilidad de los documentos aportados por el interesado y tan solo ofrecer, para algún supuesto puntual que así lo requiriera, la expedición del correspondiente certificado. Tal postura de la entidad suponía, a juicio del Servicio, dejar en una situación de indefensión al cliente afectado y denotaba una falta de consideración hacia el mismo, incompatible con las más elementales exigencias de la ortodoxia bancaria. Por este motivo, su actuación fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

#### **VALORACIÓN**

##### **Valoración incorrecta de apuntes de adeudo**

**Entidades:** BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 569/01.

**CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 1583/00.**

En el expediente n.º 569/01, el Banco Santander Central Hispano aplicó una fecha de valoración incorrecta al adeudo de unos efectos en la cuenta del reclamante, los cuales habían sido presentados después de la fecha de vencimiento. El Servicio estimó que a este supuesto le era de aplicación la nota a) del anexo IV de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, según la cual el adeudo debe valorarse el mismo día en que se efectúa el apunte. El Banco Santander Central Hispano valoró la operación en la fecha del vencimiento de los efectos, lo que llevó al Servicio a estimar que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

La Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha (expediente n.º 1583/00) valoró de forma incorrecta el adeudo de una serie de efectos con vencimiento en día inhábil; en concreto, con vencimientos en domingo, ya que hay que recordar que la fecha valor que se ha de aplicar será la del día hábil posterior. Al no hacerlo así, el Servicio estimó que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

## GRUPO V

### VALORES Y OPERACIONES CON DEUDA DEL ESTADO

#### COMISIONES

##### Falta de transparencia en el cobro de comisiones

**Entidad:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 2491/00.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria adeudó al reclamante unas comisiones por el cobro de cupones de deuda pública, cuya existencia el interesado manifestaba desconocer. Analizada la documentación aportada al expediente, el Servicio pudo comprobar que la orden de compra de los títulos no recogía el devengo de tales comisiones. Por ello, el Servicio estimó que esta actuación privaba al cliente, en el momento de la contratación, de una información que resultaba imprescindible para conocer con exactitud las condiciones ofrecidas, para no verse sorprendido —como de hecho sucedió— por el cargo de las mismas, tanto en su cuantía como en su concepto.

#### INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

##### Información o documentación deficiente

**Entidades:** CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE NAVARRA.— Reclamación n.º 1900/00.

**BARCLAYS BANK-** Reclamación n.º 2340/00.

**CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2220/00.**

**CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 2534/00.**

La Caja de Ahorros de Navarra (expediente n.º 1900/00) cobró al reclamante la comisión que tenía tarifada al realizar una operación de suscripción de deuda pública emitida por una determinada comunidad autónoma. Sin embargo, requerida la entidad para que facilitara la pertinente orden de compra suscrita por el reclamante, a fin de comprobar si estaba o no previsto el devengo de la citada comisión, tal documento no fue aportado por la caja. Por tanto, al carecer de este documento, el Servicio no pudo determinar si en él se hacía referencia a las comisiones que resultarían de

aplicación a la operación realizada, lo que llevó a concluir que, en este caso concreto, la entidad no había actuado cumpliendo sus deberes de transparencia informativa. Por este motivo, el Servicio estimó que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación n.º 2340/00, quedó de manifiesto una actuación de Barclays Bank que fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias. El Servicio entiende que resulta inadmisible convenir con los clientes la firma de órdenes en blanco, en este caso relacionadas con operaciones de deuda pública, cuyas instrucciones se cumplimentan una vez formalizada la operación. Parecía deducirse, incluso, que no debía ser este un caso aislado, sino que podría tratarse de una práctica general de la entidad. Esta forma de proceder no solo contraviene los principios de claridad y transparencia informativa que deben presidir las relaciones de las entidades financieras con sus clientes, sino también los más elementales principios de la contratación, que deja a los clientes en una situación de indefensión absoluta y de inseguridad jurídica en el tráfico mercantil.

La Caja de Ahorros de Madrid (expediente n.º 2220/00) no pudo localizar el documento justificativo de la orden de venta de una letra del Tesoro, presuntamente dada por la reclamante a la entidad hacia más de cuatro años. Por tanto, sin cuestionar su existencia o validez, algo que quedaba fuera de duda por el largo período de tiempo transcurrido sin que la interesada formulase su queja o disconformidad, el Servicio estimó que la caja había incumplido sus obligaciones mercantiles, puesto que no había conservado durante el plazo de seis años, que como comerciante le es exigible, un documento de la transcendencia del que nos ocupa.

La Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (expediente n.º 2534/00) no se ajustó en este caso a las buenas prácticas y usos bancarios, ya que no recogió la firma del reclamante ni en la suscripción de deuda que hizo a su nombre y al de otra persona, ni en el contrato de depósito y administración de valores en el que aparecía como cotitular indistinto, omisión que el Servicio consideró reprobable.

## **FALTA DE DILIGENCIA**

**Falta de diligencia en la ejecución de una orden**

**Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 2093/00.**

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria ejecutó la orden de venta de unas acciones dada por su titular, menor de

edad, pero no requirió el concurso del tutor o de la persona que ejerciese la patria potestad. Por tanto, dado que la titular no estaba facultada para vender sus títulos en solitario, por razón de su minoría de edad, el Servicio consideró que el proceder del banco, aceptando su orden, había sido improcedente y alejado de las buenas prácticas y usos bancarios.

## GRUPO VI

### TARJETAS DE CRÉDITO (I)

#### COMISIONES

##### Cobro de comisión por reclamación de posición deudora

**Entidades:** CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 1431/01.  
BANCAJA.— Reclamación n.º 1374/01.

Citibank España (reclamación n.º 1431/01) cobró las comisiones por reclamación de cuotas impagadas que tenía tarifadas e incluidas en el contrato formalizado con el reclamante, tras la falta de pago, en la fecha de su vencimiento, de las cantidades dispuestas con la tarjeta de crédito de la que era titular. Además de la inclusión en el folleto de tarifas y su debida constancia en el documento contractual, deben cumplirse una serie de requisitos adicionales para que el cobro de esta comisión sea procedente; entre otros, debe quedar acreditado que el devengo de la comisión está vinculado a la existencia efectiva de gestiones de reclamación realizadas ante el cliente deudor. En el presente supuesto, la entidad cumplió con todos estos requerimientos, pero hubo un motivo que llevó al Servicio a estimar que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias: se trataba de la reiteración en el cobro de la comisión por reclamación de posiciones deudoras, la cual, tal y como figura en las tarifas registradas en este Banco de España, tiene carácter de única, de modo que es manifestamente improcedente su reiteración en la reclamación de una misma posición deudora.

En la reclamación relativa a Bancaja (n.º 1374/01), la entidad no acreditó que la comisión cobrada respondiera a los gastos habidos por la reclamación formal de la posición deudora, circunstancia que llevó al pronunciamiento desfavorable del Servicio. Además, el concepto empleado por Bancaja de «gastos generados» no había sido el adecuado, ya que debió haber utilizado el de comisión por impago, tal como establecían las condiciones particulares del contrato. Ambas circunstancias llevaron al Servicio a estimar que la

actuación de Bancaja no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

##### Falta de transparencia en el cobro de comisiones

**Entidad:** BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 24/01.

El Banco Santander Central Hispano modificó al alza las comisiones que venía cobrando a la sociedad reclamante; en concreto, las relativas a las facturas de compra con tarjeta de crédito realizadas en el terminal del establecimiento de la mercantil. Sin embargo, la entidad no acreditó que tal modificación hubiese sido previamente notificada a su cliente, dado que no aportó una comunicación escrita del cambio de condiciones (afirmaba que lo había hecho verbalmente, pero no lo acreditó). Estas circunstancias llevaron al Servicio a estimar que el banco había incurrido en una falta de transparencia y claridad con el cliente, contraria a las buenas prácticas bancarias.

##### Cobro de comisiones indebidas

**Entidad:** BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 1748/00.

En esta ocasión, el Servicio estimó que la actuación del Banco Zaragozano había sido contraria a las buenas prácticas bancarias, dado que había cobrado al reclamante una comisión por la emisión de una tarjeta de crédito que el cliente no había solicitado.

#### DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA

##### Adeudo en cuenta de operaciones no justificadas

**Entidades:** CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.— Reclamación n.º 1860/01.  
BANCO HERRERO y BANKINTER.— Reclamación n.º 1738/00.  
CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 383/01.

(I) Incluye las de débito.

En estos casos, los reclamantes afirmaban que no habían realizado unas supuestas operaciones con tarjeta que las entidades habían adeudado en sus respectivas cuentas (en el supuesto de la reclamación n.º 383/01, se trataba, además, de operaciones supuestamente realizadas ocho años antes). Por su parte, las entidades no justificaron documentalmente que tales operaciones hubiesen sido efectuadas con las tarjetas de los reclamantes o bien no solicitaron a las correspondientes entidades o comercios la documentación justificativa de las operaciones reclamadas, o lo hicieron, pero con excesiva demora, adoptando así una posición de total pasividad ante las quejas de los interesados. El Servicio considera, en consonancia con las disposiciones sobre la materia, que cuando surgen estas discrepancias, las entidades deben estar en condiciones de justificar la realidad de las operaciones controvertidas, aportando el oportuno justificante. Por tanto, si no lo hacen así y optan por mantener los cargos cuestionados, sin justificar la procedencia de los apuntes, su actuación no puede considerarse ajustada a las buenas prácticas bancarias.

#### **La entidad no actúa en defensa de los intereses del cliente**

**Entidad:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1445/00.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria no solucionó la incidencia que había padecido su cliente en el extranjero y que motivó que no pudiera utilizar unas tarjetas de crédito. En concreto, el cliente llamó por teléfono a la línea directa de Argentaria comunicando que sus tres tarjetas estaban inoperativas, resultando que, según el banco, en una de ellas se había sobrepasado el saldo, mientras que en las otras dos no se habían producido operaciones. La actuación de la entidad no resultó correcta, pues, cuando tuvo conocimiento de la incidencia por la llamada del cliente, pudo haber ampliado el límite de la que sí era apta; por ejemplo, realizando un traspaso de efectivo de la cuenta corriente a la de la tarjeta. Lo que no resultaba admisible es que, en tales circunstancias, no hiciera nada para solucionar el problema al cliente. Esta actuación, obviamente, se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias, ya que había incurrido de ese modo en una falta de diligencia a todas luces censurable.

#### **Descubierto provocado por la utilización de una tarjeta de débito**

**Entidades:** BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2492/00.

BANKINTER.— Reclamación n.º 790/00.

Los reclamantes exponían su disconformidad con diversos reintegros en cajero realizados con sus tarjetas de débito, que provocaron descubiertos en sus cuentas. El Servicio no pudo estimar correcto el proceder de las entidades, por haber permitido transacciones con tarjetas de débito superando el saldo disponible de las cuentas de cargo, ya que es bien sabido que el saldo de la cuenta fun-

ciona en las tarjetas de débito como límite de disposición. Además, permitir que una tarjeta de este tipo genere un saldo deudor crea en el cliente una situación de inseguridad en relación con el clausulado firmado, que en nada es acorde con las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

#### **Disposiciones con tarjeta que superan el límite de crédito estipulado**

**Entidad:** CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 2501/00.

En esta ocasión, Citibank España permitió diversas disposiciones con una tarjeta de crédito por encima del límite de crédito que tenía fijado. Pues bien, el Servicio estimó que no resultaba admisible que una cuenta de tarjeta de crédito, que tiene establecido un determinado límite, admita reiteradamente disposiciones muy superiores al mismo, que alcanzaron, incluso, un crédito dispuesto del triple de aquél. Evidentemente, una actuación como la que aquí se puso de manifiesto fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

## **CONDICIONES CONTRACTUALES**

#### **Imposibilidad de disponer del crédito autorizado**

**Entidad:** PATAGÓN INTERNET BANK.— Reclamación n.º 1926/00.

En el supuesto analizado en este expediente, el reclamante afirmaba que intentó, sin éxito, efectuar un reintegro con su tarjeta de crédito, el cual no superaba el crédito autorizado; finalmente, se vio obligado a realizar la extracción de efectivo por menos importe. Ante la falta de alegaciones de la entidad sobre esta cuestión, el Servicio entendió que debía darse por cierto lo manifestado por el cliente, por lo que consideró que el banco se había apartado de las buenas prácticas y usos bancarios, al no haber permitido a aquel que realizara la disposición por el importe que deseaba.

#### **Modificación unilateral de condiciones contractuales**

**Entidad:** CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.— Reclamación n.º 1183/00.

La Caja de Ahorros de Asturias modificó unilateralmente el límite de crédito de la tarjeta del reclamante, sin notificar al cliente la modificación que había realizado. Esta falta de preaviso se estimó que no era constitutiva de buena práctica bancaria.

## **FALTA DE DILIGENCIA**

#### **Demora en adeudar disposiciones con tarjeta**

**Entidad:** BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1682/01.

El reclamante discrepaba con una operación en cajero automático adeudada en su cuenta, varios meses después

de la fecha de la supuesta extracción. El Servicio pudo comprobar que la disposición había sido efectuada con la tarjeta del reclamante, pero se puso de manifiesto la falta de diligencia con que había actuado la entidad, puesto que no había quedado justificado en este caso el retraso del adeudo, a todas luces excesivo. Esta circunstancia motivó la opinión desfavorable del Servicio, pero sin que ello pudiera llegar a determinar la improcedencia del apunte anotado en la cuenta del reclamante, como este parecía pretender.

#### Tarjeta inoperativa por error de la entidad

**Entidad:** UNICAJA.— Reclamación n.º 223/01.

El reclamante solicitó a la entidad reclamada una tarjeta de crédito, que no pudo utilizar en el viaje que realizó al extranjero, dado que se la rechazaron, supuestamente, por falta de saldo. Pues bien, vistas las circunstancias concurrentes, el Servicio pudo comprobar que la incidencia había venido originada por un error que había cometido la propia entidad reclamada, ya que no había puesto operativa la tarjeta con anterioridad a su entrega al cliente, sin subsanar, además, los perjuicios causados por dicho error.

#### Falta de diligencia en el cumplimiento de las instrucciones recibidas

**Entidades:** BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2263/00.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 1208/01.

En el primer caso (expediente n.º 2263/00), como consecuencia de una caída de tensión eléctrica, la tarjeta de crédito de la reclamante (de nacionalidad extranjera en viaje por España) quedó retenida en un cajero automático del Banco Santander Central Hispano. Al día siguiente, acudió a la sucursal que tenía el cajero, con la intención de recuperar su tarjeta, siendo informada de que a lo largo del día la tendría a su disposición. Transcurridos dos días, la entidad no había entregado la tarjeta, que, por otra parte, había destruido. El Servicio consideró que la entidad reclamada se había apartado de las buenas prácticas bancarias, ya que ni había informado adecuadamente a la reclamante, ni había sido lo suficientemente diligente en la recuperación de la tarjeta.

En la reclamación relativa a Ibercaja (n.º 1208/01) se puso de manifiesto una actuación de la entidad que el Servicio estimó contraria a las buenas prácticas bancarias: transcurrieron doce días entre la orden de cancelación o extravío de una tarjeta de crédito y la efectividad de la cancelación de dicha tarjeta, demora que no fue justificada por la entidad. Además, Ibercaja quebrantó los usos y buenas prácticas bancarios, al seguir cargando en la cuenta de la reclamante determinadas operaciones, una vez cancelada esta tarjeta, fruto de las cuales se produjeron incluso una serie de descubiertos.

Remisión de tarjetas utilizando medios que no aseguran su recepción o falta de diligencia en la entrega de tarjetas

**Entidades:** BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 727/01.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 1773/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1267/01.

En los expedientes n.º 727/01 y n.º 1773/00, los reclamantes cuestionaban diversos apuntes que las entidades habían cargado en sus cuentas, procedentes de la utilización de tarjetas remitidas por las entidades por medio de correo ordinario o en casos en que no pudieron acreditar que el titular hubiese recibido el instrumento de pago, dado que no aportaron a tal fin un recibí del destinatario. El procedimiento de envío utilizado en estos casos no garantizaba la recepción de los documentos originales por parte de los destinatarios, ni dejaba constancia de que la entrega se hubiese efectuado. Estos motivos han llevado al Servicio a desaconsejar, en numerosas ocasiones, el envío de documentos de tanta trascendencia por medio de este procedimiento, considerando que su utilización no se ajusta a las buenas prácticas bancarias.

En el otro caso (n.º 1267/01), el reclamante solicitó expresamente que la tarjeta que había solicitado le fuese entregada personalmente en su sucursal. Sin embargo, esta tarjeta fue entregada a un tercero, sin que quedase acreditado que el reclamante hubiese conferido expresa autorización para que la entidad actuase de este modo. No constando dicha autorización, el Servicio estimó que la actuación del Banco Santander Central Hispano no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

#### Envío de tarjetas sin solicitud previa

**Entidades:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1275/00.

BANCO DE NEGOCIOS ARGENTARIA (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).— Reclamación n.º 1554/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 55/01, n.º 818/01, n.º 1530/01 y n.º 1857/01.

Las entidades reclamadas decidieron emitir unas tarjetas a favor de los reclamantes, sin solicitud previa por parte de los interesados ni formalización de contrato alguno. Una actuación así, por medio de la cual las entidades intentaron crear una relación jurídica sin el necesario consentimiento de sus clientes, fue considerada por el Servicio contraria a las buenas prácticas bancarias.

#### Rectificación deficiente de los errores cometidos

**Entidades:** CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 1453/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2469/00.

En la reclamación relativa a Citibank España (n.º 1453/00), el reclamante solicitó la cancelación de su tarjeta de crédi-

to, tras conocer una serie anotaciones en la cuenta de la tarjeta que estimaba incorrectas. El banco incumplió esta orden, a pesar de la insistencia del cliente en sucesivas reclamaciones, llegando incluso a incluirle en un registro de impagados. En todo este proceso, el Servicio apreció que no había quedado acreditado que el banco hubiese tratado de ponerse en contacto con el cliente a fin de llegar a un acuerdo que facilitara la corrección del error, sino que persistió manteniendo la incidencia, alegando unas disfunciones informáticas que no cabía admitir que perjudicasen al cliente. Esta actuación, en opinión del Servicio, evidenciaba una falta de diligencia contraria a las buenas prácticas bancarias.

La cuenta del reclamante, en el expediente n.º 2469/00, debido a unos cargos por compra mediante tarjeta a través de Internet que el titular rechazó y que, finalmente, fueron retrocedidos mediante abono en cuenta, presentó unos descubiertos que fueron liquidados mensualmente por la entidad. Estos descubiertos no fueron retrocedidos, limitándose la entidad a dar la misma fecha valor a los abonos que sirvieron para retroceder los adeudos indebidos. Como consecuencia de esto, pudo apreciarse que el banco no había tenido en cuenta que, al no ser el tipo de interés recíproco, no se produciría el ajuste automático con el solo hecho de aplicar a los abonos la misma fecha valor. Además, para saldar los descubiertos en la cuenta del reclamante, la entidad utilizó indebidamente, sin la autorización de sus titulares, los saldos de otras cuentas. En suma, la rectificación llevada a cabo por el Banco Santander Central Hispano no había sido la procedente, por lo que el Servicio estimó que su actuación había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

#### Actuación unilateral de las entidades

**Entidades:** HBF BANCO FINANCIERO.— Reclamación n.º 2157/00.

**BANCO SANTANDER CENTRAL HISPAÑO.— Reclamación n.º 596/01.**

En el expediente n.º 2157/00, el Servicio consideró incorrecto el proceder de HBF Banco Financiero, dado que no reclamó un adeudo por operación con tarjeta de crédito cuestionado por su cliente. Ante las diversas reclamaciones de este, debió haber procedido a la devolución del cargo al institutor de la tarjeta, a través de los medios habilitados al efecto y con independencia del resultado de tal devolución. Lo que no cabía admitir es que fuera la entidad la que decidiera, por su parte, mantener el cargo cuestionado, decidiendo unilateralmente las responsabilidades que su cliente debía asumir. Además, tampoco se estimó correcta la actuación de la entidad reclamada en relación con el límite de crédito de la tarjeta. Sobre este asunto, la entidad reconocía que no se encontraba recogido en el contrato y que discrecionalmente podría aumentarse en un «margen prudente». Pues bien, tal previsión contractual suponía dejar al cliente en una situación de inseguridad en re-

lación con un asunto de trascendencia, como es el límite de crédito de la tarjeta. En suma, el Servicio consideró que la actuación de la entidad había sido contraria a las exigencias de transparencia y claridad que exigen las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación n.º 596/01, la entidad había cancelado de forma unilateral la cuenta del reclamante, pero no se percató de que existía una tarjeta asociada a dicha cuenta que quedó operativa, permitiendo que, al cabo de un año, el reclamante realizara disposiciones con ella, pese a no tener ya cuenta asociada. Estas disposiciones se fueron anotando en una cuenta contable de la sucursal, cuyos movimientos y saldo eran los que se mostraban al reclamante a través de los cajeros. El Servicio entendió que todo ello denotaba la falta de diligencia y control interno del banco en el presente caso, propio de una entidad de crédito.

#### Disposiciones en cajero con libreta de ahorros

**Entidad:** CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 120/01.

En esta ocasión, la reclamante sufrió el robo de su libreta de ahorros, junto al número secreto para utilizarla en cajeros. Con ella se efectuaron dos disposiciones antes de que avisara a la caja de la sustracción. A pesar del aviso, la entidad no anuló la libreta, sino que le indicaron a la interesada que debía anularla posteriormente en la sucursal. El Servicio entendió que la entidad se había apartado de las buenas prácticas y usos bancarios, no por adeudarle las disposiciones realizadas antes del aviso, sino por no arbitrar los medios precisos para la anulación de los instrumentos de pago en casos como el planteado, dejando a su cliente en una situación de grave inseguridad jurídica.

## INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

#### Las entidades no aportaron copia del documento contractual

**Entidades:** CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 2501/00.

**BANCO SANTANDER CENTRAL HISPAÑO.— Reclamaciones n.º 24/01, n.º 1943/00, n.º 2492/00 y n.º 2555/00.**

**BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 2681/00, n.º 1911/00, n.º 1884/00, n.º 2532/00 y n.º 2598/00.**

**BANCO HERRERO.— Reclamación n.º 1751/00.**

**BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 2632/00.**

**BANKINTER.— Reclamación n.º 1738/00.**

**BILBAO BIZKAIA KUTXA.— Reclamación n.º 2552/00.**

En las reclamaciones de este epígrafe, las entidades no aportaron a los respectivos expedientes copia de los documentos contractuales de las tarjetas debidamente suscritos por los clientes. Esta omisión podía provenir, o bien de que no hubieran sido formalizados en el momento inicial

de la relación jurídica, o bien de que no hubiesen sido conservados debidamente, contraviniendo la exigencia de la normativa mercantil y bancaria. Además, la falta de contrato no es conforme con la necesaria claridad, transparencia y justo equilibrio entre las prestaciones de las partes, que requieren las buenas prácticas bancarias y contraviene asimismo el «Código de buena conducta del sector bancario europeo relativo a los sistemas de pago mediante tarjeta», que en su cláusula primera dispone expresamente la exigencia de recoger por escrito los términos contractuales.

#### **Documento contractual no legible**

**Entidad:** CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1317/01.

El reclamante discrepaba con las características de la letra empleada por la caja, al redactar las condiciones contractuales enviadas a su domicilio, publicitando y ofertando la contratación de una tarjeta de crédito. El Servicio pudo comprobar que, efectivamente, el tamaño de la letra empleada dificultaba su lectura, requiriendo un esfuerzo excesivo. Dicho texto, aportado al expediente, una vez suscrito por la otra parte contratante, adquiriría el rango de documento contractual, cuestión que no se estimó correcta, dado que la transparencia contractual exigible impone la obligación de facilitar a la parte interesada un impreso legible, lo que en este caso se echaba en falta. Por este motivo, el Servicio estimó que la actuación de la Caja de Ahorros de Madrid no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

#### **Falta de información en el documento contractual**

**Entidad:** BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2116/00.

En este caso, el Banco Santander Central Hispano no consignó en el contrato de la tarjeta del reclamante diversos requisitos exigidos por la normativa, tales como las comisiones aplicables, los límites de disposición y la cuenta domiciliataria de los pagos. Estas omisiones llevaron al Servicio a estimar que la actuación del banco había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

#### **Cancelación unilateral de tarjetas**

**Entidades:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 404/01, n.º 972/01 y n.º 2598/00.

BANKINTER.— Reclamación n.º 1923/00.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 1128/00.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1620/01.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 382/01.

BANCAJA.— Reclamación n.º 2387/00.

En estos casos, las entidades decidieron, en un momento determinado, cancelar las tarjetas de crédito de sus

clientes. El Servicio estima que, en la medida en que se trata de operaciones de crédito basadas en la confianza entre la entidad y el acreditado, y con un plazo de duración indefinido, hay que reconocer que las entidades tienen la posibilidad de cancelar unilateralmente los contratos. Sin embargo, esto no implica que estén exentas de cumplir con una serie de obligaciones específicas, en concreto las siguientes: en primer lugar, han de fundar su decisión en causas objetivas; en segundo lugar, deben comunicar previamente su decisión a los titulares de las tarjetas, con el fin de evitar a los interesados perjuicios adicionales a los que origine la mera anulación; finalmente, parece razonable restituir a los clientes la parte de la cuota periódica satisfecha, en proporción al tiempo que no van a disponer de las tarjetas. En los expedientes de este epígrafe, las entidades incumplieron todos o alguno de los requisitos enunciados, lo que motivó que el Servicio estimase que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Destacamos el expediente n.º 2598/00, ya que el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria anuló la tarjeta del reclamante, sin acreditar la comunicación previa al cliente de esta circunstancia, sustituyéndola por una nueva. El hecho de no acreditar esta comunicación previa al interesado, ni la recepción del nuevo documento, así como el no haber atendido los múltiples requerimientos posteriores del reclamante solicitando explicaciones sobre lo sucedido, llevaron al Servicio a estimar que la actuación del banco no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

#### **Bloqueo unilateral de tarjetas**

**Entidades:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 363/01 y n.º 1981/00.

**BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2400/01.**

Las entidades relacionadas en este epígrafe adoptaron en un determinado momento medidas de bloqueo de las tarjetas de los reclamantes (en el expediente n.º 2400/01, el Banco Santander Central Hispano redujo, además, el límite de crédito de la tarjeta). Con un criterio similar al expuesto en el epígrafe anterior, referido a la cancelación de tarjetas por decisión unilateral de las entidades, el Servicio estima que, también en el bloqueo, las entidades deben cumplir una serie de requisitos: de un lado, siempre deben basar su decisión en una causa objetiva; de otro, deben comunicar a sus clientes previamente esta decisión, a fin de que no padecan perjuicios adicionales. Por tanto, también para la adopción de medidas de bloqueo que impidan el uso de las tarjetas conforme a lo pactado, resulta preceptiva la concurrencia de causa objetiva justificativa de la decisión adoptada y comunicación previa, de conformidad con la buena fe que debe existir en la relación contractual. En suma, por no haber respetado estas formalidades, el Servicio estimó que la actuación de las entidades en estos casos había resultado contraria a las buenas prácticas bancarias.

#### Falta de claridad y transparencia con el cliente

**Entidades:** PATAGÓN INTERNET BANK.— *Reclamación n.º 311/01.*

**CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— *Reclamación n.º 2278/00.***

**BANCO POPULAR ESPAÑOL.— *Reclamación n.º 732/01.***

**BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamación n.º 2019/00.***

**CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— *Reclamación n.º 2285/00.***

**BANCAJA.— *Reclamación n.º 2387/00.***

En el expediente n.º 311/01, Patagón Internet Bank no incluyó en el contrato de la tarjeta de débito de su cliente las condiciones de utilización en el extranjero, que suponían la concesión de un límite especial —no concretado por la entidad— distinto del saldo disponible de su cuenta. Además, no asumió íntegramente los perjuicios ocasionados a la interesada, como consecuencia del cargo en descubierto del importe correspondiente a una operación de compra fraudulenta efectuada con dicha tarjeta en el extranjero. El Servicio consideró que tal omisión contractual suponía dejar a su cliente en una situación de indefensión, puesto que le creó falsas expectativas acerca de que la utilización de la tarjeta, dentro y fuera de nuestras fronteras, se hallaba sujeta al mismo límite del saldo de su cuenta, que era prácticamente nulo. La actuación posterior de la entidad de aplicar el límite de responsabilidad de 150 euros fue considerada insuficiente, y su actuación, contraria a las buenas prácticas bancarias.

En otro caso (expediente n.º 2278/00), el reclamante exponía su discrepancia con la actuación de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, al haberle remitido un correo en el que le ofrecía una tarjeta de crédito que posteriormente resultó denegada. El Servicio consideró, en cuanto al derecho del reclamante a la obtención de la tarjeta, que se trataba de una invitación genérica para solicitar un producto, es decir, de meros tratos o contactos preliminares que, por sí solos, no eran constitutivos de oferta contractual *stricto sensu*. Ahora bien, dado que la entidad hacía una invitación u oferta genérica condicionada a su aprobación, por criterios de capacidad económica u otros, debía advertir claramente esta circunstancia, de modo que no se generasen expectativas que luego podían verse defraudadas. En suma, dado que no mencionaba en la carta enviada el carácter condicional —o la necesaria aprobación— de la concesión de la tarjeta, el Servicio concluyó que la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona no había obrado con la transparencia que requieren las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 732/01, el reclamante dio orden por escrito al Banco Popular Español para que retrocediera unos cargos realizados con su tarjeta, por entender que no le correspondían. Si bien la entidad reclamada indicaba, en su escrito de alegaciones, que hizo gestiones con la en-

tidad emisora de la tarjeta para efectuar la retrocesión, lo cierto es que tales gestiones no quedaron acreditadas documentalmente ante el Servicio y, por otra parte, el reclamante tampoco había recibido información concreta de las actuaciones llevadas a cabo por la entidad en orden a la retrocesión, ni existía constancia de que la entidad reclamada solicitara de dicha entidad emisora los justificantes de las operaciones que motivaron los cargos en cuestión. En opinión del Servicio, la entidad no había acreditado defender adecuadamente los intereses de su cliente, lo que resultaba contrario a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 2019/00, la reclamante discrepaba con una duplicidad de cargos en su cuenta por utilización de su tarjeta. Analizadas las circunstancias concurrentes, el Servicio no consideró correcto el proceder del Banco Santander Central Hispano, por el motivo siguiente: si bien del extracto que aportó la entidad se deducía que, efectivamente, ambas operaciones se adeudaron tan solo una vez, la información ofrecida a través del cajero automático a la interesada fue incierta, incompleta y contradictoria, pues en el extracto de últimos movimientos facilitado por ese procedimiento aparecían duplicadas, afectando tal error incluso al saldo de la cuenta. Esta actuación no pareció coherente con los principios de claridad y transparencia que deben regir la operativa bancaria, por lo que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias, dado que había facilitado una información incorrecta a través de su sistema informático.

En el expediente n.º 2285/00, el reclamante discrepaba con la actuación de la Caja General de Ahorros de Granada, por no haber aceptado el pago del Impuesto sobre Bienes Inmuebles mediante tarjeta de crédito, efectuando en su lugar dos operaciones distintas, una disposición de efectivo por ventanilla con VISA y el pago en efectivo del impuesto. Con independencia de que fuera necesario el pago en efectivo como alegaba la caja, en virtud del convenio suscrito con el Ayuntamiento, el Servicio apreció que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, pues al extender el justificante de la operación hizo constar «pago contribución», pareciendo que se realizaba una única operación, en lugar de las dos efectuadas, lo que se estimó que no resultaba ajustado a los principios de claridad y transparencia que inspiran la normativa.

La información facilitada por Bancaja a su cliente (expediente n.º 2387/00), relativa a las operaciones realizadas con su tarjeta, adolecía de falta de claridad, pues en alguno de los extractos el abono mensual de la liquidación aparecía reflejado como un cargo en la cuenta de la tarjeta, lo que hubiera exigido una explicación detallada al cliente, para demostrar que no tuvo repercusión en el crédito de la tarjeta. Por este motivo, el Servicio estimó que la actuación de la caja había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

## **USO FRAUDULENTO**

Las entidades no aplicaron los límites de responsabilidad ante operaciones fraudulentas

**Entidades:** CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 1179/00.

**FINANZIA BANCO DE CRÉDITO.**— Reclamación n.º 2467/00.

**BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.**— Reclamaciones n.º 2415/00, n.º 2116/00, n.º 1858/00, n.º 2194/00 y n.º 2555/00.

**CAJA RURAL DE ALMERÍA Y MÁLAGA.**— Reclamación n.º 1200/01.

**BANCAJA.**— Reclamación n.º 2649/00.

**BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.**— Reclamaciones n.º 202/01, n.º 1899/00, n.º 1290/01 y n.º 893/01.

**BANCO SABADELL.**— Reclamación n.º 724/01.

**IBERCAJA.**— Reclamaciones n.º 983/01 y n.º 2409/00.

**CAJA RURAL DE L'ALCUDIA.**— Reclamación n.º 698/01.

**CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.**— Reclamación n.º 2269/00.

**CAJA RURAL DE TOLEDO.**— Reclamación n.º 2696/00.

**PATAGÓN INTERNET BANK.**— Reclamación n.º 1064/01.

**CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.**— Reclamación n.º 1616/01.

En estos supuestos, los reclamantes habían padecido el extravío o la sustracción de sus tarjetas de crédito, sin que hubieran puesto este hecho en conocimiento de las entidades emisoras, a fin de que pudieran bloquearlas, antes de que fueran utilizadas fraudulentamente por terceros no autorizados. Hasta ese momento, las entidades no están en condiciones de adoptar las medidas tendentes a evitar disposiciones irregulares, por lo que corresponde, en principio, al titular de la tarjeta soportar las consecuencias de lo sucedido, estando las entidades legitimadas para efectuar los cargos consiguientes.

A esta cuestión se refiere también la cláusula duodécima del «Código de buena conducta del sector bancario europeo, relativo a los sistemas de pago mediante tarjeta», de 14 de noviembre de 1990, que constituye la respuesta de las asociaciones europeas del sector de crédito (AES), a la «Recomendación de la Comisión Europea relativa a los sistemas de pago, y, en particular, a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas» (n.º 88/590 CEE, de 17 de noviembre de 1988, DOCE L-317, de 24 de noviembre de 1988), que establece que «el titular no soportará aquellas pérdidas que excedan de 150 euros, salvo que hubiese actuado de forma fraudulenta, a sabiendas o con negligencia grave o no haya observado las cláusulas 6.a), b) y c) de este Código» (las cláusulas mencionadas se refieren a las obligaciones a cargo del tenedor de la tarjeta de custodiar la misma, mantener en secreto el número clave de acceso a las operaciones y comunicar al emisor las incidencias que puedan producirse).

Igualmente, está generalizada la práctica de introducir en el condicionado de los contratos de tarjetas bancarias, estipulaciones que limiten la responsabilidad del titular en modo análogo al que recoge el «Código de buena conducta» al que acabamos de hacer mención. La adopción de estas cláusulas es apreciada por el cliente bancario, que las tiene habitualmente en cuenta a la hora de contratar este servicio.

Sin embargo, en la mayoría de los casos a que se refiere el presente epígrafe, las entidades no atendieron tales requerimientos de seguridad, en la medida en que no aplicaron estos límites de responsabilidad, normativos o contractuales. En relación con estos límites, es frecuente que las entidades defiendan su no aplicabilidad, alegando negligencia grave de sus clientes en la custodia de las tarjetas o de los números secretos de acceso a su utilización. En los supuestos enumerados anteriormente, las entidades no justificaron en modo alguno la concurrencia de tal circunstancia, y ello dejando aparte el hecho de que el Servicio considera que deben ser los tribunales de justicia —no las entidades como parte interesada— los que analicen y dictaminen sobre el grado de diligencia empleada por los titulares de tarjetas en su utilización y custodia.

Por otra parte, el Servicio estima que tampoco es ajustado a las buenas prácticas bancarias el que, habiendo transcurrido varios años desde que las entidades asumieron voluntariamente el contenido de la Recomendación citada, existan aún contratos, como se puso de manifiesto en algunos de los expedientes de este epígrafe, que todavía no se habían adaptado a la recomendación comunitaria y que omitían recoger cláusulas contractuales de limitación de responsabilidad.

### **Disposiciones fraudulentas posteriores al aviso de sustracción**

**Entidad:** CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 2709/00.

En este caso, el reclamante sufrió el extravío de su tarjeta, con la que se realizaron ciertas disposiciones fraudulentas. El interesado comunicó a la entidad bancaria la incidencia que había padecido, pese a lo cual con posterioridad tuvo lugar una disposición. Según el criterio comúnmente aceptado para el reparto de responsabilidades en estos casos, el Servicio viene sustentando que, después del aviso del interesado, es la entidad la que ha de hacerse responsable de cualquier disposición que se haya podido llevar a cabo. En definitiva, una vez constatado que las disposiciones de fondos objeto de controversia se llevaron a cabo con posterioridad al momento en que el reclamante comunicó el robo, no se estimó correcto, ni ajustado a las buenas prácticas bancarias, que se le repercutiera el deficiente funcionamiento del sistema.

**Falta de entrega de los comprobantes de unas operaciones presuntamente fraudulentas**

**Entidades:** *BANKINTER.— Reclamación n.º 1895/00.*

**BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1778/00 y n.º 996/00.**

**BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1858/00.**

Los reclamantes de estos expedientes solicitaron a sus entidades que les facilitasen copia de los resguardos de unas compras realizadas en comercios con las tarjetas que les habían sido sustraídas. Las entidades no les facilitaron estos comprobantes, adoptando una postura de total pasividad ante tal solicitud; en concreto, no realizaron reclamación alguna a fin de obtenerlos, por lo que esta falta de colaboración con los clientes se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

**Disposiciones fraudulentas por encima del límite de crédito pactado en el contrato**

**Entidad:** *CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 395/01.*

En este caso, el reclamante mostraba su discrepancia con varias operaciones realizadas fraudulentamente con su tarjeta de crédito. Tras el análisis de las circunstancias concurrentes, el Servicio consideró que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias al permitir que se realizaran tales disposiciones por importe superior al límite de crédito recogido en el contrato, vulnerando así lo pactado con el cliente.

**Disposiciones fraudulentas con tarjeta de débito, cuyo importe excede el saldo de la cuenta asociada**

**Entidad:** *BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1123/01.*

El Banco Santander Central Hispano adeudó en descubierto determinadas disposiciones con una tarjeta de débito que había sido sustraída a la titular. Tratándose de tarjetas de débito, un límite que naturalmente se impone lo constituye el saldo depositado en la cuenta. Salvo que se acredite que se pactó en el contrato de cuenta el derecho del cliente a realizar pagos en descubierto hasta un importe determinado, la entidad debe rechazar tales pagos, asumiendo, en caso de admitirlos, su importe como auténtico límite de responsabilidad de su titular frente a la entidad de crédito, si han sido realizados fraudulentamente. Al no obrar de esta manera, el Servicio estimó que el Banco Santander Central Hispano se había apartado de las buenas prácticas bancarias.

**Compra fraudulenta con tarjeta en la que la firma difiere de la del titular**

**Entidad:** *BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1858/00.*

En este caso, a la vista de la factura de una compra realizada con la tarjeta del reclamante, cuya sustracción había denunciado, pudo constatarse a simple vista que la firma recogida en ella no guardaba ninguna similitud con las firmas indubitablemente del reclamante. Por ello, el Servicio estimó que el Banco Santander Central Hispano debió haber advertido esta circunstancia y retroceder, inmediatamente y de forma definitiva, el cargo que mantenía en la cuenta de su cliente, habida cuenta de la falta del requisito esencial de la firma del titular en la referida factura. Obviamente, esta actuación del banco se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

## GRUPO VII

### OPERACIONES EN DIVISAS Y BILLETES EXTRANJEROS

#### INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

##### Información deficiente

**Entidad:** CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— *Reclamación n.º 1955/00.*

Los reclamantes contrataron con la caja unos depósitos a plazo fijo en ecus, cuando solo quedaban unos días para su conversión a euros. En estas operaciones, la entidad aplicó un tipo de cambio ecu/peseta superior al que días después fijó el Banco Central Europeo como tipo de conversión de la peseta con respecto al euro. Pues bien, el Servicio estimó que con esta actuación la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, por un motivo concreto: no quedó acreditado en el expediente que la entidad hubiese informado correctamente a sus clientes acerca de las posibles diferencias de cambio que podrían sufrir en su contra, al conocer el tipo de conversión de la peseta, ya que en ese momento sí era conocido que el cambio euro/ecu iba ser a la par.

##### Quebrantos por diferencias de cambio

**Entidad:** BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— *Reclamación n.º 543/01.*

En este caso, la reclamante mostraba su disconformidad por los cargos realizados en su cuenta con motivo de la devolución de un cheque en dólares entregado para su cobro, de los cuales una parte obedecía a diferencias de cambio con el dólar entre la fecha de abono en cuenta y la fecha de cargo. En relación con la cuestión planteada, el Servicio aclaró que en los casos de entrega de cheques a las entidades para ingresar en las cuentas que los clientes tengan abiertas, dos son las alternativas que se ofrecen: 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 de cobro efectivo, dando lugar, en caso de producir-

se el impago, a la obligación de devolver lo recibido, pudiendo resarcirse la entidad por medio del correspondiente adeudo en cuenta.

De la documentación aportada al expediente no se desprendía que la clienta hubiera entregado el cheque para su abono en cuenta, ya que únicamente se adjuntó un impreso de «Entrega de Documentos», en el que figuraba el nombre de la reclamante y el detalle de documentos entregados. Por consiguiente, a la vista de la documentación entregada a la reclamante, el Servicio no pudo verificar que la cliente hubiera ordenado el abono en cuenta del cheque y no su mera gestión de cobro, tal y como defendía la misma y, por tanto, estimó que, dado que era la entidad la que tenía la obligación de probar sus afirmaciones, había realizado una actuación que no podía acreditar haberla llevado a cabo en cumplimiento de las órdenes recibidas de su cliente. En suma, el Servicio concluyó que el Banco Español de Crédito había quebrantado las buenas prácticas bancarias al proceder al abono en cuenta del cheque en dólares entregado por su cliente, procediendo posteriormente a su adeudo por devolución y produciéndole ciertos quebrantos por diferencias de cambio.

#### FALTA DE DILIGENCIA

##### Falta de diligencia en la ejecución de una orden

**Entidad:** BANCO BSN BANIF.— *Reclamación n.º 626/01.*

En el supuesto de este epígrafe, el reclamante dio orden de compra de divisas a plazo con el fin de cerrar una posición vendedora que mantenía desde días atrás. Al telefonear a la oficina de la que era cliente, no encontró a nadie capaz de atenderle, alegando la entidad que, al ser lunes santo, su asesor financiero se encontraba de vacaciones y, pese a que el mismo fue al parecer finalmente localizado y consultado por la empleada que atendió la llamada, se produjo una demora a la hora de transmitir la orden, lo que

hizo imposible ejecutar la operación al tipo deseado, puesto que las circunstancias del mercado habían variado.

Obviamente, el Servicio estimó que la entidad había actuado con falta de diligencia, al no ser capaz de atender a

su cliente con la necesaria agilidad, propia de un profesional en la materia, pues no podía ignorarse la importancia que tiene la rapidez en la ejecución de estas órdenes, por tratarse de un mercado tan volátil.

## GRUPO VIII

### CUESTIONES VARIAS

#### **AVALES Y GARANTÍAS**

##### **Comisiones y gastos**

**Entidades:** BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 247/01.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 1271/00.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 506/01.

En los dos primeros expedientes de este epígrafe (n.º 247/01 y n.º 1271/00), las entidades reclamadas avalaron a sus clientes ante terceros, estableciéndose una fecha determinada de duración de las garantías. Llegado el vencimiento fijado, los bancos continuaron cobrando las comisiones que habían estipulado para la vigencia del contrato. El Servicio estimó que estos cobros eran improcedentes, ya que desde la cancelación del aval el banco no había prestado a los reclamantes servicio alguno que legitimase el adeudo de tales comisiones.

En el expediente relativo al Banco Atlántico (n.º 506/01), el Servicio apreció que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, ya que había modificado unilateralmente el capital avalado, el cual era la base que servía para calcular la comisión trimestral por riesgo. El contrato no preveía cómo y de qué forma se llevarían a cabo las revisiones para el cálculo de este capital avalado, por lo que el unilateral proceder del banco se estimó contrario a los principios de claridad y transparencia que exigen las buenas prácticas bancarias.

##### **Información y documentación**

**Entidad:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 2416/00.

En este caso, el banco no accedió a ejecutar la orden del cliente, relativa a la movilización de unas participaciones en un fondo de inversión, argumentando que las mismas estaban pignoradas en garantía de una operación de préstamo. Sin embargo, el banco no aportó al expediente documento alguno que acreditase la constitución de la re-

ferida garantía. En suma, no quedó acreditada una pignoración concertada contractualmente, por lo que no existía amparo alguno para que el banco impidiese la movilización de la inversión que ordenaba el reclamante. A esto se añadía que el certificado expedido por el corredor de comercio interviniente en la operación de préstamo no reconocía la existencia de dicha supuesta pignoración, argumento que se sumaba al anterior y que llevó al Servicio a considerar que el proceder del banco era injustificado y alejado de la transparencia bancaria, quebrantando de ese modo las buenas prácticas bancarias.

##### **Falta de diligencia**

**Entidad:** CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2463/00.

La entidad y la reclamante suscribieron un contrato de préstamo pignoraticio, entregando en garantía una serie de joyas. Este préstamo se fue renovando sucesivamente, pero no constaba en el expediente copia de la renovación correspondiente a un determinado año (en este punto, la reclamante manifestaba que suscribió dicha prórroga, mientras que la entidad negaba que hubiera existido una cuarta prórroga del préstamo). La caja procedió a la subasta de las joyas, pero sin haber reclamado a la prestataria el pago del préstamo y sin advertirle de que iba a proceder a la subasta de los objetos pignorados. A la vista de las circunstancias concurrentes, el Servicio constató que la entidad había procedido a la venta en subasta de los bienes pignorados por la reclamante, sin cerciorarse previamente de la corrección de la misma y sin haber facilitado a su cliente una explicación clara sobre lo acaecido, lo que ponía de manifiesto una falta de diligencia y control de sus operaciones, merecedora de un pronunciamiento desfavorable.

#### **CRÉDITOS DOCUMENTARIOS**

##### **Falta de diligencia**

**Entidades:** BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2266/00.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 2631/00.

En la reclamación relativa al Banco Santander Central Hispano (n.º 2266/00), la cuestión planteada se centraba en la demora o extravío en el envío de documentación, por parte de dicha entidad, relativa a la modificación de una carta de crédito ordenada por una determinada mercantil a favor de la sociedad reclamante. Así, la sociedad reclamante manifestaba que, habiendo acordado una orden de modificación de las condiciones de un crédito documentario, dichas instrucciones no llegaron, por causas que no le fueron explicadas, a la sucursal de la entidad reclamada con la que trabajaba. Como consecuencia de ello, la operación fue cancelada, con la consecuente pérdida económica. Tras el examen del expediente, el Servicio estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias en su actuación, ya que no había facilitado a su cliente las explicaciones pertinentes sobre el supuesto retraso o extravío de la orden. Además, había realizado unas alegaciones en las cuales tampoco contestaba a la cuestión de fondo planteada, ya que tan solo invocaban un supuesto incumplimiento, por parte de la sociedad reclamante, en el envío de unas escrituras de poder. Por consiguiente, con independencia de determinar si las causas de la cancelación de la operación comercial habían sido imputables o no al banco, no podía considerarse que este hubiera actuado conforme a las buenas prácticas bancarias, ni en la tramitación de la operación financiera solicitada y concedida a la empresa compradora, ni en la información facilitada a la sociedad reclamante, ni en la falta de alegaciones sobre el fondo de la cuestión reclamada.

En el otro caso (expediente n.º 2631/00), la sociedad reclamante manifestaba que el Banco Atlántico, como confirmador de un crédito documentario del cual era beneficiaria, demoró casi un mes el pago correspondiente. Tras el examen del expediente, el Servicio estimó que el Banco Atlántico no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, ni había actuado de conformidad con lo establecido en las Reglas y Usos uniformes relativos a los créditos documentarios, tanto por haber incumplido el plazo de siete días bancarios hábiles establecidos para rechazar y poner los mismos a disposición del remitente, como por haber tardado casi un mes en abonar el importe del crédito.

## IMPUESTOS Y SEGURIDAD SOCIAL

### Falta de información

**Entidades:** BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2095/00 y n.º 2072/01.

**CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 1195/00.**

En el expediente n.º 2095/00, el reclamante denunciaba el error cometido por el Banco Santander Central Hispano, al haberle imputado indebidamente la compra de una

serie de participaciones de un determinado producto. Tras solicitar que el banco le entregara algún documento o justificante que pudiera hacer valer ante la Hacienda Pública, su petición no fue atendida. En estas circunstancias, el Servicio estimó razonable la reacción y pretensión del reclamante, quien pretendía obtener algún documento del banco que aclarara la incidencia y le sirviera como justificante cara a cualquier posterior confusión ante terceros (véase Agencia Tributaria, etc. ...). Por eso, la escasa atención prestada a su cliente no era la reacción deseable de una entidad que había cometido un error. En suma, su nula colaboración reveló un desinterés hacia su cliente, incompatible con la confianza que debe inspirar la contratación bancaria y, como tal, contraria a las buenas prácticas bancarias.

En otro caso (expediente n.º 2072/01), la Oficina Liquidadora del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados giró una liquidación complementaria de comprobación de valores del inmueble que habían adquirido los reclamantes y que había sido financiado por el Banco Santander Central Hispano. Pues bien, esta liquidación complementaria la recibió la gestoría designada al efecto por el banco, pero los interesados no recibieron aviso del banco en el plazo de quince días establecido para recurrirla. Por tanto, al haber sido notificados por el banco, vencido ya el plazo de recurso, el Servicio concluyó que la actuación del Banco Santander Central Hispano no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente contra la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (n.º 1195/00), el reclamante exponía su queja por la negativa de la caja a expedir un certificado acreditativo de las fechas de remisión de las cuotas mensuales de la Seguridad Social correspondientes a una serie de fechas, así como copia de la relación —o cualquier otro tipo de documentación— que acreditara el pago, al objeto de solicitar de la Seguridad Social la devolución del importe que tuvo que abonar al ser requerido por dicho organismo como responsable de su impago. La entidad no entregó al reclamante la documentación solicitada, estimando el Servicio que esta injustificada negativa no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

### Falta de diligencia

**Entidades:** BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1379/01.

**CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 1086/01.**

**BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1735/00.**

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1379/01) no remitió a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas que la reclamante presentó a través de la entidad. Pues bien, tras la comisión de este error, la entidad no subsanó diligentemente las perjudicia-

les consecuencias que se habían producido, actuación que el Servicio estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

En otro caso (expediente n.º 1086/01), el Servicio entendió que la Caja de Ahorros de Salamanca y Soria se había apartado de las buenas prácticas y usos bancarios, puesto que no había justificado convenientemente la falta de pago del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, que correspondía satisfacer a su cliente prestatario, a tenor del contenido de las escrituras de compraventa y de constitución de préstamo hipotecario cuya tramitación fue voluntariamente encarnizada por este a la gestoría elegida por la entidad. Esta omisión provocó que el Ayuntamiento competente girara el impuesto con recargo al vendedor reclamante. La entidad omitió alegar sobre dicho extremo y su Defensor del Cliente atribuyó la falta de pago del impuesto a un supuesto malentendido respecto a quién tenía que realizar el trámite y su posterior pago, lo que no fue considerado adecuado por el Servicio, dada la claridad del pacto sobre la repercusión de dicho gasto al comprador. En definitiva, la actuación de la entidad fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación n.º 1735/00, el asunto planteado hacía referencia a un adeudo duplicado de la cuota de la Seguridad Social correspondiente a un determinado mes. Aunque parecía que el error no se había producido por culpa del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, sino a causa de un error informático en el sistema de domiciliaciones de la Seguridad Social, el Servicio concluyó que la actuación del banco no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, por un motivo concreto: la entidad se comprometió a llevar a cabo las gestiones oportunas para recuperar el importe adeudado, pero durante el plazo de dos años no realizó gestión alguna encaminada a tal fin. Esta falta de diligencia en el cumplimiento de las obligaciones que, voluntariamente, había asumido frente a su cliente se consideró contraria a las buenas prácticas y usos bancarios.

## SEGUROS

### Falta de diligencia

**Entidades:** CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2663/00.

DEUTSCHE BANK, S.A.E.— Reclamación n.º 914/01.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 1863/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1251/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2306/00.

UNICAJA.— Reclamación n.º 545/01.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 876/01.

CAJA LABORAL POPULAR.— Reclamación n.º 2381/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 122/01.

La Caja de Ahorros de Madrid (expediente n.º 2663/00) devolvió por error, dos veces consecutivas, el recibo correspondiente a la prima anual del seguro de hogar del reclamante, lo que provocó la anulación de la póliza por parte de la aseguradora y la pérdida de la cobertura contratada. De este hecho se percató el interesado al solicitar a la compañía aseguradora una determinada indemnización por un asalto y robo con violencia en su domicilio. El Servicio estimó que no quedó acreditado que la entidad hubiese defendido adecuadamente los intereses de su cliente, sino que, por el contrario, quedó de manifiesto una patente falta de diligencia por parte de la caja en la gestión de la operación: debió poner un especial cuidado en que resultara atendido el recibo controvertido una vez que fue devuelto en su primera presentación por un error asumido por ella misma. Por este motivo, la actuación de la caja fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

En otro caso (expediente n.º 122/01) fue la falta de saldo en la cuenta del reclamante para atender el recibo del seguro de amortización del préstamo por fallecimiento, lo que motivó que la aseguradora, tras su devolución en la presentación al cobro, diese de baja la cobertura del riesgo asegurado, circunstancia también advertida en el momento de producirse el siniestro. Por tanto, desde el punto de vista del fondo del asunto planteado, nada pudo reclinarse al proceder del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria. Sin embargo, sí hubo un aspecto que llevó al Servicio a estimar que la actuación del banco no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias: no actuó con la transparencia exigida, al no ofrecer, ni a su cliente ni a este Servicio, una explicación clara y detallada en relación con el cambio en el modo de atender el pago del seguro —en lugar de cobrarse junto a las cuotas del préstamo, como venía siendo habitual, se escindió de las mismas—, lo que motivó que la interesada desconociese que las primas del mismo no se atendían y que la operación se había dado de baja.

En la reclamación n.º 914/01, el Servicio estimó que Deutsche Bank había conculado las buenas prácticas bancarias, dado que, ante la petición del cliente de anular el seguro de amortización de su préstamo, no le asesoró convenientemente en el sentido de ofrecer la posibilidad de suscribir un seguro de similares condiciones con otra compañía, no perteneciente a su grupo. En efecto, conforme a lo estipulado en el contrato de préstamo, nada impedía que la interesada optara por un seguro que no fuese el formalizado con la compañía del grupo del banco, pudiendo perfectamente presentar a la entidad otra póliza de seguro que cubriera el mismo riesgo con condiciones similares para el banco, pero más ventajosas para la prestataria.

Unicaja (expediente n.º 545/01) no atendió la orden de cancelación de un seguro de vida, vinculado al préstamo hi-

potecario suscrito con la entidad. Tras el análisis del expediente, no quedó acreditado que el cliente se hubiera comprometido a mantener un seguro de estas características, ya que la única prueba del supuesto pacto era un documento interno de estudio de la operación en el que se establecía este requisito. Por este motivo, el Servicio estimó que la actuación de la entidad había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

El Banco Atlántico (expediente n.º 1863/01) tampoco pudo acreditar que su cliente se hubiera comprometido a mantener un seguro de vida ligado a una operación de préstamo hipotecario, alcanzándose por este motivo un pronunciamiento similar al del supuesto anterior.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1251/01) no pudo acreditar que hubiese comunicado al reclamante su decisión de anular la póliza del seguro de accidentes que gratuitamente le había otorgado por la domiciliación de su pensión. Además, la carta modelo que aportaba, que supuestamente había enviado a los clientes afectados, no reunía la transparencia requerida, ya que tal información iba en el escrito como mera nota marginal a pie de página. Ambas actuaciones merecieron el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

Similar fue la incidencia puesta de manifiesto en la reclamación n.º 2381/00, ya que la Caja Laboral Popular no acreditó haber comunicado al reclamante, en este caso no la anulación, sino la sustitución de la póliza de seguro de accidentes gratuita otorgada por mantener en la entidad la domiciliación de su nómina, por otra de menor cobertura que no incluía la contingencia por la que solicitaba el interesado el capital asegurado correspondiente. Asimismo, el contenido de la carta modelo supuestamente enviada al colectivo afectado también incurría en una falta de transparencia incompatible con la ortodoxia bancaria. Lógicamente, el pronunciamiento del Servicio fue el mismo que en el supuesto anterior.

En el expediente n.º 2306/00, el Servicio estimó que el Banco Español de Crédito había quebrantado las buenas prácticas bancarias, ya que incumplió su obligación de trasladar a la aseguradora la solicitud que formuló su cliente de un seguro de amortización ligado a un préstamo. Por tanto, aunque debería ser un tribunal de justicia el que decidiera el grado de responsabilidad del banco por esta poco diligente actuación y, en caso de aceptarse, qué obligaciones debía asumir frente a su cliente, resultaba fuera de toda duda que la entidad había incumplido sus obligaciones frente al interesado, al no poner a disposición de la aseguradora el correspondiente documento, sin asumir después las consecuencias de su anómalo proceder, actuación que quebrantaba las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

La Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha (expediente n.º 876/01) no comunicó a la sociedad reclamante que

existía un seguro de amortización vinculado a un préstamo de un tercero, tras el fallecimiento del titular asegurado, cuyos vencimientos venía satisfaciendo a sus expensas. Por el contrario, permitió que la mercantil siguiera pagando los recibos e incluso que cancelara anticipadamente el mismo con otro préstamo concedido por la propia caja. Dicha omisión provocó que quedara satisfecha la obligación financiera cubierta por la póliza y que pasaran a ser beneficiarios los herederos del asegurado, a quienes se hizo el pago de la indemnización pactada con la aseguradora, con el consiguiente perjuicio económico para la sociedad reclamante. Esta actuación de la entidad reclamada fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

## OTRAS CUESTIONES

### Registros de impagados

**Entidad:** VOLKSWAGEN FINANCE.— Reclamación n.º 841/00.

El reclamante mantenía dos préstamos con Volkswagen Finance, cuyos pagos estaban domiciliados en otra entidad de crédito. Llegada la fecha de pago de uno de los vencimientos, el recibo correspondiente a uno de los préstamos resultó devuelto por error de la entidad domiciliataria. Ante ello, Volkswagen Finance incluyó al reclamante en un registro de impagados. Tan pronto como conoció la incidencia, el reclamante realizó inmediatamente las gestiones tendentes a resolverla, de forma que nueve días después de la fecha de vencimiento, el recibo ya estaba pagado. Ante estas circunstancias, el Servicio estimó que sorprendía lo rápido que obró la entidad financiera, a la hora de incluir a su cliente en el registro de impagados, pero la escasa diligencia mostrada a la hora de darle de baja del mismo, puesto que en el momento de tramitarse la reclamación aún no se había cursado la pertinente baja. Obviamente, se trataba de un claro supuesto de escaso interés de la entidad por los asuntos que afectaban a su cliente, actuación totalmente alejada de las buenas prácticas y usos bancarios.

### Falta de colaboración con el Servicio de Reclamaciones

**Entidades:** VOLKSWAGEN FINANCE.— Reclamación n.º 841/00.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2481/00.

PATAGON INTERNET BANK.— Reclamación n.º 2309/00.

BANKINTER.— Reclamaciones n.º 190/01 y n.º 1923/00.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 1518/01.

En estas reclamaciones, las entidades reclamadas no aportaron la información y/o documentación necesaria para comprobar los hechos que habían sido objeto de reclamación, impidiendo así que el Servicio pudiera desarrollar las labores propias de su ámbito de competencia. En suma, no formularon sus alegaciones en la forma exigible por las

buenas prácticas bancarias, lo que fue estimado como una falta de colaboración con la Institución encargada de ejercer las funciones de supervisión y disciplina bancaria.

**Falta de información al cliente en relación con ciertas modificaciones en la red de sucursales de la entidad reclamada**

**Entidad:** BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamaciones n.º 911/01 y n.º 434/01.*

El Servicio viene considerando que, en determinadas circunstancias, como podría ser el cierre de una sucursal, las entidades pueden realizar operaciones de traspaso de cuentas entre diferentes sucursales o entidades del grupo, sin necesidad incluso del consentimiento expreso del titular de la cuenta, siempre y cuando este tenga la facultad de desistir del contrato mediante la cancelación del depósito. No obstante, es exigible que se ponga en conocimiento de los clientes esta circunstancia con una antelación razonable al traspaso, a fin de que puedan adoptar las medidas que estimen convientes a su derecho.

En estos expedientes, el Banco Santander Central Hispano realizó este traspaso sin la autorización de los clientes y sin consultarles, previamente, sobre dónde preferían que traspasaran sus cuentas. Por su parte, el banco no acreditó haber comunicado previamente a los interesados la decisión adoptada y la cesión de todos sus clientes de la sucursal a otra entidad del grupo. En consecuencia, la actuación de la entidad en este punto se consideró contraria a las buenas prácticas y usos bancarios.

**Empleado infiel**

**Entidad:** BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— *Reclamación n.º 612/01.*

En este caso, el Banco Español de Crédito conculcó las buenas prácticas bancarias, al no reaccionar del modo exigible cuando detectó las numerosas irregularidades cometidas por un empleado suyo, no ofreciendo a la reclamante —como perjudicada principal— las medidas compensatorias y de subsanación por los trastornos padecidos; por el contrario, adoptó una postura pasiva y poco decidida en la completa rectificación de las incidencias.

**Regalo promocional**

**Entidad:** BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— *Reclamación n.º 811/01.*

Como consecuencia de la oferta publicitaria realizada por el Banco Español de Crédito, se comprometió a entregar al reclamante un determinado regalo promocional. Después de un año, la entrega no se había producido, quedando de manifiesto que la entidad reclamada había incurrido en una dilación excesiva en la resolución del problema. Por este motivo, el Servicio estimó que Banesto no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, puesto que no procuró una solución ágil del problema que tenía su cliente.

**Condición de socio de cooperativa de crédito**

**Entidad:** CAJA RURAL DE ZAMORA.— *Reclamación n.º 741/01.*

En este caso, el reclamante solicitó la devolución de la aportación que realizó al capital social de la cooperativa de crédito, tras obtener la operación de préstamo solicitada. En este proceso, el Servicio estimó que únicamente cabía reprochar a la caja que no hubiese contestado a su cliente cómo iniciar el procedimiento para recuperar la suma en cuestión. Un proceder informativo más transparente hubiese evitado, a buen seguro, la reclamación ante el Servicio, que estimó que la caja rural, por dicho motivo, no había ajustado su actuación a las buenas prácticas bancarias.

**Incidencias con un inmueble vendido por la entidad**

**Entidad:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— *Reclamación n.º 1152/01.*

En este caso, el Servicio estimó que la pasiva y poco diligente reacción del banco ante el litigio planteado sobre la titularidad registral de un piso, años atrás vendido por la entidad a la parte reclamante, fue merecedora de una crítica y valoración desfavorables, por lo que implicaba de absoluta falta de comprensión, ajena a toda buena práctica bancaria, hacia un problema en el que los adquirentes se vieron inmersos sin culpa alguna, sin ni siquiera obtener del banco un respaldo material y efectivo que garantizara la solución —de uno u otro modo— del contencioso que les ocupaba.

**CAPÍTULO IV**

**CRITERIOS DE INTERÉS GENERAL**

De conformidad con lo que establece el número noveno de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, exponemos en este capítulo criterios y opiniones del Servicio de Reclamaciones que se consideran de interés general para el público: de un lado, aludiremos a una serie de criterios generales en relación con diversas prácticas bancarias y, de otro, enunciaremos las buenas prácticas bancarias que se han puesto de manifiesto en concretos expedientes resueltos durante el año al que corresponde la presente Memoria.

## A) CRITERIOS GENERALES

- La Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre (norma vigésima octava, n.º 2), estableció la fecha límite del 31 de diciembre de 1992 para que las entidades pusieran a disposición de sus clientes, que fueran titulares de operaciones de duración indefinida, un ejemplar del documento contractual adaptado a la nueva normativa. Pese al tiempo transcurrido desde que finalizó este plazo máximo fijado por la Circular, continuamos teniendo conocimiento de supuestos en los que las entidades reclamadas no han dado cumplimiento a dicho mandato.

En lo referente a la actualización de las relaciones contractuales, el Servicio de Reclamaciones entiende que la adaptación de los contratos es una obligación, cuya ejecución no debe dejarse al arbitrio del cliente. Las entidades deben poner a disposición del otro contratante el modelo del nuevo documento contractual que propone para su firma. Una vez que el cliente tenga conocimiento de las nuevas condiciones, podrá decidir si desiste de su relación contractual con la entidad o acepta mantenerla con las nuevas. Si el titular no muestra expresamente su preferencia por una u otra opción, la entidad deberá, tras conceder un plazo que sea razonable, extinguir el contrato. Lo que no cabe admitir, a estas alturas, es que se mantengan relaciones mercantiles sin el preceptivo respaldo documental adaptado a la normativa en vigor, de tal forma que en el supuesto de que el cliente se negara a la preceptiva formalización del nuevo contrato, la entidad debería finalizar la relación jurídica con él.

- Recibimos, año tras año, expedientes en los que los reclamantes exponen su disconformidad con la actuación

de las entidades reclamadas, por la negativa a pagarles cheques en efectivo, cuando se presentan en una sucursal de la entidad librada distinta de aquella en la que el cliente-librador tiene abierta su cuenta. En relación con esta cuestión, hemos de comenzar indicando que las normas que regulan el lugar de pago de los cheques se encuentran recogidas, principalmente, en los artículos 106, n.º 4, y 107 de la Ley 19/1985, de 15 de julio (BOE del 19), Cambiaria y del Cheque, donde se establece, en primer término, que el lugar de pago será aquel que a tal efecto figure en el cheque y, a falta de esta indicación especial, será el lugar designado junto al nombre del librado (habitualmente, el de la sucursal donde radica la cuenta contra la que se ha expedido el cheque). Asimismo, el cheque puede ser cobrado a través de su ingreso en una cuenta del beneficiario, mediante la presentación a una cámara o sistema de compensación, según dispone el artículo 137 de la citada Ley.

En consecuencia, teniendo en cuenta lo expuesto, el Servicio no aprecia que las entidades reclamadas quebranten las buenas prácticas bancarias cuando cumplen los preceptos legales que acabamos de exponer, rechazando el pago de los documentos en sucursal diferente; tampoco, si efectúan ciertas comprobaciones adicionales cada vez que los reclamantes solicitan el cobro de un cheque en efectivo en sucursal distinta de aquella en la que está abierta la cuenta correspondiente.

- Otro asunto que suscita habitualmente reclamaciones por parte de los tenedores de cheques es el que exponemos a continuación, relacionado con los que han sido librados al portador y presentados también por ventanilla en la entidad librada. En efecto, a veces los tenedores de los cheques librados por clientes de las entidades pagadoras no comprenden ni admiten que en el momento del pago les exijan que firmen el reverso del documento, que se haga constar en el mismo el número de su documento nacional de identidad, que se solicite la exhibición del mencionado documento o que incluso lleguen a quedarse con una copia del mismo, pues entienden que, tratándose de cheques al portador, nada de esto debería hacerse.

Pues bien, hemos de señalar que respecto a la práctica consistente en exigir al portador de un cheque, como requisito previo al pago, su identificación, así como su firma, el Servicio estima la misma correcta, sobre la base de lo dispuesto en el artículo 140 de la Ley Cambiaria y del

Cheque, que dice: «el librado podrá exigir, al pago del cheque, que este sea entregado con el recibí del portador...». Esta facultad legal podrá, como tal, ser ejercitada o no por las entidades libradas, considerándose su ejercicio por este Servicio una práctica recomendable como medio de prueba del pago del cheque y, a su vez, como mecanismo de protección del librado, del titular de la cuenta librada y del tenedor legítimo del cheque, esto es, de todos los interesados en el buen fin de la operación. Todo ello, al margen de recordar lo dispuesto en la Ley 33/1987, de 23 de diciembre, desarrollado por el Real Decreto 1393/93, de 4 de agosto, a propósito de la exigencia impuesta a las entidades, de solicitar el número de identificación fiscal a quienes presenten al cobro cheques librados por personas distintas, por cuantías superiores a 500.000 pesetas, equivalentes a unos 3.005 euros; o lo regulado a este respecto en el Reglamento de la Ley 19/1993, de 28 de diciembre, sobre determinadas medidas de prevención del blanqueo de capitales, aprobado por el Real Decreto 925/1995, de 9 de junio.

Ahora bien, cuestión distinta de la anterior resulta el hecho de que las entidades fotocopien y retengan copia del documento nacional de identidad del presentador del cheque. Sobre este particular, el Servicio no considera tal actuación necesaria para la identificación del portador del efecto.

- Respecto a la devolución de cheques con motivo de la inexistencia de saldo en la cuenta del librador del documento, queremos recordar a las entidades la necesidad de efectuar todas las comprobaciones precisas para que las devoluciones tengan lugar solo cuando efectivamente se dé ese supuesto, dada la trascendencia que puede tener en el tráfico mercantil una devolución indebida, tanto para el librador como para el beneficiario. Además, llegan al Servicio diversos casos en los que, aun cuando el saldo de la cuenta librada no alcanza para hacer frente a la totalidad del importe, sí hay provisión para atenderlo parcialmente, pese a lo cual, por errores diversos de las entidades libradas, no se realiza tampoco este pago parcial. En estos supuestos nos encontramos ante una transgresión de lo preceptuado en el artículo 108, párrafo 2.<sup>º</sup>, de la citada Ley Cambiaria y del Cheque, que establece que «el librado que tenga fondos a disposición del librador en el momento de la presentación al cobro de su cheque regularmente emitido, está obligado a su pago. Si solo dispone de una provisión parcial estará obligado a entregar su importe». Por tanto, la actuación de las entidades en estos supuestos, devolviendo el importe íntegro de los cheques, no es ajustada a las buenas prácticas y usos bancarios.

Insistimos en que las entidades deben procurar una actuación siempre ajustada a la norma, evitando así perjuicios innecesarios a los interesados, sea en forma de no recibir el pago a que ha lugar en el momento pertinente, sea mediante el cobro de comisiones de devolución por importes

incorrectos, como consecuencia de la indebida base de cálculo que se tomaría tras una devolución por importe también incorrecto. Además, no cabe amparar esta injustificada actuación sobre la base de errores de diseño de los sistemas informáticos utilizados para estas situaciones, los cuales deben estar proyectados para garantizar su buen funcionamiento, o suplir sus deficiencias, por cualquier otro medio que lleve al fiel cumplimiento de la norma.

- Otra cuestión que queremos recordar en este apartado es la relativa a los límites de responsabilidad establecidos en favor de los titulares de tarjetas, en los casos en que se realizan disposiciones fraudulentas con las mismas antes de que los titulares notifiquen a las entidades emisoras la pérdida, robo o sustracción de estos instrumentos de pago.

Observamos, año tras año, cierta reticencia por parte de las entidades de crédito emisoras de las tarjetas, a aplicar en su integridad el contenido del «Código de buena conducta del sector bancario europeo, relativo a los sistemas de pago mediante tarjeta», de 14 de noviembre de 1990, que constituye la respuesta de las asociaciones europeas del sector de crédito (AESC) a la «Recomendación de la Comisión Europea relativa a los sistemas de pago, y, en particular, a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas» (n.<sup>º</sup> 88/590 CEE, de 17 de noviembre de 1988, DOCE L-317, de 24 de noviembre de 1988), que establece que «el titular no soportará aquellas pérdidas que excedan de 150 euros, salvo que hubiese actuado de forma fraudulenta, a sabiendas o con negligencia grave o no haya observado las cláusulas 6.a), b) y c) de este Código» (las cláusulas mencionadas se refieren a las obligaciones a cargo del tenedor de la tarjeta de custodiar la misma, mantener en secreto el número clave de acceso a las operaciones y comunicar al emisor las incidencias que puedan producirse). Las entidades de crédito defienden en ocasiones la inaplicabilidad de esta cláusula, amparándose en supuestas negligencias graves de los titulares por causas diferentes, pero sin justificar en modo alguno la concurrencia de tal circunstancia; incluso hay entidades que presumen dicha falta de diligencia en todos los casos en que se realizan operaciones de extracción de efectivo en cajeros, por el hecho de haberse producido el tecleo del número de identificación personal (PIN). El Servicio estima que los tribunales de justicia son los que deben apreciar y dictaminar sobre el grado de diligencia empleado por los titulares en la utilización y custodia de las tarjetas, no las entidades como parte interesada.

- Conviene recordar la obligación —recogida en el Reglamento n.<sup>º</sup> 1338/2001 del Consejo de la Unión Europea, de 28 de junio de 2001, por el que se definen las medidas necesarias para la protección del euro contra la falsificación— que tienen las entidades de crédito, y cualquiera otra que participe en la manipulación y entrega al público de billetes y monedas a título profesional, de retirar de la

circulación todos los billetes y monedas de euros que hayan recibido y cuya falsedad les conste o puedan suponer fundamentalmente, debiendo entregarlos sin demora a las autoridades nacionales competentes. En cumplimiento de ese mandato, se dictó la Ley 24/2001, de 27 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social, en cuya disposición adicional cuarta se dispone que será el Banco de España el encargado, a nivel nacional, de recibir los billetes y monedas citados, insistiendo el texto legal en la obligación que tienen las entidades —incurriendo de lo contrario en infracción administrativa grave— de hacer esta entrega sin demora.

- Aunque ya se ha hecho mención al tema en el comentario estadístico de las reclamaciones centradas en divisas y billetes extranjeros, insistiremos en que no debe confundirse la gratuitud del canje de pesetas a euros, para el que no hay fecha límite en las sucursales del Banco de España, con otros tipos de cambio en los que las entidades tienen registradas unas tarifas por el servicio prestado, denominadas de manipulación de billetes, y que precisamente responden a llevar a cabo la labor de cambio de estos medios de pago.

## B) CASOS CONCRETOS DE BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS

- Un cliente del Banco Santander Central Hispano suscitaba una supuesta falta de información por parte de la entidad, tras su petición de los movimientos de sus cuentas corrientes, crédito hipotecario y tarjetas de crédito desde el inicio de sus operaciones. Pues bien, quedó acreditado en el expediente que el banco había remitido al reclamante los siguientes documentos: consulta del saldo de la cuenta corriente en la que aparecía el impagado de la tarjeta, extracto de la cuenta corriente desde enero de 1994, fotocopia de la escritura del último crédito, ficha de dicho préstamo y fotocopia de los extractos de la tarjeta VISA desde agosto de 1997 a enero de 1998.

Tomando en consideración estos hechos, entendió el Servicio que la entidad había atendido, en la medida de lo posible, la petición de su cliente, pese a lo extenso de la documentación solicitada y sin coste alguno para el mismo, aunque tenía registrado en sus tarifas el cobro de una comisión por emisión de duplicados de extractos de cuentas. Además, no existe obligación de facilitar información relativa a operaciones de antigüedad superior a seis años, ya que este es el plazo establecido por el Código de Comercio, en su artículo 30, para la conservación de documentos por parte de los comerciantes. Esta disposición de la entidad de atender la solicitud del cliente no pudo menos que considerarse como buena práctica bancaria.

A efectos informativos, consideramos conveniente recordar que la normativa bancaria obliga a la remisión pe-

riódica de extractos de cuenta corriente por las entidades de crédito a sus clientes, a efectos de que estos puedan conocer las operaciones anotadas en cuenta y así manifestar, en un plazo razonable, su aprobación o rechazo a las mismas, de forma que el silencio puede incluso llegar a suponer una manifestación tácita de conformidad a los apuntes. En este sentido, existen múltiples sentencias de Audiencias Provinciales calificando esta remisión de extractos como auténtico «uso bancario». Igualmente, son bastante frecuentes las reclamaciones en las que un cliente, descontento con el banco por diversas causas, impugna una multitud de apuntes —solicitando la justificación documental de las distintas órdenes— tras haber puesto fin a las relaciones contractuales que mantenía con la entidad. Entender que la ausencia de la acreditación documental de tales apuntes supone, en todo caso, una mala práctica bancaria resultaría manifiestamente injusto, puesto que el transcurso del tiempo sin desaprobación alguna, unido a la falta de queja respecto a la recepción de extractos, puede operar, en circunstancias determinadas, a nuestro entender y al de diferentes Audiencias Provinciales, como elementos que convalidarían una hipotética irregularidad del apunte o apuntes no autorizados expresamente.

- En otro caso, la reclamante mostraba su queja en relación con una transferencia que había ordenado, a favor de una determinada persona con cuenta abierta en una entidad de crédito radicada en el extranjero. Un tiempo después, tuvo noticia de que el beneficiario no había recibido el pago, lo que motivó su reclamación contra la entidad a la que había solicitado la ejecución de la orden, la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona. De la documentación aportada al expediente, así como del relato de los hechos realizado por las partes implicadas, no se desprendía que la entidad reclamada hubiese actuado de forma poco diligente en el cumplimiento de las órdenes de su cliente, ya que la transferencia había sido ejecutada al día siguiente de recibida la orden y abonada en la cuenta del banco correspondiente con diligencia. Lo que realmente sucedió fue que la transferencia no pudo llegar a su destino final, debido a que los datos del beneficiario y del número de la cuenta de este no eran correctos, según averiguaciones de la propia entidad reclamada realizadas a instancias de su cliente. En estas circunstancias, en nada achacables a la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, la reclamante optó por solicitar la devolución de la transferencia, lo cual también fue cumplimentado por la caja, la cual no efectuó cargo adicional alguno por dicho servicio, tan solo la comisión que había cobrado el correspondiente.

Por otro lado, en cuanto a la comisión por la ejecución de la transferencia propiamente dicha, entendió el Servicio que la entidad se encontraba legitimada para su cobro, pese a que la transferencia no llegó a su destino, ya que habían concurrido los requisitos establecidos por la normativa de responder a un servicio solicitado y aceptado por el cliente y por ajustarse la cantidad cobrada al importe registrado en

las tarifas de la entidad; indudablemente, había prestado un servicio a la reclamante, y su infructuoso resultado no había sido en modo alguno imputable a la entidad.

• Un cliente de Caixanova exponía su discrepancia con la actuación de la entidad, por continuar adeudándole las comisiones correspondientes a un aval prestado ante un determinado Ayuntamiento, dado que la obra afianzada se había concluido sin ningún tipo de reclamación por parte del citado organismo público, por lo que solicitaba la cancelación de la operación. El aval objeto de discrepancia disponía expresamente en su condicionado que tendría validez en tanto que la Administración no autorizase su cancelación, siendo necesaria la devolución del documento original de la garantía a la Caja de Ahorros para la cancelación del mismo. Resultaba evidente, por tanto, que hasta que el Ayuntamiento no autorizase la cancelación y entregase el original del aval, este permanecería vigente, legitimando por su parte a la caja para el adeudo de las correspondientes comisiones. No solo esto, sino que, además, en esta situación, la caja de ahorros reclamada solicitó a su cliente autorización para dirigirse directamente al Ayuntamiento y encargarse, de forma gratuita y como ya había hecho en otras ocasiones, de tratar de obtener, bien el original del documento, bien su autorización expresa para la cancelación de la garantía. Por ello, lejos de considerarse reprochable, el Servicio apreció que esta actuación constituía un ejemplo de buena práctica bancaria; en efecto, en lugar de desentenderse de los problemas del reclamante, la caja había tratado, en la medida de sus posibilidades, de proteger los intereses del cliente por encima de aquello a lo que veía obligada por la normativa.

• El supuesto que analizamos a continuación hace referencia a las facultades que puedan tener las entidades de crédito para adoptar medidas de bloqueo de los depósitos de sus clientes. Tal como hemos expuesto en sucesivas memorias del Servicio (año tras año se plantean reclamaciones suscitando controversias en relación con este particular), las medidas de bloqueo no deben adoptarse unilateralmente por las entidades sin consentimiento de los titulares de los depósitos o sin concurrir una causa legal que habilite para actuar de ese modo. Una excepción a este criterio general lo encontramos cuando concurren determinadas circunstancias de carácter excepcional, como la que exponemos a continuación. En efecto, el reclamante, cotitular de una cuenta de carácter indistinto junto con su hermano, desaparecido y declarado ausente, discrepaba con la actuación de la Caixa d'Estalvis de Catalunya, dado que no le había permitido disposición alguna de la citada cuenta. La caja había adoptado la decisión de bloquear el depósito atendiendo a las instrucciones de la esposa del ausente, quien posteriormente fue nombrada defensor judicial y poseedora temporal del patrimonio de este. Por tanto, el Servicio estimó que si el reclamante deseaba disponer de dichos bienes debería ponerse de acuerdo con el defensor judicial y cursar instrucciones a la caja de ahorros

de mancomún, o iniciar el ejercicio de acciones judiciales reclamando la propiedad del dinero depositado. Pero, en cualquier caso, lo que no cabía era cuestionar la actuación de la entidad, que había adoptado una decisión ajustada a la excepcionalidad de las circunstancias concurrentes, las cuales, en ocasiones, aconsejan medidas de prudencia para preservar y garantizar la corrección de cualquier disposición de fondos.

• En el caso que ahora exponemos, la reclamante mostraba su disconformidad con la actuación de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, puesto que no le había entregado la octava parte de los fondos depositados en la entidad por sus padres, que le correspondían en calidad de heredera, pese a haber cumplido, en principio, con los requerimientos usuales, tales como la liquidación del Impuesto sobre Sucesiones y la partición de la herencia.

Cuando se produce el fallecimiento de un cliente de una entidad de crédito, esta debe realizar un estudio de los documentos acreditativos de la transmisión del efectivo y otros bienes en ella depositados a sus herederos o legatarios. Así, para justificar el derecho hereditario, lo habitual es exigir la aportación de los certificados de defunción y del Registro de Actos de Última Voluntad correspondientes al causante y copia autorizada del testamento. A falta de este, será necesario el auto de declaración judicial de herederos abintestato o, en su caso, acta de notoriedad tramitada por notario.

Para justificar la adjudicación de los bienes, se exige el documento de partición y adjudicación de los bienes de la herencia. Es posible que las entidades, en determinados casos, permitan la disposición de bienes singulares estando la herencia todavía indivisa, pero para ello será también necesario asegurarse de que tal disposición viene refrendada por todos los herederos. Por último, la entidad se halla facultada para exigir la justificación del pago o la exención del Impuesto sobre Sucesiones, regulado en la Ley 29/1987, de 18 de diciembre, y su Reglamento, aprobado por Real Decreto 1629/1987, de 8 de noviembre, para salvar de esta forma la responsabilidad subsidiaria que legalmente se atribuye a los intermediarios financieros.

Pues bien, en el concreto expediente al que nos estamos refiriendo, la reclamante aportó a la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona la justificación del pago del Impuesto sobre Sucesiones y copia de la escritura de partición y adjudicación de la herencia de sus padres. Sin embargo, la eficacia de este último documento quedaba condicionada a la ratificación que del mismo hiciera uno de los ocho herederos, ratificación que, según parecía, no se había llevado a cabo. En efecto, en una determinada fecha, siete de los ocho coherederos procedieron a otorgar escritura de aceptación y adjudicación de tales herencias, manifestando en dicha escritura que, además de en su propio nombre, intervenían también como mandatarios verbales, con encargo previo, de una de las hermanas, advirtiéndoles

expresamente el notario de que la eficacia de tal escritura quedaba condicionada a la ratificación de la coheredera que no había concurrido a su otorgamiento. En definitiva, en tanto en cuanto no quedase acreditado el consentimiento de todos los herederos a la forma en que debía llevarse a cabo la adjudicación de los bienes, el Servicio concluyó que debía considerarse correcta la postura mantenida por la entidad, que no tenía otro fin que proteger los intereses de todos los herederos.

- La reclamación que ahora nos ocupa trae a colación, como tema de fondo, las discrepancias que pueden surgir sobre el contenido de ciertas negociaciones verbales y la interpretación que de las mismas pudieran haber hecho las partes, por faltar la documentación pertinente de la operación contratada. A este respecto, se debe recordar que el Servicio viene declarando que es normalmente aceptado el compromiso que adquiere la entidad, en virtud de los acuerdos verbales que hayan alcanzado sus representantes con los clientes, pero es deseable —y en muchos casos obligatorio— que dichos acuerdos se formalicen documentalmente, para poder evitar, precisamente, los problemas que puedan surgir como consecuencia de posibles discrepancias o desacuerdos entre las partes, en cuanto a su alcance e interpretación. Llegados a una situación de enfrentamiento y de posiciones y declaraciones contradictorias, no cabe atenerse a otra cosa que a lo que resulte de la documentación existente, 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 materia que excede de las competencias del Servicio.

En esta ocasión, la Caja Rural de Villar no pudo aportar el documento que recogiera la orden de compra de unos bonos supuestamente cursada por el cliente, quien sostenía haber dado instrucciones de imponer el capital a plazo fijo. En opinión del Servicio, la falta de aportación del referido documento, en el caso concreto analizado, supuso únicamente una deficiencia de índole formal, pues no había constancia en el expediente de que el reclamante hubiera manifestado su desacuerdo con la operación hasta un de-

terminado momento, en el cual ya se había producido el pago de dos cupones periódicos, por lo que el cliente debía conocer a esas alturas las características y consecuencias de la inversión realizada, pudiendo entender que existía una aceptación tácita que, en su caso, correspondería valorar a los tribunales de justicia.

Además, en estas circunstancias, la entidad ofreció como rectificación al presunto error de actuar sin el consentimiento del cliente —reiteramos una vez más que esta actuación no pudo ser en modo alguno contrastada por el Servicio— una solución alternativa que no perjudicara sus intereses y que, al parecer, no había sido aceptada por aquél. De estimar la reclamación desde este punto de vista, podríamos llegar a concluir que resultaba aplicable el criterio manifestado reiteradamente por el Servicio, entendiendo que, cuando las entidades en sus actuaciones han incurrido en errores de diversa índole, que son reconocidos por aquellas al formularse la correspondiente reclamación, no resultaría proporcionado apreciar la concurrencia de una mala práctica bancaria, por cuanto las operaciones bancarias, al igual que el resto de las actividades humanas, no están exentas de verse afectadas por errores e incidentes de diversa naturaleza, siendo en dichos casos deseable que la entidad trate de llegar a un acuerdo con su cliente, dentro de lo que, desde un punto de vista objetivo, sea correcto y ajustado a las circunstancias que concurren en cada supuesto. En definitiva, a las entidades les es exigible una voluntad cierta de subsanar los perjuicios causados por tales incidencias, aunque no el que se allanan ante la pretensión del cliente cuando estimen que la misma es desproporcionada, puesto que, en ningún caso, el error puede ser causa de un lucro injustificado.

Esto es lo que hizo la Caja Rural de Villar, la cual, como hemos comentado, intentó llegar al mencionado acuerdo con el cliente afectado. Al no conseguirlo, y tras el informe desfavorable del Servicio (únicamente por el aspecto formal que hemos mencionado), optó nuevamente por tratar de alcanzarlo, con un contenido a todas luces favorable a los intereses del reclamante.

CAPÍTULO V

**ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS**

## ALLANAMIENTOS

Total: 311 casos

Los expedientes archivados durante el año 2001, por allanamiento de las entidades reclamadas, han ascendido a los 311 citados. Sin embargo, si sumamos el número de casos incluidos en la relación que viene a continuación, figuran 322. Esta diferencia obedece a aquellos expedientes que figuran en dos grupos o subgrupos distintos, por razón de su materia.

### • Operaciones activas

- Comisiones y gastos (29 casos)
- Intereses (17 casos)
- Información y documentación (5 casos)
- Falta de diligencia (11 casos)
- Condiciones contractuales (2 casos)
- Actuación unilateral de la entidad (28 casos)
- Ley 2/1994, de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios (8 casos)
- Préstamos subvencionados (3 casos)

### • Operaciones pasivas

- Comisiones y gastos (53 casos)
- Intereses (10 casos)
- Información y documentación (6 casos)
- Falta de diligencia (5 casos)
- Discrepancia sobre apuntes en cuenta (21 casos)
- Compensaciones (5 casos)
- Actuación unilateral de la entidad (3 casos)
- Incumplimiento de órdenes de clientes (5 casos)
- Valoración (1 caso)

### • Transferencias

- Comisiones y gastos (7 casos)
- Falta de diligencia (6 casos)

### • Cheques, letras de cambio, pagarés, recibos y otros

- Comisiones y gastos (11 casos)
- Falta de diligencia (12 casos)
- Actuación unilateral de la entidad (1 caso)
- Incumplimiento de órdenes de clientes (2 casos)
- Información y documentación (1 caso)

### • Tarjetas de crédito y débito

- Comisiones (9 casos)
- Intereses (2 casos)
- Actuación unilateral de la entidad (7 casos)
- Discrepancias sobre apuntes en cuenta (8 casos)
- Robo, sustracción y uso fraudulento (19 casos)
- Falta de diligencia (1 caso)

### • Operaciones en divisas y billetes extranjeros

- Actuación unilateral de la entidad (3 casos)
- Comisiones (2 casos)

### • Cuestiones varias

- Regalos promocionales (6 casos)
- Seguros (8 casos)
- Impuestos y Seguridad Social (3 casos)
- Inclusión en registros de impagados (1 caso)
- Integración de una sucursal en la red de otra entidad (1 caso)

## **DESISTIMIENTOS**

Total: 100 casos

Constituyen los expedientes archivados durante el año 2001, por haber desistido los reclamantes de su queja, normalmente tras haber alcanzado algún tipo de acuerdo con la entidad.

Sucede aquí lo mismo que hemos expuesto para los allanamientos, puesto que se han producido 100 casos durante el año 2001, pero relacionamos 105, como consecuencia de que algún expediente está incluido en dos grupos o subgrupos.

### **• Operaciones activas**

- Comisiones y gastos (2 casos)
- Intereses (4 casos)
- Información y documentación (1 caso)
- Falta de diligencia (7 casos)
- Actuación unilateral de la entidad (2 casos)
- Condiciones contractuales (7 casos)
- Préstamos subvencionados (1 caso)

### **• Operaciones pasivas**

- Comisiones y gastos (12 casos)
- Intereses (5 casos)
- Información y documentación (3 casos)
- Actuación unilateral de la entidad (4 casos)
- Discrepancia sobre apuntes en cuenta (7 casos)
- Falta de diligencia (1 caso)

### **• Transferencias**

- Comisiones y gastos (3 casos)
- Falta de diligencia (3 casos)

### **• Cheques, letras de cambio, pagarés, recibos y otros**

- Comisiones y gastos (3 casos)
- Falta de diligencia (6 casos)
- Actuación unilateral de la entidad (1 caso)

### **• Tarjetas de crédito y débito**

- Comisiones (1 caso)
- Robo, sustracción y uso fraudulento (3 casos)
- Discrepancia sobre apuntes en cuenta (6 casos)
- Condiciones contractuales (1 caso)

### **• Operaciones en divisas y billetes extranjeros**

- Tipo de cambio (1 caso)
- Comisiones y gastos (6 casos)

### **• Cuestiones varias**

- Impuestos y Seguridad Social (1 caso)
- Registros de impagados (1 caso)
- Seguros (6 casos)
- Regalos promocionales (4 casos)
- Créditos documentarios (1 caso)
- Cuestiones formales (1 caso)
- Avales y garantías (1 caso)

## **ANEXO LEGISLATIVO**

## **TIPOS DE INTERÉS Y COMISIONES, NORMAS DE ACTUACIÓN, INFORMACIÓN A CLIENTES Y PUBLICIDAD DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO**

### **ORDEN DE 12 DE DICIEMBRE DE 1989 (BOE DE 19) (I)**

El artículo 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, faculta al Ministro de Economía y Hacienda para que, con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes de aquéllas, establezca un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unas y otros, exija la comunicación a las autoridades administrativas de las condiciones básicas de las operaciones y regule determinados aspectos de su publicidad.

Conviene, por ello, hacer extensivas al conjunto de las Entidades de crédito las normas que, en materia de tipos de interés, comisiones, normas de actuación e información a clientes, estableció ya para las Entidades de depósito la Orden de 3 de marzo de 1987, así como refundir su contenido con el de la Orden de 16 de junio de 1988 y complementarlas con algunas disposiciones que la experiencia adquirida aconseja.

(I) Véanse Ley 26/1984, de 19 de julio (BOE de 24), General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios; Ley 26/1988, de 29 de julio, artículo 48 (BOE de 30); Ley 2/1994, de 30 de marzo (BOE de 4 de abril); Orden de 5 de mayo de 1994 (BOE de 11); Ley 7/1995, de 23 de marzo (BOE de 25); Orden de 27 de octubre de 1995 (BOE de 1 de noviembre); Ley 7/1998, de 13 de abril (BOE de 14), sobre condiciones generales de la contratación; Ley 28/1998, de 13 de julio (BOE de 14); Ley 9/1999, de 12 de abril (BOE de 13), por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea; Real Decreto 1507/2000, de 1 de septiembre (BOE de 12), por el que se actualizan los catálogos de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado y de bienes de naturaleza duradera, a efectos de lo dispuesto en determinados artículos de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y normas concordantes; Orden de 16 de noviembre de 2000 (BOE de 25), de desarrollo de la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea, así como otras disposiciones en materia de gestión de transferencias en general; Orden de 16 de noviembre de 2000 (BOE de 25), de regulación de determinados aspectos del régimen jurídico de los establecimientos de cambio de moneda y sus agentes; Directiva 84/450/CEE, del Consejo, de 10 de septiembre (DOL de 19), relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias, y administrativas de los Estados miembros en materia de publicidad engañosa; Directiva 85/577/CEE, del Consejo, de 20 de diciembre (DOL de 31), referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales; Recomendación 87/598/CEE, de la

Aunque la Orden presta atención a las operaciones clásicas de las Entidades de crédito, tales como préstamos o depósitos bancarios, su ámbito de aplicación es más general, extendiéndose también a otras operaciones (por ejemplo, cesiones de activos financieros, operaciones en divisas, etc.), en las que una mejor información a la clientela sentará las bases de una mayor competencia entre Entidades.

En materia de publicidad, y atendiendo también a las previsiones de la reciente Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad, se procede a una liberalización, con carácter general, de la realizada por las Entidades de crédito, si bien aquella que contenga referencia al coste o rentabilidad de las operaciones continuará sujeta a autorización previa del Banco de España, ya que las expectativas que puede generar en el público aconsejan hacerla objeto de un particular control.

Comisión, de 8 de diciembre (DOL de 24), sobre un Código europeo de buena conducta en materia de pago electrónico; Directiva 87/102/CEE, del Consejo, de 22 de diciembre de 1986 (DOL de 12 de febrero de 1987), de aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de crédito al consumo; Recomendación 88/590/CEE, de la Comisión, de 17 de noviembre (DOL de 24), relativa a los sistemas de pagos y en particular a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas; Directiva 93/13/CEE, del Consejo, de 5 de abril (DOL de 21), sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores; Directiva 97/5/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de enero (DOL de 14 de febrero), relativa a las transferencias transfronterizas; Directiva 98/7/CE, de 16 de febrero, del Parlamento Europeo y del Consejo (DOL de 1 de abril), que modifica la Directiva 87/102/CEE, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de crédito al consumo, y Directiva 98/27/CE, de 19 de mayo, del Parlamento Europeo y del Consejo (DOL de 11 de junio), relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores.

Véase, asimismo, Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), modificada por Circulares 22/1992, de 18 de diciembre (BOE de 26); 13/1993, de 21 de diciembre (BOE de 31); 5/1994, de 22 de julio (BOE de 3 de agosto); 3/1996, de 27 de febrero (BOE de 13 de marzo); 4/1998, de 27 de enero (BOE de 13 de febrero); 3/1999, de 24 de marzo (BOE de 7 de abril); 7/1999, de 29 de junio (BOE de 9 de julio); 1/2000, de 28 de enero (BOE de 10 de febrero), y 3/2001, de 24 de septiembre (BOE de 9 de octubre).

En su virtud, este Ministerio, de acuerdo con el Consejo de Estado, ha tenido a bien disponer lo siguiente:

## CAPÍTULO I

### TIPOS DE INTERÉS, COMISIONES Y OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN (2)

**Primero.**—Los tipos de interés de las operaciones activas y pasivas de las Entidades de crédito serán los que libremente se pacten, cualquiera que sean la modalidad y plazo de la operación y la naturaleza del sujeto con el que se concierten, sin más excepciones que las que para las Entidades de depósito y las Entidades oficiales de crédito se establecen en el número segundo de esta Orden.

A efectos de la presente Orden se considerarán Entidades de depósito las que así se denominan en el número 1 del artículo 6 de la Ley 13/1985, de 25 de mayo.

**Segundo.**—Las percepciones por tipo de interés y comisiones de las inversiones computables en el coeficiente de inversión establecido por la Ley 13/1985, de 25 de mayo, así como las operaciones de crédito a la exportación efectuadas por el Banco Exterior de España con fondos oficiales suministrados con ese fin, se regirán por lo dispuesto en el Real Decreto 321/1987, de 27 de febrero, por el que se regula el coeficiente de inversión obligatorio de las Entidades de depósito; del mismo modo, los créditos excepcionales a que se refiere el artículo 37 de la Ley 13/1971, de 19 de junio, sobre Organización y Régimen del Crédito Oficial, se someterán a las normas específicas que regulen su concesión (3).

Las percepciones por operaciones crediticias con subvención de tipos de interés o por créditos de política económica en los que el tipo de interés se fije por las autoridades económicas se regularán por sus normas específicas.

**Tercero.—I.** Las Entidades de depósito y las Entidades oficiales de crédito anunciarán los tipos de interés preferenciales que apliquen en cada momento para la contratación de sus operaciones crediticias.

2. Las Entidades de depósito y las Entidades oficiales de crédito anunciarán unos tipos de interés para descubiertos en cuenta corriente y excedidos en cuenta de crédito, que serán de obligada aplicación a todas las operaciones de esa naturaleza que no tuviesen fijados contractualmente tipos inferiores (4).

(2) Véase Circular 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), normas 1.<sup>a</sup> a 8.<sup>a</sup>

(3) Téngase en cuenta que la Ley 13/1971, de 19 de junio, fue derogada por Real Decreto-Ley 12/1995, de 28 de diciembre (BOE de 30), y que el Real Decreto 321/1987, de 27 de febrero, puede entenderse derogado por el Real Decreto 37/1989, de 13 de enero (BOE de 20).

(4) Véanse Circular 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), norma 1.<sup>a</sup>1, y Ley 7/1995, de 23 de marzo, artículo 19.4 (BOE de 25).

3. Los tipos de interés a que se refieren los puntos 1 y 2 anteriores se expresarán, cualquiera que sean su tipo nominal y forma de liquidación, en términos de coste efectivo equivalente de una operación con intereses anuales postpagables.

Esa misma forma de expresión de los tipos de interés deberá utilizarse asimismo en la publicidad que realicen las Entidades de crédito, siempre que dicha publicidad haga referencia, implícita o explícita, al coste o rentabilidad para el cliente.

**Cuarto.**—Las Entidades de crédito determinarán las fechas de valoración de los cargos y abonos de sus cuentas activas y pasivas, dentro de los límites que pueda establecer el Banco de España.

Las Entidades de crédito establecerán y harán públicas, previo registro en el Banco de España, unas reglas sobre fechas de valoración, en las que se fijarán, en función de las circunstancias objetivas que cada Entidad estime relevantes, los desfases máximos posibles en los asientos a favor de la clientela, así como los desfases mínimos en los asientos en contra de ella.

**Quinto.**—Las comisiones por operaciones o servicios prestados por las Entidades de crédito serán las que éstas fijen libremente.

No obstante, las Entidades de crédito establecerán y harán públicas, previo registro en el Banco de España, unas tarifas de comisiones y gastos repercutibles con indicación de los supuestos y, en su caso, periodicidad, con que serán aplicables, no pudiendo cargar tipos o cantidades superiores a los contenidos en las mismas o conceptos no mencionados en ellas. Tales tarifas podrán excluir las comisiones derivadas de servicios financieros de carácter excepcional o singular, y, en los supuestos que el Banco de España determine, de aquellos otros en los que intervenga apreciablemente el riesgo.

En ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme por el cliente. Las comisiones o gastos repercutidos deberán responder a servicios efectivamente prestados o a gastos habidos.

**Sexto.**—Las reglas sobre fechas de valoración y las tarifas de comisiones a que se refieren los números cuarto y quinto anteriores se redactarán de forma clara, concreta y fácilmente comprensible por la clientela, correspondiendo comprobar estos extremos al Banco de España cuando le sean remitidas antes de su aplicación. Dichas reglas y tarifas tendrán carácter público. Quien solicite su consulta tendrá derecho a efectuarla en cualquier oficina de la Entidad de crédito en cuestión, así como en el Banco de España. Sin perjuicio de ello, el Ministerio de Economía y Hacienda y el Banco de España darán la publicidad adicional que estimen pertinente al contenido de dichos documentos.

**Séptimo.—I.** Cuando lo solicite el cliente, las Entidades de crédito deberán hacerle entrega del correspondiente ejemplar del documento contractual en que se formalice su operación, suscrito, además de por el cliente, por persona con poder para obligar a la Entidad.

2. Dicha entrega será obligatoria, medie o no petición del cliente, en los siguientes casos:

a) Apertura de cuenta corriente a la vista o cuenta de ahorro.

b) En las operaciones siguientes, cuando su importe sea inferior a diez millones de pesetas:

— Operaciones de préstamo y crédito.

— Compraventa de activos financieros con pacto de retrocesión.

— Operaciones de depósito a plazo o captación de fondos mediante pagarés o instrumentos similares.

c) Operaciones de arrendamiento financiero.

d) Cesiones de activos no incorporados a valores negociables, o de derechos o cuotas sobre cualquier clase de activo.

e) Las demás que establezca el Banco de España.

En las operaciones formalizadas en documento notarial se estará, en cuanto a la obtención de copias por las partes, a lo dispuesto en la normativa notarial.

3. Los mismos criterios se aplicarán a la entrega de un ejemplar de las reglas sobre fechas de valoración y las tarifas de comisiones y gastos repercutibles, siempre que unas y otras sean de aplicación a la operación concertada.

4. Los documentos contractuales relativos a operaciones activas o pasivas en los que intervenga el tiempo deberán recoger de forma explícita y clara los siguientes extremos:

a) El tipo de interés nominal que se utilizará para la liquidación de intereses o, en el caso de operaciones al descuento, los precios efectivos inicial y final de la operación.

b) La periodicidad con que se producirá el devengo de intereses, las fechas de devengo y liquidación de los mismos o, en su caso, de los precios efectivos citados en la letra anterior, la fórmula o métodos utilizados para obtener, a partir del tipo de interés nominal, el importe absoluto 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

absoluto de tales conceptos. No serán admisibles, a estos efectos, las remisiones genéricas a las tarifas a que se refiere el número quinto de esta Orden.

d) Los derechos que contractualmente correspondan a la Entidad de crédito en orden a la modificación del tipo de interés pactado, que no podrá tomar como referencia los de la propia Entidad u otras de su grupo, o a la modificación de las comisiones o gastos repercutibles aplicados; el procedimiento a que deberán ajustarse tales modificaciones, que en todo caso deberán ser comunicadas a la clientela con antelación razonable a su aplicación; y los derechos de que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación.

La obligación de comunicación previa a la clientela de las modificaciones podrá sustituirse por la publicación, con anterioridad a su aplicación y en un diario de general difusión, de la modificación del tipo de interés que sirva de referencia, siempre que así se prevea expresamente en el contrato, que deberá en tal caso indicar el diario a utilizar.

e) Los derechos del cliente en cuanto a posible reembolso anticipado de la operación.

f) Los demás que deban incluirse de acuerdo con la normativa específica de cada Entidad de crédito.

Adicionalmente, en los casos en que sea obligatoria la entrega del documento contractual, o cuando así lo solicite el cliente, las Entidades de crédito harán constar en el mismo, separadamente y a efectos informativos, con referencia a los términos del contrato y al importe efectivo de la operación, la equivalencia entre la suma de intereses, comisiones y gastos repercutibles, con exclusión de los impuestos y gastos suplidos a cargo del cliente, y un tipo de interés efectivo anual postpagable. La fórmula utilizada para obtener la citada equivalencia deberá hacerse explícita, ya sea directamente o por referencia al «Boletín Oficial del Estado» en que se hubiera publicado la circular del Banco de España en que se contenga.

**Octavo.—I.** Las Entidades de crédito facilitarán a sus clientes, en cada liquidación que practiquen por sus operaciones activas, pasivas o de servicios, un documento en el que se expresen con claridad los tipos de interés y comisiones aplicados, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo, los gastos suplidos, los impuestos retenidos y, en general, cuantos antecedentes sean precisos para que el cliente pueda comprobar la liquidación efectuada y calcular el coste o producto neto efectivo de la operación.

En los casos en que, en virtud de lo dispuesto en el número séptimo de esta Orden, sea preceptiva la entrega al cliente de documento contractual, el documento explicativo de la liquidación de intereses expresará su coste o producto neto efectivo en términos de una operación de similar naturaleza con interés anual postpagable. Dicho cálculo

deberá realizarse con arreglo a la misma fórmula utilizada para el cálculo análogo previsto en el último párrafo del número anterior.

2. En los casos en que la operación dé lugar únicamente a pagos periódicos prefijados, la entrega de los sucesivos documentos de liquidación podrá sustituirse por la inclusión en el contrato de la tabla de todos los pagos o amortizaciones, con sus respectivas fechas, así como de los demás datos previstos en el punto anterior. En caso de modificación de cualquiera de los datos de la tabla deberá entregarse un nuevo documento íntegro que incorpore los nuevos datos.

## CAPÍTULO II

### SERVICIO DE RECLAMACIONES (5)

**Noveno.**—El Banco de España mantendrá un Servicio de Reclamaciones encargado de recibir y tramitar las que, relativas a operaciones concretas que les afecten, pudieran formular los clientes de las Entidades de crédito sobre actuaciones de éstas que puedan quebrantar las normas de disciplina, o las buenas prácticas y usos bancarios.

Dicho Servicio se regirá por las siguientes normas:

a) El Servicio de Reclamaciones abrirá un expediente por cada reclamación, en el que se incluirán todas las actuaciones relacionadas con la misma. Quienes hubieran formulado una reclamación tendrán acceso al correspondiente expediente.

b) Las reclamaciones se presentarán por escrito. El Servicio de Reclamaciones podrá denegar la admisión de aquellas en las que se aprecie identificación insuficiente del denunciante, del denunciado o de los hechos objeto de la reclamación o no se haya realizado previamente reclamación ante el defensor del cliente u órgano equivalente de la Entidad afectada, caso de existir y contar con los requisitos mínimos. Asimismo, rechazará las que versen sobre la misma materia y entre las mismas partes que ya hayan sido objeto de informe por el Servicio o que sean objeto de litigio ante los Tribunales de Justicia mientras el mismo dure (6).

(5) Véanse *Circulares del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), normas 11.<sup>a</sup> a 27.<sup>a</sup>, y 4/1994, de 22 de julio (BOE de 27)*.

(6) Véanse Real Decreto 84/1993, de 22 de enero, artículo 26.2; Circular 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), normas 5.<sup>a</sup> y 14.<sup>a</sup>, y la siguiente normativa autonómica:

#### ANDALUCÍA

Ley 15/1999, de 16 de diciembre (BOJA de 28), de Cajas de Ahorros de Andalucía, artículos 102 a 109 y 114.

#### ARAGÓN

Ley 1/1991, de 4 de enero (BOAR de 18), reguladora de las Cajas de Ahorros en Aragón, artículos 77 y siguientes.

Ley 4/2000, de 28 de noviembre (BOAR de 13 de diciembre), de reforma de la Ley 1/1991, de 4 de enero, de las Cajas de Ahorros de Aragón.

Admitida la reclamación a trámite, será notificada a la Entidad afectada para que pueda hacer alegaciones. Cuando la reclamación se refiera a operaciones relativas a activos financieros emitidos por un tercero, también se pondrá en conocimiento de éste.

c) El expediente concluirá con informe motivado del Servicio, que se comunicará a quien hubiese formulado la reclamación y a la Entidad de crédito afectada. Cuando resulte procedente, se remitirá el citado informe, junto con copia del expediente, al órgano que, a la vista de las conclusiones del informe, resulte competente.

d) En caso de allanamiento o desistimiento de las partes, no se emitirá el informe a que se refiere el apartado anterior, pero si el Servicio detectara en una Entidad la existencia de infracciones o prácticas indebidas, reiteradas o generalizadas, podrá formular a ésta las indicaciones pertinentes, sin perjuicio de las responsabilidades disciplinarias o de otro orden que correspondan.

Anualmente se publicará una memoria del Servicio de Reclamaciones, que deberá incluir el resumen estadístico de

#### ASTURIAS

Ley 2/2000, de 23 de junio (BOPA de 6 de julio), de Cajas de Ahorros, artículos 69 y 76.

#### CASTILLA-LA MANCHA

Ley 3/1995, de 9 de marzo (DOCM de 21 de abril), por el que se aprueba el Estatuto del Consumidor, artículos 6 y 7.

Ley 4/1997, de 10 de julio (DOCM de 18), de Cajas de Ahorros de Castilla-La Mancha, artículo 67.

Resolución de 23 de julio de 1999 (DOCM de 3 agosto), por la que se da publicidad a los Estatutos de la Federación de Cajas de Ahorros de Castilla-La Mancha, artículos 27, 28, 30 y Disposición Transitoria Primera.

#### EXTREMADURA

Ley 8/1994, de 23 de diciembre (DOE de 21 de enero de 1995), de Cajas de Ahorros, artículos 74 a 78.

#### GALICIA

Ley 4/1996, de 31 de mayo (DOGA de 12 de junio), de Cajas de Ahorros de Galicia, artículos 44, 45, 54 y disposición adicional.

Decreto 240/1998, de 24 de julio (DOGA de 14 de agosto), por el que se regula la figura del Valedor del Cliente.

Decreto 270/1998, de 24 de septiembre (DOGA de 7 de octubre), por el que se desarrolla la organización y funcionamiento de la Oficina de Reclamaciones de Clientes de las Cajas de Ahorros.

#### MURCIA

Ley 3/1998, de 1 de julio (BOMU de 23), de Cajas de Ahorros de Murcia, artículo 23.

#### VALENCIA

Decreto 13/1991, de 21 de enero (DOGV de 13 de febrero), por el que se regula la Federación Valenciana de Cajas de Ahorros, artículos 9 y siguientes.

Resolución de 28 de mayo de 1991 (DOGV de 23 de julio), de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se aprueban los Estatutos de la Federación Valenciana de Cajas de Ahorros, artículos 7 y 17.

Resolución de 25 de octubre de 1991 (DOGV de 18 de noviembre), por la que se concede autorización al Reglamento del Defensor del Cliente de las Cajas Valencianas.

Decreto Legislativo 1/1997, de 23 de julio (DOGV de 28), del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre Cajas de Ahorros, artículo 76.

los expedientes tramitados; una descripción de las reclamaciones cuyos expedientes hayan concluido con informe favorable al reclamante, con expresión de los criterios que justifican las resoluciones, las Entidades afectadas, y las infracciones o prácticas indebidas; un resumen de los criterios aplicados en las resoluciones favorables a las Entidades, cuando presenten interés general para el público; y un resumen de las reclamaciones en que, por haberse producido allanamiento o desistimiento, no se haya emitido informe.

### CAPÍTULO III

#### PUBLICIDAD (7)

**Décimo.**—De acuerdo con lo previsto en el artículo 48.2 d) de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las Entidades de crédito, la publicidad que, por cualquier medio, realicen las Entidades de crédito de operaciones, servicios o productos financieros en que se

(7) Véanse Ley 26/1988, de 29 de julio, artículo 48.3, y la siguiente normativa autonómica:

##### ANDALUCÍA

Decreto 25/1983, de 9 de febrero (BOJA de 15), por el que se regulan las competencias de la Comunidad Autónoma Andaluza sobre las Cajas de Ahorros, artículo 8.

Circular 1/1985, de 22 de enero (BOJA de 5 de febrero), a Cajas de Ahorros, sobre competencias del Gobierno Autónomo, artículo 7.

Ley 15/1999, de 16 de diciembre (BOJA de 28), de Cajas de Ahorros de Andalucía, artículo 34.

##### ARAGÓN

Decreto 93/1983, de 25 de octubre (BOAR de 4 de noviembre), por el que se regulan las competencias de la Comunidad Autónoma de Aragón en materia de Cajas de Ahorros, artículo 8.

Decreto 31/1985, de 28 de marzo (BOAR de 11 de abril), sobre regulación de las competencias de la Comunidad Autónoma de Aragón en materia de Cajas Rurales, artículo 8.

##### ASTURIAS

Decreto 52/1992, de 4 de junio (BOPA de 29), sobre actuación e inversiones de Cajas de Ahorros que operen en el Principado de Asturias, artículo 11.

Decreto 65/1994, de 4 de agosto (BOPA de 26), sobre adecuación a la Ley de 26 de noviembre de 1992, de Regimen Jurídico de las Administraciones Pú- blicas y del Procedimiento Administrativo Común, anexo I.

Ley 2/2000, de 23 de junio (BOPA de 6 de julio), de Cajas de Ahorros, artículo 69.

##### BALEARES

Decreto 6/1984, de 24 de enero (BOIB de 20 de febrero), de dependencia orgánica y funcional de las Cajas de Ahorros, artículo 6.

Circular 2/1984, de 30 de noviembre (BOIB de 20 de diciembre), sobre pu- blicidad de las Cajas de Ahorros.

Decreto 43/1986, de 15 de mayo (BOIB de 20), relativo a Cajas de Ahorros, ór- ganos rectores y control de gestión, artículo 42.

Decreto 146/1989, de 30 de noviembre (BOIB de 31 de diciembre), de So- ciedades Cooperativas, artículo 9.

Decreto 33/1990, de 19 de abril (BOIB de 3 de mayo), sobre Cajas de Ahorros, infracciones y sanción inspectora, artículo 4.

##### CANARIAS

Orden de 27 de octubre de 1989 (BOC de 8 de noviembre), por la que se delegan determinadas facultades en materia de Cajas de Ahorros, artículo 1.

haga referencia a su coste o rendimiento para el público estará sometida al régimen de previa autorización.

La restante publicidad que realicen las Entidades de cré- dito no estará sujeta a dicho control administrativo.

**Undécimo.**—I. Correspondrá al Banco de España otorgar la autorización a que hace referencia el número anterior.

La autorización se otorgará previa comprobación de que la publicidad se ajusta a las normas aplicables sobre cálculo del coste o rendimiento para el público y recoge con claridad, precisión y respeto de la competencia las características de la oferta financiera. Toda denegación de solicitud de autorización será motivada.

2. Las solicitudes se presentarán en el Registro Gene- ral del Banco de España. A la publicidad autorizada se le asignará un número de orden.

##### CANTABRIA

Decreto 61/1982, de 17 de junio (BOCT de 27 de julio), sobre Cajas de Ahorros de la Comunidad Autónoma de Cantabria, artículo 8.

Orden de 15 de noviembre de 1994 (BOCT de 21), regulando la publicidad de las Cajas de Ahorros con sede en Cantabria.

##### CASTILLA-LA MANCHA

Decreto 45/1985, de 2 de abril (DOCM de 16), por el que se regulan las competencias en Cajas de Ahorros de Castilla-La Mancha, artículo 8.

Circular 1/1986, de 26 de febrero (DOCM de 11 de marzo), a Cajas de Ahorros, sobre Publicidad.

Decreto 15/1986, de 26 de febrero (DOCM de 4 de marzo), de desarrollo de las competencias de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en materia de Cooperativas de Crédito, artículo 8.

Circular 5/1986, de 3 de julio (DOCM de 22), relativa a la Publicidad de las Cooperativas de Crédito.

Ley 3/1995, de 9 de marzo (DOCM de 21 de abril), por la que se aprueba el Estatuto del Consumidor, artículos 6 y 7.

Ley 4/1997, de 10 de julio (DOCM de 18), de Cajas de Ahorros de Castilla-La Mancha, artículos 41, 67 y 76.

##### CASTILLA Y LEÓN

Decreto 164/1988, de 27 de julio (BOCL de 1 de agosto), por el que se re- gulan las competencias de la Comunidad de Castilla y León en materia de Coopera- tivas de Crédito y Cajas Rurales, artículo 9.

Decreto Legislativo 1/1994, de 28 de julio (BOCL de 3 de agosto), de aproba- ción del Texto Refundido de la Ley de Cajas de Ahorros, artículos 58, 64 y 65.

Decreto 45/1999, de 11 de marzo (BOCL de 15). Publicidad de las Cajas de Ahorros.

##### CATALUÑA

Decreto 303/1980, de 29 de diciembre (DOGC de 29), que desarrolla las competencias que corresponden a la Generalidad de Cataluña respecto a las Cajas de Ahorros, artículo 8.

Decreto 270/1983, de 23 de junio (DOGC de 8 de julio), que desarrolla la Ley 4/1983, de 9 de marzo, de Cooperativas de Cataluña, en cuanto a las Coopera- tivas de Crédito y Cajas Rurales, artículo 4.

Decreto 172/1994, de 14 de junio (DOGC de 27 de julio), de adecuación de procedimientos a la Ley de 26 de noviembre de 1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Pú- blicas y del Procedimiento Administrativo Común, artícu- los 4 y 9.

Orden de 19 de abril de 1995 (DOGC de 28), sobre delegación de competen- cias en diversos órganos del Departamento de Economía y Finanzas, artículo 4.

3. El Banco de España resolverá sobre dicha autorización en el plazo máximo de ocho días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud, entendiéndose autorizada si transcurrido ese plazo no se hubiera producido la comunicación al interesado. El requerimiento de cualquier modificación o información adicional que se considere oportuna interrumpirá dicho plazo, reanudándose su cómputo una vez subsanados los defectos o aportada la información.

4. La autorización otorgada no implicará recomendación a favor de las operaciones, productos o servicios anunciados. A estos efectos, las Entidades no harán referencia a dicha autorización en una forma tal que pueda inducir a error.

#### EXTREMADURA

Ley 8/1994, de 23 de diciembre (DOE de 21 de enero de 1995), de Cajas de Ahorros, artículos 17 y 18.

#### GALICIA

Decreto 77/1983, de 21 de abril (DOGA de 3 de mayo), sobre dependencia orgánica y funcional de las Cajas de Ahorros de la Comunidad Autónoma de Galicia, artículo 5.

Circular 2/1987, de 15 de septiembre (DOGA de 9 de octubre), relativa a operaciones de riesgo de consejeros y otros cargos de las Cajas de Ahorros gallegas, autorización de inversiones de superior importe, autorización, en su caso, de concesión de créditos y riesgos a las Corporaciones Locales de Galicia y autorización de los proyectos y presupuestos de publicidad de las Cajas de Ahorros con domicilio en Galicia, artículo 4.

Ley 4/1996, de 31 de mayo (DOGA de 12 de junio), de Cajas de Ahorros de Galicia, artículos 41, 53, 61 y 63.

#### MADRID

Decreto 19/1985, de 21 de febrero (BOMA de 22), sobre Régimen de dependencia orgánica y funcional de las Cajas de Ahorros, artículo 8.

#### MURCIA

Decreto 87/1983, de 22 de noviembre (BOMU de 12 de diciembre), de competencias de la Comunidad Autónoma de Murcia sobre Cajas de Ahorros, artículo 8.

Orden de 10 de marzo de 1987 (BOMU de 11 de abril), por la que se regula la publicidad de las Cajas de Ahorros con sede en la región de Murcia.

Ley 3/1998, de 1 de julio (BOMU de 23 de julio), de Cajas de Ahorros de Murcia, artículos 24, 73 y 74.

#### NAVARRA

Decreto foral 244/1992, de 29 de junio (BONA de 3 de agosto), por el que se desarrollan determinadas competencias de la Comunidad Foral de Navarra en materia de Cajas de Ahorros, artículo 9.

Orden foral 643/1992, de 31 de agosto (BONA de 18 de septiembre), de regulación de la publicidad de las Cajas de Ahorros en la Comunidad Foral de Navarra.

#### PAÍS VASCO

Ley 3/1991, de 8 de noviembre (BOPV de 25), sobre Cajas de Ahorros de la Comunidad de Euskadi, artículos 21, 22 y 28.

#### RIOJA, LA

Decreto 32/1988, de 8 de julio (BOR de 12), por el que se regulan las competencias de la Comunidad Autónoma de La Rioja sobre Cajas de Ahorros.

#### VALENCIA

Decreto 2/1997, de 7 de enero (DOGV de 20), relativo a las Cooperativas de Crédito de la Comunidad Valenciana, artículo 11.

Decreto Legislativo 11/1997, de 23 de julio (DOGV de 28), texto refundido de la Ley de Cajas de Ahorros, artículos 59 y 60.

5. El Banco de España podrá requerir de las Entidades de crédito la rectificación o el cese de aquella publicidad que no respete las condiciones de autorización, o que no la hubiese obtenido siendo exigible. Igualmente, el Banco de España podrá ejercer las acciones a que hace referencia el título IV de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre.

**Duodécimo.—I.** Si se produjeran hechos o circunstancias que pudieran suponer un cambio en la operación a que se refiere la publicidad autorizada, deberán comunicarse tales alteraciones al Banco de España, que podrá, de forma motivada, revocar la autorización concedida.

2. La autorización también podrá revocarse cuando lleguen a conocimiento del Banco de España nuevos elementos de juicio que alteren sustancialmente las bases sobre la que se concedió dicha autorización, sin perjuicio, en su caso, de las responsabilidades que aquél pueda exigir a la Entidad por omisión o inexactitud de los datos aportados.

**Decimotercero.—I.** Cuando la publicidad de una Entidad de crédito englobe cualquier tipo de oferta de operaciones o servicios a realizar por otra Entidad distinta de aquélla, deberá contener mención expresa de la Entidad que preste cada servicio. Si la publicidad de alguno de tales servicios u operaciones prestado por Entidad distinta de la de crédito está sujeta, a su vez, a control administrativo, la autorización que el Banco de España otorgue no eximirá del cumplimiento de los requisitos establecidos por el organismo de control de dicha Entidad. En los casos en que no se precise autorización del Banco de España, la propia Entidad de crédito velará porque la oferta de la operación o servicio a realizar por Entidad que no sea de crédito, pero que se englobe en la publicidad de aquélla, cumpla los requisitos establecidos, en su caso, por el organismo de control de ésta.

2. Cualquier clase de publicidad realizada por una Empresa que no sea Entidad de crédito pero que oferte, directa o indirectamente, los servicios u operaciones de una Entidad de financiación o de cualquier otra Entidad de crédito, deberá indicar con claridad la Entidad de crédito cuyos servicios se ofrezcan, debiendo tramitarse por ésta, cuando proceda de acuerdo con el número décimo, la autorización prevista en esta Orden.

**Decimocuarto.—**Lo establecido en esta Orden se entenderá sin perjuicio de las normas que puedan dictarse para la publicidad de actividades contempladas en la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, y de las competencias que en tal materia atribuye dicha Ley a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (8).

(8) Véanse Ley 24/1988, de 28 de julio, artículos 94 y 100.I); Real Decreto 1197/1991, de 26 de julio (BOE de 2 de agosto), sobre régimen de las ofertas públicas y adquisición de valores, artículo 18; Real Decreto 291/1992, de 27 de marzo (BOE de 2 de abril), sobre emisiones y ofertas públicas de venta de valores, artículo 9.2, y Real Decreto 629/1993, de 3 de mayo, artículo 13.2.

## DISPOSICIONES FINALES

**Primera.**—Se faculta al Banco de España para dictar las normas precisas para el desarrollo y ejecución de la presente Orden y, en particular, para:

- a) Determinar la forma en que se publicarán los tipos de interés mencionados en el número tercero.
- b) Definir el concepto de tipo de interés preferencial mencionado en el punto I del número tercero.
- c) Establecer, atendiendo a circunstancias objetivas, los desfases máximos admisibles entre fechas de realización y valoración de las distintas operaciones a que se refiere el número cuarto, velando por eliminar las prácticas que, sin causa justificada, perjudiquen a la clientela.
- d) Examinar las reglas sobre fechas de valoración y las tarifas de comisiones y gastos a que se refieren los números cuarto y quinto, y requerir su modificación cuando no cumplan los criterios establecidos en el número sexto.
- e) Disponer en qué casos adicionales a los señalados expresamente en el número séptimo será obligatoria la entrega al cliente de un ejemplar del contrato.
- f) Establecer las condiciones de domiciliación de los efectos de comercio y las condiciones de admisibilidad, a efectos de su liquidación a través de la Entidad de crédito, de los documentos de giro o crédito distintos de los cheques y las letras de cambio.
- g) Desarrollar las técnicas para el cálculo de los tipos de interés efectivos mencionados en el número tercero, en el punto 2 del número séptimo y en el número octavo de esta Orden, así como regular los modelos de documentos de liquidación de intereses a que se refiere este último número, atendiendo en todos los casos a las características específicas de cada clase de operación.
- h) Determinar los servicios financieros que puedan quedar excluidos de las tarifas de comisiones y gastos repercutibles.
- i) Establecer, en los contratos de duración indefinida y en las operaciones al portador en las que la Entidad no conozca la identidad de los clientes, la forma en que se darán a conocer a la clientela las modificaciones de tipo de interés y comisiones indicadas en la letra d) del número séptimo.
- j) Desarrollar lo dispuesto en esta Orden en relación con la organización y funcionamiento del Servicio de Reclamaciones, pudiendo señalar los requisitos mínimos a cumplir por el defensor del cliente u órgano equivalente de las Entidades de crédito a efecto de lo previsto en el número noveno b).
- k) Desarrollar lo dispuesto en esta Orden en materia de publicidad.

**Segunda.**—La presente Orden entrará en vigor el día 1 de enero de 1990.

No obstante lo anterior, la obligación establecida por los números cuarto, quinto y sexto de la presente Orden, relativa a la publicación de las reglas sobre fechas de valoración y tarifas de comisiones y gastos, no será exigible a las Entidades de crédito distintas de las de depósito hasta el 15 de marzo de 1990; del mismo modo, hasta el 1 de julio de 1990 no estarán obligadas estas mismas Entidades a dar cumplimiento a lo dispuesto en los números séptimo y octavo, sin perjuicio de las obligaciones vigentes en el momento de entrada en vigor de esta Orden.

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**Primera.**—Los tipos de interés de operaciones de crédito concedidas en virtud de planes de ahorro vinculado iniciados antes de la derogación de la normativa sobre tales esquemas por la Ley 13/1985, de 25 de mayo, se ajustarán a los que estuviesen vigentes al concertarse el correspondiente plan de ahorro vinculado.

**Segunda.**—Antes de 1 de enero de 1993, las Entidades de crédito tendrán a disposición de quienes, a la fecha de entrada en vigor de la presente Orden, sean titulares de operaciones de duración indeterminada de las previstas en el punto 2 del número séptimo de esta Orden, los correspondientes documentos contractuales, ajustados en su contenido a lo previsto en dicho número. Las Entidades deberán comunicar a los mencionados titulares su derecho a obtener dichos documentos.

**Tercera.**—Las reclamaciones que pudieran formular ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España los clientes de Entidades de crédito distintas de las de depósito se tramitarán únicamente cuando se deriven de hechos acaecidos con posterioridad a la entrada en vigor de la Ley de Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito.

## DISPOSICIÓN DEROGATORIA

I. A la entrada en vigor de esta Orden quedarán derogadas cuantas normas y disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido y, en particular, las siguientes:

- Orden de 4 de mayo de 1949, relativa a normas sobre publicidad bancaria.
- De la Orden de 14 de febrero de 1978, sobre régimen de las Entidades de financiación, el artículo II.
- De la Orden de 13 de octubre de 1981, los artículos 1.<sup>º</sup> al 5.<sup>º</sup>, ambos inclusive.
- De la Orden de 22 de junio de 1982, de desarrollo de determinados aspectos del mercado hipotecario, el número séptimo.

— Orden de 31 de octubre de 1984, por la que se fija el plazo máximo del pago del precio aplazado en determinadas operaciones de ventas a plazos de vehículos automóviles.

— Orden de 3 de marzo de 1987, sobre liberalización de tipos de interés, comisiones y normas de actuación de las Entidades de depósito.

— Orden de 16 de junio de 1988, sobre información que las Entidades de depósito deben incluir en sus contratos con clientes.

2. Las Circulares del Banco de España dictadas en desarrollo de las Ordenes de 3 de marzo de 1987 y 16 de junio de 1988 continuarán en vigor en tanto no sean dictadas en desarrollo de la presente Orden otras que las sustituyan.

## ENTIDADES DE CRÉDITO

### TRANSPARENCIA DE LAS OPERACIONES Y PROTECCIÓN DE LA CLIENTELA

**CIRCULAR N.º 8/1990, DE 7 DE SEPTIEMBRE  
(BOE DE 20) (1)**

#### **Preámbulo**

La Orden Ministerial 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 (en lo sucesivo, la Orden), de conformidad con lo previsto en el artículo 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito hace extensiva al conjunto de estas entidades las normas que había establecido para las entidades de depósito la Orden de 3 de marzo de 1987, a la vez que introduce algunas modificaciones en la regulación aplicable en la materia, y liberaliza la mayor parte de la publicidad que realicen las entidades de crédito. Del mismo modo, extiende el

ámbito de competencia del Servicio de Reclamaciones del Banco de España a las que pudieran formular los clientes de todas las entidades de crédito sobre las actuaciones de las mismas que puedan quebrantar las referidas normas de disciplina o las buenas prácticas y usos bancarios.

Por ello, se hace necesario modificar las Circulares 15/1988, de 5 de diciembre, y 24/1987, de 21 de julio, que regulaban las cuestiones citadas en el párrafo anterior en relación con las entidades de depósito, extendiendo su aplicación a todas las entidades de crédito, e introduciendo las modificaciones o precisiones aconsejadas por la experiencia adquirida y por la necesaria progresión en la protección del interés de los usuarios de servicios bancarios.

---

(1) Véanse Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (BOE de 24); Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de Entidades de Crédito (BOE de 30), artículo 48; 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 (BOE de 19); Real Decreto 1597/2000, de 1 de septiembre, por el que se actualizan los catálogos de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado y de bienes de naturaleza duradera, a efectos de lo dispuesto, respectivamente, en los artículos 2, apartado 2, y 11, apartados 2 y 5, de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y normas concordantes (BOE de 12 de septiembre); Ley 2/1994, de 30 de marzo, de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios (BOE de 4 de abril); Orden de 5 de mayo de 1994, relativa a la transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios (BOE de 11); Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo (BOE de 25); Orden de 27 de octubre de 1995, por la que se modifica la de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios (BOE de 1 de noviembre); Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación (BOE de 14 de abril); Ley 46/1998, de 17 de diciembre, sobre introducción del euro (BOE de 18), artículos 15 y 35; Reales Decretos 1828/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Registro de Condiciones Generales de Contratación (BOE de 23), y 1906/1999, de 17 de diciembre, por el que se regula la contratación telefónica o electrónica con condiciones generales en desarrollo del artículo 5.3 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, de condiciones generales de la contratación (BOE de 31); Directiva 84/450/CEE, del Consejo, de 10 de septiembre, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de publicidad engañosa

(DOL de 19); Directiva 85/577/CEE, del Consejo, de 20 de diciembre, referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales (DOL de 31); Recomendación 87/598/CEE, de la Comisión de 8 de diciembre, sobre un Código Europeo de buena conducta en materia de pago electrónico (DOL de 24); Directiva 87/102/CEE, del Consejo, de 22 de diciembre de 1986, de aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de crédito al consumo (DOL de 12 de febrero de 1987); Recomendación 88/590/CEE, de la Comisión, de 17 de noviembre, relativa a los sistemas de pagos y en particular a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas (DOL de 24); Directiva 93/13/CEE, del consejo, de 5 de abril, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores (DOL de 21); Directiva 97/5/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de enero, relativa a las transferencias transfronterizas (DOL de 14 de febrero); Directiva 97/7/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia (DOL de 4 de junio); Directiva 98/7/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero, que modifica la Directiva 87/102/CEE, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de crédito al consumo (DOL de 1 de abril); Directiva 98/27/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de mayo de 1998, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores (DOL de 11 de junio), y Directiva 2000/31/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico) (DOL de 17 de julio).

La comunidad de objetivos de ambas Circulares aconseja su presentación en un solo texto.

En particular, conforme a lo previsto en la Orden, en esta Circular se introduce, como principal novedad del procedimiento de tramitación de las reclamaciones, su previa formulación ante el defensor del cliente u órgano equivalente de la entidad de crédito, cuya general implantación se estima de gran interés.

El establecimiento de este nuevo trámite encuentra su justificación, de un lado, en la propia experiencia del Servicio de Reclamaciones, la cual ha puesto de manifiesto un elevado número de allanamientos de las entidades ante las pretensiones de los reclamantes, y de otro, en la estimable proporción de reclamaciones resueltas a satisfacción de los clientes, por los defensores del cliente que ya vienen operando en algunas entidades. En definitiva, se tiende con ello a agilizar la resolución de numerosas reclamaciones que con gran probabilidad serán atendidas sin necesidad de una ulterior y más compleja actuación administrativa, que en cualquier caso resultará beneficiada por este trámite previo, al recibir la reclamación más documentada.

## CAPÍTULO I

### TIPOS DE INTERÉS, COMISIONES, PÚBLICIDAD Y NORMAS DE ACTUACIÓN CON LA CLIENTELA

#### NORMA PRIMERA.—Publicación de tipos de interés

I. Los bancos, las cajas de ahorros, la Confederación Española de Cajas de Ahorros, las cooperativas de crédito y las sucursales de entidades de crédito extranjeras publicarán, en la forma establecida en la NORMA QUINTA, las informaciones siguientes (2):

- a) Tipo de interés preferencial.
- b) Tipos aplicables en los descubiertos en cuenta corriente.

Las entidades harán constar separadamente, en su caso, los tipos aplicables a los descubiertos en cuenta corriente con consumidores, a los que se refiere el artículo 19.4 de la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de crédito al consumo (en lo sucesivo, Ley 7/95) (3).

(2) Redactado el párrafo primero del apartado I según Circular 5/1994, de 22 de julio, a Entidades de Crédito, de modificación de la Circular 8/1990, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela (BOE de 3 de agosto).

(3) Incorporados los párrafos segundo y tercero de la letra b) del apartado I por Circular 3/1996, de 27 de febrero, a Entidades de Crédito, de modificación de la Circular 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela (BOE de 12 de marzo). Véase Ley 23/2001, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2002, disposición adicional séptima (BOE de 31).

En dichos descubiertos no se podrá aplicar un tipo de interés que dé lugar a una tasa anual equivalente superior a 2,5 veces el interés legal del dinero (3).

- c) Tipos aplicables en los excedidos en cuenta de crédito, o diferencial penalizador sobre el tipo de interés pactado para el crédito correspondiente.

Los tipos publicados a que se refieren los apartados b) y c) serán de obligada aplicación a todas las operaciones de esa naturaleza que no tuviesen fijados contractualmente otros inferiores. Cuando la entidad prevea el cargo de comisiones, la publicación incluirá una referencia a las mismas.

2. A los efectos del apartado anterior se entenderá por tipo preferencial el tipo de interés que las entidades apliquen, en cada momento, a las operaciones realizadas en España, con sus clientes de mayor solvencia incluidos en el sector privado, denominadas en euros o en pesetas, cualquiera que sea su modalidad, a corto plazo y de importante cuantía. A los efectos de la presente Circular, la definición de sector privado se corresponderá con la de «otros sectores residentes», contenida en la norma séptima, apartado 7, de la Circular 4/1991, de 14 de junio, a las entidades de crédito, sobre normas de contabilidad (4).

Se consideran de importante cuantía aquellos créditos cuyo principal supere un millón de euros, o el 5 % de los recursos propios de la entidad. Se entenderán operaciones a corto plazo aquellas cuya duración original no sea superior a un año (4).

El tipo de interés preferencial de las cooperativas de crédito se referirá, exclusivamente, a las operaciones crediticias con terceros no socios, indicando en la publicación «no practicado» cuando no se opere con terceros.

3. Las entidades mencionadas en el apartado I precedente publicarán asimismo, en la forma establecida por la NORMA QUINTA, los tipos de referencia correspondientes a otros apoyos financieros o plazos que consideren como más habituales o representativos entre los que estén dispuestos a conceder, y en particular los que afecten al consumo y a la adquisición hipotecaria de viviendas. Esta información tendrá carácter orientativo para los clientes, y no limitará la libertad de contratación de las partes reconocida en el número primero de la Orden.

4. Las entidades mencionadas en el apartado I precedente comunicarán al Banco de España las informaciones allí requeridas, o las que eventualmente publiquen según lo establecido en el apartado 3, así como sus modificaciones, indicando la fecha desde la que se apliquen los nuevos tipos. Estas comunicaciones se podrán realizar por télex, al que seguirá confirmación escrita, o por telefax.

(4) Redactados los párrafos primero y segundo del apartado 2 por Circular 3/1999, de 24 de marzo.

La información se presentará en el formato recogido en el anexo I de esta Circular (5).

### **NORMA PRIMERA BIS.—Publicación de los tipos de cambio de determinadas operaciones (6)**

1. Las entidades de crédito que realicen con su clientela operaciones de compraventa de divisas de países no integrados en la Unión Económica y Monetaria contra euros o pesetas, deberán publicar los tipos mínimos de compra y máximos de venta o, en su caso, los tipos únicos que aplicarán cuando su importe no exceda de 3.000 euros.

Estos tipos también serán de aplicación a las operaciones de compraventa de esas divisas derivadas de órdenes de transferencia de divisas al extranjero, cuando los importes no excedan de la cantidad señalada en el párrafo anterior.

2. Las entidades de crédito que realicen con su clientela operaciones de compraventa de billetes extranjeros de países no integrados en la Unión Económica y Monetaria contra euros o pesetas, deberán publicar los tipos mínimos de compra y máximos de venta o, en su caso, los tipos únicos que aplicarán para los importes que no excedan de 3.000 euros.

3. Las entidades de crédito publicarán los tipos de conversión de las monedas integradas en el euro, que será el resultante de su respectiva equivalencia con el euro y que aplicarán, como únicos, a la compraventa de billetes de dichas monedas entre sí, y a cualquier otra operación entre esas monedas.

4. La publicación de los tipos de cambio y de conversión se acompañará, cuando proceda, de la de las comisiones y gastos, incluso mínimos, que apliquen en las operaciones citadas en los párrafos precedentes, explicando el concepto al que respondan cuando no se derive de la propia denominación adoptada para la comisión.

### **NORMA SEGUNDA.—Información sobre tipos de interés aplicados**

Los bancos, las cajas de ahorros, la Confederación Española de Cajas de Ahorros y las sucursales de entidades de crédito extranjeras remitirán al Banco de España, dentro de los quince primeros días de cada mes, información de los tipos medios de las operaciones de crédito y depósito, realizadas en España, con el sector privado residente, denominadas en euros o en pesetas que hayan sido iniciadas o renovadas en el mes anterior, así como los importes

(5) Redactado el párrafo segundo del apartado 4 por Circular 3/1996, de 27 de febrero.

(6) Redactada por Circular 3/1999, de 24 de marzo. Véase disposición transitoria, apartado I, letras c) y e), de la presente Circular.

que hayan servido de base para su cálculo. Esa información se recogerá en los formatos recogidos como anexos II, II bis, III y III bis de esta Circular, que se presentarán en soporte informático o mediante interconexión de ordenadores, si bien, excepcionalmente y por causas justificadas, el Banco de España podrá autorizar su presentación en soporte papel (7).

Los tipos medios se calcularán a partir de los tipos de todas las operaciones efectivamente realizadas en el período de referencia, ponderados por sus principales, en el caso de los préstamos y cuentas de crédito, y por sus importes nominales en los demás casos, y calculados de acuerdo con los procedimientos señalados en la NORMA OCTAVA.

### **NORMA TERCERA.—Tarifas de comisiones**

I. Todas las entidades de crédito establecerán libremente sus tarifas de comisiones, condiciones y gastos repercutibles a la clientela por las operaciones o servicios realizados o iniciados en España, sin otras limitaciones que las contenidas en la Orden y en la presente Circular.

Las tarifas comprenderán todas las operaciones o servicios que la entidad realiza habitualmente.

Podrán excluirse de las tarifas las comisiones derivadas de servicios financieros de carácter excepcional o singular, y las que puedan corresponder a garantías crediticias, a aseguramiento de emisiones privadas y a servicios de facturaje sin recurso. No obstante, podrán incluirse en las tarifas, con carácter indicativo, comisiones para estos servicios, sin perjuicio de que se les aplique en cada caso el tipo pactado.

En las tarifas de comisiones y gastos repercutibles se indicarán los supuestos y, en su caso, periodicidad con que serán aplicables. No se tarifarán servicios u operaciones no practicados. Tampoco se incluirán en las tarifas, sin perjuicio de su reflejo en los contratos correspondientes, las penalizaciones o indemnizaciones que deba pagar el cliente por incumplimiento de sus obligaciones contractuales o que sean consecuencia expresa de la compensación del lucro cesante en que incurra la entidad (7 bis).

I bis. No obstante lo establecido en el apartado I (8):

- a) En los préstamos hipotecarios a interés variable que puedan ser objeto de subrogación o novación en los

(7) Modificado el párrafo primero por Circular 3/1999, de 24 de marzo.

(7 bis) Redactado el cuarto párrafo del apartado primero por Circular 4/1998, de 27 de enero.

(8) Incorporado el apartado I bis por Circular 5/1994, de 22 de julio, adicionándose posteriormente la letra c) del mismo apartado, según lo dispuesto en Circular 3/1996, de 27 de febrero.

términos previstos por la Ley 2/1994, la comisión por cancelación anticipada se ajustará a lo dispuesto en el artículo 3 y en la Disposición Adicional Primera de dicha Ley, no pudiendo figurar en las tarifas comisiones superiores al 1 %.

- b) En los préstamos hipotecarios sobre viviendas a que se refiere el artículo 1 de la Orden de la Presidencia del Gobierno de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios (en lo sucesivo, Orden sobre préstamos hipotecarios), la comisión de apertura, que se devengará una sola vez, englobará 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 denominados en divisas, la comisión de apertura incluirá, asimismo, cualquier comisión por cambio de moneda correspondiente al desembolso inicial del préstamo.

Las restantes comisiones y gastos repercutibles a cargo del prestatario, que la entidad aplique sobre estos préstamos, deberán responder a la prestación de un servicio específico distinto de la concesión o de la administración ordinaria del préstamo.

- c) La comisión pactada, en su caso, por reembolso anticipado en los créditos al consumo a que se refiere la Ley 7/95, de acuerdo con su artículo 10, no podrá exceder del 1,5 % del capital reembolsado anticipadamente, cuando se trate de contratos en los que se contemple la modificación del coste del crédito, o del 3 % en los contratos en los que no se prevea dicha modificación. En las tarifas no podrán figurar comisiones superiores a las mencionadas.

2. Las entidades no podrán cargar cantidades superiores a las que se deriven de las tarifas, aplicando condiciones más gravosas, o repercutiendo gastos no previstos. Se exceptúan de esta regla las comisiones señaladas expresamente como indicativas, según lo dispuesto en el penúltimo párrafo del apartado I precedente.

Cuando a una categoría de operaciones definida por unas circunstancias objetivas, determinadas atendiendo a la naturaleza del servicio, se le aplique, con carácter general, una comisión máxima inferior a la que figura en el folleto de tarifas para las demás operaciones deanáloga naturaleza, deberá procederse a su desagregación y tarifarse separadamente en el folleto (8 bis).

3. Las comisiones y gastos repercutidos deben responder a servicios efectivamente prestados o gastos habidos. En ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos

(8 bis) Incorporado el segundo párrafo del apartado 2 por Circular 3/1999, de 24 de marzo.

por servicios no aceptados o solicitados en firme por el cliente.

Consecuentemente, no podrán exigirse comisiones de apertura o similares en los descubiertos en cuenta corriente por valoración, o reiterarse su aplicación en otros descubiertos no pactados que se produzcan antes de la siguiente liquidación de la cuenta.

Del mismo modo, en las operaciones en moneda extranjera (divisas o billetes) tampoco podrán realizarse conversiones artificiales o innecesarias a través de la peseta u otra moneda ni, en el caso de cuentas en moneda extranjera, percibirse comisiones por cambio de moneda por ingresos o disposiciones de efectivo en la misma moneda en que la cuenta esté abierta, sin perjuicio de repercutir los gastos que procedan por la manipulación de las remesas de billetes extranjeros (9).

Igualmente, en las transferencias recibidas reguladas en la Ley 9/1999, de 12 de abril, en las que no se indique expresamente que las comisiones y gastos son total o parcialmente a cargo del beneficiario, no podrá cargarse ninguna comisión o gasto por dicho servicio al beneficiario (10).

Asimismo, cuando se ordene una transferencia, la entidad del ordenante estará obligada a ejecutarla por su importe total, a menos que el ordenante haya especificado que los gastos relativos a la transferencia deban correr total o parcialmente a cargo del beneficiario; en todos los casos, la entidad del ordenante deberá comunicar tales especificaciones a la entidad del beneficiario y a las entidades intermediarias, cuando existan (10).

4. Las tarifas se recogerán en un folleto, que se redactará de forma clara, concreta y fácilmente comprensible para la clientela, evitando la inclusión de conceptos innecesarios o irrelevantes (10 bis).

Las tarifas correspondientes a las operaciones y actividades con valores comprendidas en el ámbito de aplicación de la Orden de 25 de octubre de 1995, de desarrollo parcial del Real Decreto 629/1993, de 3 de mayo, sobre normas de actuación en los mercados de valores y registros obligatorios, se incluirán en el folleto en epígrafes propios, separando dentro de ellos las correspondientes a operaciones del Mercado de Deuda Pública en Anotaciones, y sin incluir comisiones o gastos que correspondan a operaciones o actividades diferentes de las indicadas; la redacción de estos epígrafes se llevará a cabo respetando las disposiciones establecidas en aquellas normas y en las que

(9) Redactado el tercer párrafo del apartado 3 por Circular 4/1998, de 27 de enero.

(10) Redactados los dos últimos párrafos por la Circular 3/2001, de 24 de septiembre.

(10 bis) Redactados los párrafos primero y sexto del apartado 4 por Circular 5/1994, de 22 de julio. Véase disposición transitoria, apartado I, letra b), de la presente Circular.

dicte para su desarrollo la Comisión Nacional del Mercado de Valores (11).

El Banco de España remitirá a la Comisión Nacional del Mercado de Valores los epígrafes correspondientes a las operaciones y actividades con valores distintos de los negociados en el Mercado de Deuda Pública en Anotaciones, a los efectos previstos en el número 4 de la citada Orden de 25 de octubre de 1995 (11).

Las entidades de crédito que presten de modo habitual el servicio de transferencias de fondos con el exterior incluirán en el folleto de tarifas, en un apartado específico, las condiciones generales aplicables a dichas transferencias, cuyo contenido mínimo, de conformidad con lo previsto en los artículos 2 y 6 de la Orden de 16 de noviembre de 2000, de desarrollo de la Ley 9/1999, será el que se detalla en el anexo X. Las condiciones que las entidades hagan públicas se aplicarán obligatoriamente a las transferencias que realicen, salvo que contractualmente se pacten otras más favorables para el cliente (11 bis).

Se entenderá por transferencia con el exterior la operación efectuada por iniciativa de una persona física o jurídica con el fin de que se entregue una cantidad de dinero al beneficiario de la misma, cualquiera que sea la forma en que se prevea la recepción o entrega de los fondos, siempre que el ordenante, en el caso de las transferencias ordenadas, o el beneficiario, en el caso de las recibidas, entregue o reciba los fondos en España, y el correspondiente beneficiario u ordenante esté situado en estados terceros, incluidos los de la Unión Europea (11 bis).

Cuando una operación o contrato específico pueda dar lugar a la aplicación de comisiones o gastos incluidos en más de un epígrafe del folleto, se establecerá en cada uno de ellos la referencia cruzada con los restantes (10 bis).

Los folletos se remitirán al Banco de España, antes de su aplicación, y de conformidad con las especificaciones técnicas que se comuniquen al efecto, para que compruebe que se cumplen los requisitos señalados en este apartado. Los folletos se entenderán conformes cuando hayan transcurrido quince días hábiles, contados a partir de su recepción en el Banco de España, sin que este o, en su caso, la Comisión Nacional del Mercado de Valores, hubieran efectuado alguna manifestación expresa, objeción o recomendación al respecto. No obstante, una vez conformes los folletos, las entidades deberán comunicar, en la forma que las especificaciones técnicas establezcan y con al menos cuarenta y ocho horas de antelación, la fecha en la cual entrarán en vigor, fecha en la que se incluirán en las páginas del

Banco de España en Internet aquellos epígrafes del folleto cuya puesta a disposición del público corresponde al Banco de España, sin perjuicio de que se pueda efectuar la consulta de los folletos en cualquier oficina de la entidad de crédito en cuestión (11 bis).

5. Las entidades podrán confeccionar folletos parciales que recojan de forma integra y textual todos los conceptos del folleto general que sean de aplicación a una o varias operaciones de uso común de la clientela. Esos folletos mencionarán expresamente su condición de parciales (11 ter).

Los folletos parciales deberán remitirse al Banco de España para su comprobación conforme a lo dispuesto en el apartado precedente.

6. Cada vez que se produzcan modificaciones o actualizaciones del folleto, la entidad remitirá al Banco de España la página o páginas modificadas, señalando las modificaciones efectuadas respecto a las páginas registradas, siendo de aplicación el procedimiento de remisión, comprobación, entrada en vigor y puesta a disposición del público dispuesto en el apartado cuatro (11 quater).

7. El folleto y, en su caso, los folletos parciales, en lo que les afecten, incluirán, asimismo, las reglas de valoración y liquidación que aplique la entidad, así como las relativas a plazos máximos de puesta a disposición de valores y fondos, según lo establecido en la Orden de 25 de octubre de 1995 (12).

8. A efectos de la aplicación de comisiones al cobro de documentos en cartera, se entenderá por domiciliación bancaria la indicación de que su pago se ha de hacer con cargo a una cuenta abierta en una entidad de depósito. Para ello se estará a lo dispuesto en la Ley 19/1985, cambiaria y del cheque, sobre domiciliación de letras de cambio, que, a los efectos de esta Circular, será aplicable a cualquier documento de cobro.

#### **NORMA CUARTA.—Condiciones de valoración**

1. Las condiciones de valoración que establezcan las entidades de crédito se ajustarán a las limitaciones contenidas en el anexo IV de la presente Circular. En el caso de las entidades que no estén autorizadas a mantener depósitos a la vista, aquellas limitaciones regirán en lo que pueda serles de aplicación.

2. Para las operaciones no contempladas expresamente en el referido anexo IV, los adeudos y abonos se valora-

(11) Redactados los párrafos segundo y tercero del apartado 4 por la Circular 3/1996, de 27 de febrero.

(11 bis) Incorporados los párrafos cuarto y quinto del apartado 4, y redactado el último párrafo de este apartado, por la Circular 3/2001, de 24 de septiembre.

(11 ter) Véase disposición transitoria, apartado 1, letra b), de la presente Circular.

(11 quater) Redactado de acuerdo con lo dispuesto en la Circular 3/2001, de 24 de septiembre.

(12) Redactado el apartado 7 por Circular 3/1996, de 27 de febrero.

rán el mismo día en que se efectúe el apunte, si no se produce movimiento de fondos fuera de la entidad; si se produjese, los abonos se valorarán no más tarde del día hábil siguiente a la fecha del apunte. En el caso de entregas de cheques, transferencias bancarias, órdenes de entrega y similares, si la operación procede de entidades bancarias en el extranjero, incluidas las sucursales de la propia entidad en el extranjero, los abonos se valorarán no más tarde del día hábil siguiente a la fecha en que el importe de la operación haya sido, a su vez, abonado a la entidad del beneficiario, sin perjuicio de la valoración de la venta de las divisas cuando proceda.

A efectos de la valoración aplicable a las operaciones realizadas a través de cajeros automáticos e instalaciones electrónicas, la fecha en que deba entenderse aceptada la operación o realizado el apunte se determinará atendiendo a lo establecido en los contratos relativos a los medios electrónicos de pago u otros instrumentos que permitan el uso de dichos cajeros o instalaciones (12 bis).

3. En las operaciones con deuda anotada, tanto a la emisión y amortización de los valores como en el pago de intereses, las entidades gestoras aplicarán a sus clientes, en las liquidaciones de efectivo, fecha valor coincidente con la aplicada por la Central de Anotaciones.

4. En todas las operaciones, y con independencia de aplicar puntualmente las normas de valoración correspondientes, las entidades pondrán los medios necesarios para abonar o adeudar las cuentas de los clientes sin demoras o retrasos, aplicando la máxima diligencia en facilitarles la disponibilidad pronta de los fondos. Las órdenes de transferencia de fondos se entenderán aceptadas y se cursarán, siempre que exista cobertura financiera suficiente para efectuarlas, a más tardar, el día hábil siguiente al de la recepción de la orden, salvo que las entidades acrediten haber solicitado al cliente condiciones o informaciones adicionales a las generales que figuran en el correspondiente apartado del folleto de tarifas (13).

Igualmente, las entidades pondrán los medios necesarios para comunicar sin demora a su presentador los impagos de recibos domiciliados y, en todo caso, salvo circunstancias excepcionales, dentro de los diez días hábiles siguientes al impago (13 bis).

---

(12 bis) Redactado el apartado 2 por Circular 4/1998, de 27 de enero.

(13) Redactada la última frase de este párrafo por la Circular 3/2001, de 24 de septiembre. Véanse Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el Régimen Jurídico de las Transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea (BOE de 13), y Orden de 16 de noviembre de 2000, de desarrollo de la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el Régimen Jurídico de las Transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea así como otras disposiciones en materia de gestión de transferencias en general (BOE de 25).

(13 bis) Incorporado el párrafo segundo del apartado 4 por Circular 3/1996, de 27 de febrero.

## NORMA QUINTA.-Tablón de anuncios

1. Las entidades dispondrán, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, de un tablón de anuncios permanente, que se situará en lugar destacado de forma que atraiga la atención del público, y su contenido resulte fácilmente legible.

En el tablón se recogerá toda aquella información que las entidades deban poner en conocimiento de sus clientes, y en particular la siguiente:

- a) La información a que se refieren los apartados 1 y 3 de la NORMA PRIMERA, que se presentará en el formato recogido en el anexo I de esta Circular.
- b) La existencia y disponibilidad de un folleto de tarifas y normas de valoración, de forma que se invite a su consulta, y especificando que en el mismo figuran, en un apartado propio, las condiciones generales aplicables a las transferencias de fondos con el exterior. Cuando la entidad ofrezca la posibilidad de realizar operaciones a través de Internet, se indicará que dicho folleto también está disponible en sus páginas, citando la dirección de Internet en la que pueda consultarse (14).
- c) Las modificaciones del tipo de interés, comisiones o gastos repercutibles, en contratos de duración indefinida, a que se refiere el apartado 8 de la NORMA SEXTA.
- d) Las modificaciones de tipos de interés de títulos emitidos a tipo variable, a que se refiere el apartado 9 de la NORMA SEXTA.
- e) Referencia al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y, en su caso, al defensor del cliente u órgano equivalente, cuando la entidad disponga de él, indicando su nombre y dirección, y la necesidad de acudir a él con carácter previo a la formulación de reclamaciones ante el Servicio citado (14 bis).
- f) Referencia a la normativa que regula la transparencia de las operaciones bancarias y la protección de la clientela, y, en particular, a la Orden, a la Ley de Crédito al Consumo, a la Orden de 25 de octubre de 1995, a la Orden sobre préstamos hipotecarios, a la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea, a la Orden de 16 de noviembre de 2000 y a la presente Circular, todas ellas con sus fechas y las de los BOE en que se publicaron (14).

---

(14) Redactadas las letras b) y f) por la Circular 3/2001, de 24 de septiembre.

(14 bis) Redactada la letra e) del apartado I según Circular 3/1996, de 27 de febrero.

- g) Referencia, en su caso, a la existencia de tipos de cambio mínimos de compra y máximos de venta que se apliquen, respectivamente, a las operaciones de compraventa de divisas y de billetes, mencionados en los apartados 1 y 2 de la NORMA PRIMERA BIS, y a las comisiones y gastos aplicables. En las oficinas bancarias que realicen habitualmente esas operaciones, dichos tipos se mostrarán al público en lugar adecuado (15).
- h) Los tipos de conversión entre la peseta y las monedas integradas en el euro, acompañados, si los hay, de las comisiones o gastos que, en concepto distinto del de cambio puedan aplicarse a las operaciones de compraventa de billetes o divisas, explicando el concepto al que respondan cuando no se derive de la propia denominación adoptada para la comisión (15) y (15 bis).
- i) La existencia del folleto informativo gratuito sobre préstamos hipotecarios, a que se refiere la Orden sobre préstamos hipotecarios, cuando la entidad ofrezca tales operaciones (16).
- j) La exigida por las letras a) y d) del apartado 3 del número 5, y por el apartado 8 del número 8 de la Orden de 25 de octubre de 1995 (17).
- k) Referencia al derecho de los clientes a solicitar las ofertas vinculantes sobre créditos al consumo y préstamos hipotecarios a que aluden el apartado 13 de la NORMA SEXTA y el apartado 1.a) de la NORMA SEXTA BIS, indicando expresamente el carácter gratuito de su entrega (17).
- l) Referencia al derecho de los clientes a obtener una oferta con las condiciones específicas aplicables a una orden de transferencia transfronteriza de las reguladas en la Ley 9/1999, de 12 de abril, cuyo destino y divisa hayan sido precisados por el cliente, salvo que la entidad no desee realizar la operación (17).

2. Las entidades que trabajen exclusivamente en régimen de banca telefónica deberán comunicar por escrito a sus clientes, con periodicidad al menos trimestral, los datos que son de obligada inserción en el tablón de anuncios, a que se hace referencia en el apartado 1, indicando, cuando proceda, la fecha desde la que tengan vigencia (17 bis).

---

(15) Redactadas las letras g) y h) según Circular 3/1999, de 24 de marzo.

(15 bis) Véase disposición transitoria, apartado 1, letra c), de la presente Circular.

(16) Incorporada la letra i) del apartado 1 según Circular 5/1994, de 22 de julio.

(17) Añadidas las letras j) y k) del apartado 1 por Circular 3/1996, de 27 de febrero y la letra l) por la Circular 3/2001, de 24 de septiembre.

(17 bis) Incorporado el apartado 2 por Circular 3/1996, de 27 de febrero.

3. Las entidades que ofrezcan la posibilidad de realizar operaciones a través de Internet, habrán de incluir en la dirección propia de la entidad, en posición suficientemente destacada, su denominación social completa y, en su caso, nombre comercial, su domicilio social completo, su naturaleza de entidad de crédito sujeta a la supervisión del Banco de España, así como una mención a su inscripción en el correspondiente registro administrativo especial a cargo del Banco de España.

También incluirán, en posición similar y de forma queatraiga la atención del cliente potencial, las informaciones de obligatoria inserción en el tablón de anuncios regulado en esta norma, así como el folleto de tarifas y las normas de valoración descritas en las normas tercera y cuarta, de forma que su consulta sea accesible, sencilla y gratuita, sin perjuicio del coste de la conexión; aquellas informaciones, folleto y normas deben ser accesibles para el público en general, no pudiendo quedar restringido su acceso a los clientes de la entidad (18).

#### **NORMA SEXTA.—Entrega de documentos contractuales y de tarifas de comisiones y normas de valoración y ofertas vinculantes (18 bis)**

1. La entrega del documento contractual, relativo a la operación efectuada, a que se refiere el número séptimo de la Orden, será obligatoria para las entidades en los casos siguientes:

- a) En la apertura de cuentas corrientes a la vista o cuentas de ahorro. También deberá entregarse el correspondiente documento contractual en la emisión y, cuando se modifiquen las condiciones de emisión, en la renovación de medios electrónicos de pago vinculados a dichas cuentas, tales como las tarjetas de débito u otras (19).
- b) En las operaciones siguientes cuando su importe sea inferior a 60.000 euros (19 bis).
  - Operaciones de depósito a plazo, o captación de fondos mediante pagarés bancarios o instrumentos similares.

---

(18) Incorporado el apartado 3 según la Circular 3/2001, de 24 de septiembre.

(18 bis) Véase disposición transitoria, apartado 1, letra d), de la presente Circular.

(19) Redactada la letra a) del apartado 1 por Circular 4/1998, de 27 de enero. Véase Recomendación de la Comisión de 30 de julio de 1997, relativa a las transacciones efectuadas mediante instrumentos electrónicos de pago, en particular, las relaciones entre emisores y titulares de tales instrumentos (DOL de 2 de agosto).

(19 bis) Modificado el primer inciso de la letra b) del apartado 1 por Circular 3/1999, de 24 de marzo. Véase disposición transitoria, apartado 1, letra c), de la citada Circular.

- Operaciones de compraventa, con pacto de recompra, de instrumentos financieros negociados en mercados secundarios organizados (19 ter).
  - Operaciones de préstamo o crédito, incluidas las instrumentadas mediante tarjeta de crédito (20).
- c) En las operaciones de arrendamiento financiero.
- d) En las operaciones de compraventa, con pacto de recompra, sobre instrumentos financieros no negociados en mercados secundarios organizados, y en cualesquiera otras cesiones de activos no incorporados a valores negociables, o de derechos o cuotas sobre cualquier clase de activo (21).
- e) Siempre que lo pida el cliente.

También será obligatoria la entrega del documento contractual en el que se acuerde con el cliente la posibilidad de que este pueda acceder a sistemas telefónicos o electrónicos que le permitan la contratación o utilización de los servicios prestados por la entidad (21 bis).

Cuando las entidades realicen por medios electrónicos los contratos a que se refiere el presente apartado, la entrega del documento contractual podrá realizarse, a elección del cliente, bien enviando al mismo el documento contractual en un soporte electrónico duradero que permita al cliente su lectura, impresión y conservación, bien enviándole justificación escrita de la contratación efectuada en la que deberán constar todos los extremos recogidos en el contrato, indicando, además, el momento del acuerdo de voluntades y el medio a través del cual se produjo. En cualquier caso, la entidad deberá conservar el «recibí» del cliente (22).

En las operaciones formalizadas en documento notarial se estará, en cuanto a la obtención de copias por las partes, a lo dispuesto en la normativa notarial.

I bis. Para la entrega del documento contractual en las operaciones con valores a que se refieren las letras *a*) y *b*) del número séptimo de la Orden de 25 de octubre de 1995 ya citada, se estará a lo que al efecto determinen la propia Orden y normas que la desarrolle.

---

(19 ter) Redactado el segundo guion de la letra *b*) del apartado I por Circular 3/1996, de 27 de febrero.

(20) Añadido el último inciso del tercer guion de la letra *b*) del apartado I por Circular 13/1993, de 21 de diciembre, a Entidades de Crédito, de modificación de la Circular 8/1990, sobre transparencia de las operaciones y protección a la clientela (BOE de 31).

(21) Redactada la letra *d*) del apartado I por la Circular 3/1996, de 27 de febrero.

(21 bis) Incorporado por Circular 4/1998, de 27 de enero.

(22) Redactado según lo dispuesto en la Circular 3/2001, de 24 de septiembre.

Sin perjuicio de lo previsto en la Orden de 7 de julio de 1989, sobre «cuentas financieras», y en la Circular, se remitirán al Banco de España, para las comprobaciones a que se refieren los apartados 4 y 7 del número octavo de la Orden de 25 de octubre de 1995, los contratos tipo que las entidades pretendan utilizar para desarrollar alguna de las operaciones a que se refiere el apartado I de dicho número octavo, siempre que dichas operaciones vayan a realizarse de modo exclusivo con instrumentos negociados en el Mercado de Deuda Pública en Anotaciones. Los contratos se entenderán conformes cuando, transcurridos quince días desde su recepción, el Banco de España no hubiera efectuado ninguna manifestación expresa, objeción o recomendación al respecto, o con anterioridad al transcurso de ese período, cuando el Banco de España comunique a la entidad su conformidad (22 bis).

2. La entidad retendrá y conservará copia firmada por el cliente del documento contractual; se exceptúan de este requisito los depósitos instrumentados en libretas cuando estas sean el documento contractual. También conservará el recibí del cliente a la copia del documento que le haya sido entregada. Cuando los contratos sean intervenidos por fedatario público, la entidad podrá enviar por correo el contrato intervenido; en estos casos, el recibí del cliente vendrá constituido por el correspondiente acuse de recibo del envío.

Cuando la contratación se haya efectuado por medios electrónicos, la entidad deberá conservar constancia documental de la misma en soporte duradero; en idéntico soporte deberá conservar el recibí del cliente cuando este haya elegido recibir por esa vía el documento contractual (22 ter).

3. No será preceptiva la entrega de documento contractual en las operaciones de crédito que consistan en descubiertos en cuenta corriente, o en la concesión de anticipos sin interés a empleados de la propia entidad, salvo cuando lo pida el interesado.

En el caso de descubiertos aceptados tácitamente que se prolonguen durante más de tres meses, la entidad comunicará por escrito al cliente, de forma individualizada, el tipo de interés efectivo anual aplicado, y las comisiones y gastos cargados, cuando no lo hubiese hecho de conformidad con lo que establece la NORMA SÉPTIMA (23).

---

(22 bis) Incorporado el apartado I bis por Circular 3/1996, de 27 de febrero. Téngase en cuenta que la disposición transitoria de la citada Circular establece: «Los contratos autorizados de acuerdo con lo establecido en la Orden de 7 de julio de 1989, sobre cuentas financieras, podrán seguir siendo utilizados por las entidades, sin que deban someterse al procedimiento establecido, en el caso de los contratos tipo, por el número octavo de la Orden de 25 de octubre de 1995.»

(22 ter) Añadido por la Circular 3/2001, de 24 de septiembre.

(23) Redactado el apartado 3 según la Circular 13/1993, de 21 de diciembre.

4. En el descuento comercial se entenderá que la factura de presentación, complementada por el documento de liquidación de la misma, cumple la función de documento contractual, a los efectos previstos en el apartado 1 de esta norma.

5. En los casos previstos en el apartado 1 anterior se entregará un ejemplar de las tarifas de comisiones y gastos repercutibles y las normas sobre fechas de valoración que sean de aplicación a la operación concertada. Para ello bastará entregar la hoja u hojas del folleto en que figuren todos los conceptos de aplicación a esa operación, o los folletos parciales mencionados en el apartado 5 de la NORMA TERCERA, cuando existan.

Dicha entrega no será necesaria cuando se trate de préstamos hipotecarios en los que se hubieran cumplido las formalidades de entrega del folleto informativo y oferta vinculante establecidas en la Orden sobre préstamos hipotecarios (24).

6. Los documentos contractuales relativos a operaciones activas o pasivas en las que intervenga el tiempo deberán recoger de forma explícita y clara los siguientes extremos:

a) El tipo de interés nominal que se utilizará para la liquidación de intereses o, en el caso de operaciones al descuento, los precios efectivos inicial y final de la operación. Igualmente se recogerán los recargos por aplazamiento aplicables (24 bis).

Cuando el tipo de interés sea variable, se especificará, de forma precisa e inequívoca, la forma en que se determinará en cada momento (25).

b) La periodicidad con que se producirá el devengo de intereses, las fechas de devengo y liquidación de los mismos o, en su caso, de los precios efectivos y recargos citados en la letra anterior, la fórmula o métodos utilizados para obtener, a partir del tipo de interés nominal, el importe absoluto de los intereses devengados y, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo de dichos importes (25 bis).

c) Las comisiones 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 absoluto de tales conceptos. No serán admisibles las remisiones genéricas a las tarifas.

---

(24) Incorporado el párrafo segundo del apartado 5 por la Circular 3/1996, de 27 de febrero.

(24 bis) Redactado el primer párrafo de la letra a) del apartado 6 por Circular 4/1998, de 27 de enero.

(25) Incorporado el segundo párrafo de la letra a) del apartado 6 según la Circular 5/1994, de 22 de julio.

(25 bis) Redactada la letra b) del apartado 6 y el segundo párrafo de la letra c), que se incorpora, por Circular 4/1998, de 27 de enero.

En particular, los contratos asociados a la emisión de tarjetas de crédito, o de otros medios electrónicos de pago (tarjetas de débito, monedero, etc.), o en los contratos sobre uso de sistemas telefónicos o electrónicos, de acceso a los servicios bancarios a que se refiere el párrafo segundo del apartado 1 de esta norma, reflejarán las comisiones que se deriven de su emisión o establecimiento, las ligadas a su renovación, recarga o mantenimiento, y todas aquellas vinculadas al uso, cualquiera que este sea, del medio electrónico (25 bis).

d) Los derechos que contractualmente correspondan a las partes, en orden a la modificación del interés pactado o de las comisiones o gastos repercutibles aplicados; el procedimiento a que deban ajustarse tales modificaciones, que, en todo caso, deberán ser comunicadas a la clientela con antelación razonable a su aplicación; y los derechos de que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación.

En los contratos de crédito al consumo y en los de financiación de ventas de bienes muebles a plazos sujetos a la Ley 50/1965, a los que sea de aplicación el artículo 8 de la Ley 7/95, se recogerá, asimismo, el diferencial que se aplicará, en su caso, al índice de referencia utilizado para determinar el nuevo coste, y la identificación del índice utilizado o, en su defecto, una definición clara del mismo y del procedimiento para su cálculo. Los datos que sirvan de base al índice deberán ser agregados de acuerdo con un procedimiento objetivo (26).

e) Los derechos del cliente en cuanto al posible reembolso anticipado de la operación.

f) Los demás que deban incluirse de acuerdo con la normativa específica de cada entidad de crédito.

g) En cuanto a los gastos repercutibles, cuando su cuantía no pueda determinarse en el momento de la firma del contrato, figurará al menos su concepto. Cuando se repercutan gastos que la entidad haya satisfecho de forma globalizada y resulte imposible su individualización, los folletos de tarifas deberán recoger las cuantías repercutibles.

En el caso de cuentas de ahorro o imposiciones a plazo instrumentadas en libretas, los extremos recogidos en las letras anteriores podrán incorporarse a la propia libreta o a un documento contractual diferente.

6 bis. El contenido de los documentos contractuales sobre las operaciones con valores incluidas en el ámbito de aplicación de la Orden de 25 de octubre de 1995 ya citada

---

(26) Redactada la letra d) del apartado 6 por la Circular 3/1996, de 27 de febrero.

se ajustará a lo establecido en la misma y en las normas que la desarrolle (27).

7. En las operaciones activas o pasivas concertadas a tipo de interés variable, los tipos publicados o practicados por la propia entidad de crédito, o por otras de su grupo, no podrán ser utilizados como referencia por ninguna de estas entidades. Los nuevos tipos resultantes de la variación del de referencia deberán comunicarse al cliente, sea de forma individual, sea por los procedimientos establecidos en el siguiente apartado, cuando sean de aplicación.

En ningún caso, el coste total de las operaciones activas podrá ser modificado en perjuicio del prestatario, a no ser que esté previsto en acuerdo mutuo de las partes formalizado por escrito (28).

La variación del coste del crédito acordada en los contratos de crédito al consumo y en los de financiación de ventas de bienes muebles a plazo sujetos a la Ley 50/1965, a los que sea de aplicación el artículo 8 de la Ley 7/95, se deberá ajustar, al alza o a la baja, a la de un índice de referencia objetivo (28).

Cuando se trate de los préstamos a que se refiere el artículo 6.2 de la Orden sobre préstamos hipotecarios, las entidades únicamente podrán utilizar como índices o tipos de referencia aquellos que cumplan las siguientes condiciones (29):

- a) Que no dependan exclusivamente de la propia entidad de crédito, ni sean susceptibles de influencia por ella, en virtud de acuerdos o prácticas conscientemente paralelas con otras entidades.
- b) Que los datos que sirvan de base al índice sean agregados, de acuerdo con un procedimiento matemático objetivo.

Las entidades pondrán la máxima diligencia en comunicar, con exactitud y sin demora, las variaciones que se produzcan en los tipos de interés (29).

8. La obligación de comunicación previa a la clientela de las modificaciones del tipo de interés, a que se refiere la letra d) del apartado 6 anterior, podrá sustituirse por su publicación, con antelación razonable a su aplicación, en un diario de general difusión, siempre que así se prevea expresamente en el contrato, que deberá en tal caso indicar el diario en que se anunciará. En caso de interrupción de la publicación de ese diario, deberá notificarse a los clientes

(27) Incorporado el apartado 6 bis por Circular 3/1996, de 27 de febrero.

(28) Intercalados los párrafos segundo y tercero del apartado 7 por Circular 3/1996, de 27 de febrero.

(29) Añadidos los párrafos cuarto y quinto del apartado 7 por Circular 5/1994, de 22 de julio.

su sustitución, bien directamente bien por el procedimiento señalado en el párrafo siguiente (29 bis).

La comunicación previa al cliente no será precisa cuando se trate de préstamos a tipo variable sujetos a la Orden sobre préstamos hipotecarios, que utilicen como referencia uno de los tipos de referencia oficiales, a que se refiere el apartado 3 de la NORMA SEXTA BIS, y el tipo aplicable al préstamo se obtenga, bien añadiendo al tipo de referencia un margen constante (positivo, nulo o negativo) expresado en puntos o fracciones de punto, bien aplicando a aquél un determinado porcentaje (30).

Tampoco será precisa la comunicación previa al cliente en los créditos al consumo y en las financiaciones de ventas de bienes muebles a plazos sujetas a la Ley 50/1965, a los que sea de aplicación el artículo 8 de la Ley 7/95, cuando las partes hayan convenido la utilización de un tipo de referencia publicado oficialmente por Resolución del Ministerio de Economía y Hacienda o por el Banco de España. Cuando no se utilicen esos tipos de referencia, las modificaciones en el coste total del crédito deberán ser notificadas por el prestamista al prestatario de forma individualizada, incluyendo el cómputo detallado, según el procedimiento de cálculo acordado, que da lugar a esa modificación, e indicando el procedimiento que el prestatario podrá utilizar para reclamar ante el prestamista en caso de que dispare el cálculo efectuado (31).

En los contratos de duración indefinida, la comunicación de las modificaciones del tipo de interés, comisiones o gastos repercutibles, podrá también ser realizada mediante la publicación de las nuevas condiciones, en la forma prevista en la NORMA QUINTA, durante los dos meses siguientes a la referida modificación, no pudiendo aplicarlas hasta transcurrido ese plazo. Las tarifas publicadas serán, no obstante, de inmediata aplicación en las operaciones derivadas de peticiones concretas e individualizadas de los clientes. En todo caso, las modificaciones del tipo de interés, comisiones o gastos repercutibles aplicables 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 los servicios bancarios a que se refiere el segundo párrafo del apartado 1 de esta norma, deberán comunicarse previa e individualmente a la clientela con antelación razonable. El plazo mínimo en el que deba realizarse dicha comunicación previa figurará en el folleto de tarifas a que se refiere la norma tercera de esta Circular (31 bis).

(29 bis) Téngase en cuenta que la referencia al «párrafo siguiente» ha de entenderse hecha al actual párrafo cuarto.

(30) La Circular 5/1994, de 22 de julio, inserta el segundo párrafo del apartado 8.

(31) Intercalados los párrafos tercero y quinto del apartado 8 por Circular 3/1996, de 27 de febrero.

(31 bis) Redactado el cuarto párrafo del apartado 8 por Circular 4/1998, de 27 de enero.

Las comunicaciones de las modificaciones de las tarifas de comisiones y gastos repercutibles que afecten a clientes con los que la entidad haya suscrito los contratos a que se refiere el apartado 3 del número noveno de la Orden de 25 de octubre de 1995 se ajustarán a lo establecido en dicha norma y disposiciones que la desarrollen (31).

Sin perjuicio de lo dispuesto en los párrafos anteriores, la información sobre modificaciones deberá facilitarse a la clientela afectada en la primera comunicación que, en el marco de la relación contractual, se dirija al cliente.

Si las modificaciones del tipo de interés, comisiones o gastos repercutibles, implicasen claramente un beneficio para el cliente, podrán ser aplicadas inmediatamente.

En los créditos en cuenta corriente con consumidores a que se refiere el artículo 19.1 de la Ley 7/95, el cliente deberá ser informado por escrito de cualquier cambio en el tipo de interés o en los gastos pertinentes en el momento en que se produzca, bien en un extracto de cuenta, o de cualquier otra forma (32).

Las comunicaciones individualizadas que sea preciso efectuar de conformidad con este apartado podrán realizarse por medios electrónicos, 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 (32 bis).

9. La modificación de los tipos de interés de las obligaciones, bonos u otros títulos al portador decidida en asamblea de obligacionistas, bonistas o tenedores sobre títulos emitidos originalmente a tipo fijo, se sujetará a la regla especial establecida para los contratos de duración indefinida en el párrafo cuarto del apartado anterior. Cuando los títulos se emitan a tipo variable, los nuevos tipos resultantes de la variación del de referencia podrán aplicarse de modo inmediato, si bien se publicarán en los tablones de anuncios de la entidad.

10. En los casos en que la entrega del contrato sea obligatoria, o cuando así lo solicite el cliente, las entidades de crédito harán constar en el mismo, a efectos informativos, con referencia a los términos del contrato y al importe efectivo de la operación, el coste o rendimiento efectivo de la misma, expresados mediante la indicación de una tasa anual equivalente (TAE), calculada con arreglo a las disposiciones que se contienen en la NORMA OCTAVA de esta Circular, bajo la hipótesis de que las operaciones tendrán vigencia durante el período de tiempo acordado entre las partes y de que estas cumplen sus obligaciones con exactitud y puntualidad (33).

(32) Incorporado el penúltimo párrafo del apartado 8 por Circular 3/1996, de 27 de febrero.

(32 bis) Incorporado el último párrafo del apartado 8 por Circular 3/2001, de 24 de septiembre.

(33) Redactado el párrafo primero del apartado 10 según Circular 13/1993, de 21 de diciembre.

La fórmula utilizada para obtener la equivalencia deberá hacerse explícita, ya sea directamente o por referencia al «Boletín Oficial del Estado» en que se publique la presente Circular, incluyendo las especificaciones que permitan su fácil localización.

En el caso de contratos de crédito al consumo y en los de financiación de ventas de bienes muebles a plazo sujetos a la Ley 50/1965, a los que sea aplicable el artículo 6.2 de la Ley 7/95, con la expresión de la TAE se especificarán los elementos del coste que se integran en su cálculo (34).

11. Las entidades de crédito harán constar en los contratos de las operaciones citadas en el tercer guion de la letra b) del apartado 1 de la presente norma (35):

- a) 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. No será necesario incluir dicha información en las operaciones sin vencimiento o cuadro de amortización determinado. En las concertadas a tipo variable bastará incluir la información relativa al período en que se aplique el tipo de interés inicial; esa información se renovará con cada actualización del tipo.
- b) Los elementos de coste, distintos de las comisiones y gastos repercutibles indicados en las letras c) y g) del apartado 6 precedente, que el cliente deba pagar en el marco de la relación contractual, incluso por su propio incumplimiento y de las condiciones en que sean exigibles; cuando no se conozca su importe, y si fuera posible, se facilitará un método de cálculo o una estimación lo más realista posible.
- c) La necesidad de constitución, en su caso, de un seguro de amortización del crédito por fallecimiento, invalidez, enfermedad o desempleo del titular.

Asimismo, en los contratos de crédito en cuenta corriente con consumidores a que se refiere el artículo 19.1 de la Ley 7/95, las entidades de crédito harán constar el límite del crédito, si lo hubiere, y el procedimiento para la resolución del contrato.

12. En la escritura pública de préstamos a los que se refiere la Orden sobre préstamos hipotecarios, figurarán las cláusulas financieras previstas en el anexo II de la misma, o las que, en los supuestos excepcionales a los que se refiere el artículo 6 de la Orden sobre préstamos hipotecarios, hayan sido verificadas favorablemente por la Dirección Gene-

(34) Incorporado el último párrafo del apartado 10 por Circular 3/1996, de 27 de febrero.

(35) La Circular 13/1993, de 21 de diciembre, adiciona el apartado 11 y, posteriormente, la Circular 3/1996, de 27 de febrero, incorpora la letra c) y el último párrafo de este apartado.

ral del Tesoro y Política Financiera. Estas cláusulas se recogerán con el mismo orden y contenido fijados en el citado anexo, y deberán estar debidamente separadas de las restantes cláusulas contractuales, sin que estas últimas puedan desvirtuar su contenido en perjuicio del prestatario. Dichas cláusulas financieras sustituirán los requisitos de información previstos en los apartados 6 y 11 de esta norma.

La TAE a que se refiere el apartado 10 figurará en la cláusula financiera cuarta bis cuando los préstamos hipotecarios sean a tipo fijo. En los restantes préstamos hipotecarios a que se refiere la citada Orden, la TAE figurará, a efectos informativos, como anexo al contrato.

También se incluirá como anexo al contrato la tabla de pagos correspondientes al primer período de interés de los préstamos hipotecarios a tipo variable, o la cuota periódica si todas son idénticas. La revisión de esas relaciones de pagos para los sucesivos períodos de interés se comunicará al cliente junto con las actualizaciones del tipo para el período de que se trate, o con la primera notificación que se dirija al cliente cuando, en virtud de lo previsto en el apartado 8, no fuera necesario comunicar dichas actualizaciones (36).

13. En los créditos al consumo, a los que sea de aplicación lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 7/95, las entidades de crédito estarán obligadas a entregar al consumidor, antes de la celebración del contrato, si este así lo solicita, un documento con todas las condiciones del crédito, como oferta vinculante, que deberá mantener durante un plazo mínimo de diez días hábiles desde su entrega, salvo que medien circunstancias extraordinarias o no imputables a ella (37). Dicha oferta podrá proporcionarse al cliente, cuando este así lo haya solicitado, por medios electrónicos (37 bis).

14. Las entidades de crédito que realicen operaciones de transferencia que reúnan las características del artículo 1 de la Ley 9/1999, de 12 de abril, estarán obligadas, salvo que no deseen realizar la operación, a facilitar a sus clientes, cuando estos lo soliciten, una oferta escrita o, cuando así lo haya solicitado el cliente, por vía electrónica, con las condiciones específicas aplicables a una orden de transferencia cuyo destino y divisa hayan sido precisados por el cliente, bajo el supuesto de que todos los gastos y comisiones son a su cargo, salvo que este haya indicado otra forma de reparto, en cuyo caso la oferta se ajustará a la forma indicada por el cliente. Cuando dichas condiciones sean las recogidas en el folleto de tarifas, la oferta podrá sustituirse por la entrega del apartado del folleto de tarifas a que se refiere el anexo X.

(36) Incorporado el apartado 12 por Circular 5/1994, de 22 de julio.

(37) Incorporado el apartado 13 según Circular 3/1996, de 27 de febrero.

(37 bis) Incorporado el inciso final del apartado 13 y añadido el apartado 14 por Circular 3/2001, de 24 de septiembre.

Entre las condiciones figurarán necesariamente el plazo para el abono de los fondos en la cuenta de la entidad de crédito del beneficiario y los gastos que correspondan al ordenante, con excepción de los relacionados con el tipo de cambio que aplique la entidad, salvo que este esté publicado de conformidad con lo previsto en la norma primera bis, en cuyo caso deberá hacerse remisión al publicado por la entidad y, cuando todos los gastos sean a cargo del beneficiario, los que este deba pagar a la entidad.

La oferta será vinculante para la entidad durante un plazo mínimo de cinco días hábiles desde la fecha de su entrega, salvo que se produzcan circunstancias extraordinarias no imputables a la entidad (37 bis).

## NORMA SEXTA BIS.—Préstamos hipotecarios (37 ter)

I. En las subrogaciones de préstamos hipotecarios reguladas por la Ley 2/1994, de 30 de marzo:

a) La oferta vinculante a que se refiere el párrafo segundo del artículo 2 de dicha Ley se formulará por escrito, 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. Dicha oferta especificará las condiciones financieras correspondientes a las cláusulas financieras que resulten de aplicación, de las recogidas en el anexo II de la Orden sobre préstamos hipotecarios. La oferta vinculante incluirá, cualquiera que sea la modalidad del tipo de interés, la tasa anual equivalente de la operación, calculada conforme a lo dispuesto en los apartados 2, 4.a) y 6 de la NORMA OCTAVA, si bien entre los conceptos de coste se incluirá, además, el importe estimado de la comisión de cancelación del préstamo objeto de subrogación.

Dicha oferta podrá proporcionarse al cliente, cuando este así lo haya solicitado, por medios electrónicos (38).

b) Con la oferta vinculante, las entidades financieras a que se refiere el párrafo anterior informarán al cliente del coste efectivo, correspondiente al período remanente, del préstamo en el que proyectan subrogarse. Este cálculo se realizará conforme a lo dispuesto en los mencionados apartados 2, 4.a) y 6 de la NORMA

(37 ter) Incorporada la norma sexta bis por Circular 5/1994, de 22 de julio. Véanse Orden de 5 de mayo de 1994 y Real Decreto 2616/1996, de 20 de diciembre, por el que se modifican los Reales Decretos 1426/1989 y 1427/1989, de 17 de noviembre, sobre aranceles de los notarios y de los registradores de la propiedad en las operaciones de subrogación y novación de los préstamos hipotecarios, acogidos a la Ley 2/1994, de 30 de marzo.

(38) Añadido este párrafo y suprimida la primitiva letra b), del número 2, pasando el contenido de la c) a numerarse como b), de acuerdo con la Circular 3/2001, de 24 de septiembre.

OCTAVA, si bien se tomarán en cuenta exclusivamente aquellos conceptos de coste que quedarían por pagar si la operación siguiera su curso normal.

2. Las entidades de crédito que otorguen préstamos sujetos a la Orden sobre préstamos hipotecarios deberán realizar las acciones a que se refieren los artículos 3, 4 y 5 de la misma, de acuerdo con las previsiones allí contenidas y con las siguientes especificaciones:

- a) El contenido mínimo del folleto informativo a que se refiere el artículo 3 de la Orden será el que figura en el anexo VII.
- b) La entidad de crédito estará obligada a la devolución inmediata de las provisiones de fondos que, en su caso, se hubieran pactado para gastos preparatorios, en los términos previstos en el propio pacto o, en todo caso, cuando así lo solicite el cliente y hubiera transcurrido un mes desde la presentación de la solicitud, o desde que se hubiera completado la información requerida, sin que la entidad hubiera denegado el préstamo o efectuado la oferta vinculante a que se refiere el artículo 5 de la Orden. Si el cliente desistiese de su solicitud antes de transcurrido ese plazo, la entidad deberá devolver aquella parte de la provisión a que se hubiese comprometido o, como mínimo, la que no hubiese utilizado (38).

3. A efectos de lo previsto en la Disposición Adicional Segunda de la Orden sobre préstamos hipotecarios, se consideran oficiales los siguientes índices o tipos de referencia, cuya definición y forma de cálculo se recoge en el anexo VIII:

- 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 medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, para adquisición de vivienda libre, concedidos por el conjunto de las entidades de crédito.
- d) Tipo activo de referencia de las cajas de ahorros.
- e) Tipo de rendimiento interno en el mercado secundario de la deuda pública de plazo entre dos y seis años.
- f) Tipo interbancario a un año (MIBOR), exclusivamente para los préstamos hipotecarios formalizados con anterioridad al 1 de enero del año 2000 (38 bis).

(38 bis) Redactada la letra f) del apartado 3 según la Circular 1/2000, de 28 de enero. Véase Orden de 1 de diciembre de 1999, sobre fórmula de cálculo del tipo de interés del mercado interbancario a un año (MIBOR) (BOE de 4).

- g) Referencia interbancaria a un año (38 ter).

El Banco de España dará una difusión adecuada a estos índices que, en todo caso, se publicarán, mensualmente, en el «Boletín Oficial del Estado».

## NORMA SÉPTIMA.—Documentos de liquidación de operaciones

Las comunicaciones a los clientes previstas tanto en el número octavo de la Orden de 12 de diciembre de 1989, como en los artículos 4 y 6 de la Orden de 16 de noviembre de 2000, se ajustarán a las normas contenidas en el anexo VI de esta Circular (39).

En los casos en que la operación dé lugar únicamente a pagos periódicos prefijados, la entrega de los sucesivos documentos de liquidación podrá sustituirse por la inclusión en el contrato de una tabla con todos los pagos o amortizaciones, con sus respectivas fechas, así como con los demás datos previstos en el anexo citado, sin perjuicio de la entrega de los justificantes de cada pago. En caso de modificación de cualquiera de los datos de la tabla deberá entregarse un nuevo documento íntegro que incorpore los nuevos datos.

Cuando se trate de préstamos a largo plazo con liquidaciones periódicas y de igual cuantía, los documentos de liquidación que correspondan a períodos inferiores al año podrán sustituirse por otro único de carácter anual que los resuma.

El documento de liquidación correspondiente a las transferencias con el exterior, cuyo contenido mínimo se describe en el número V del anexo VI, habrá de ser remitido a los clientes en el plazo máximo de cinco días hábiles desde la fecha de aceptación de una orden de transferencia o desde la de recepción en la cuenta de la entidad de los fondos correspondientes a una recibida (39 bis).

La renuncia al documento de liquidación, que únicamente cabrá en las transferencias reguladas en la Ley 9/1999, deberá figurar en un documento independiente de cualquier otro, debiendo conservar la entidad constancia documental de la misma (39 bis).

La remisión de los documentos de liquidación de operaciones que deban efectuarse al amparo de los párrafos anteriores 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 con-

(38 ter) Incorporada la letra g) del apartado 3 por la Circular 7/1999, de 29 de junio.

(39) Redactado el párrafo primero por la Circular 3/2001, de 24 de septiembre.

(39 bis) Incorporados los párrafos cuarto, quinto y sexto por Circular 3/2001, de 24 de septiembre.

tratación y así esté previsto en el documento contractual (39 bis).

En el caso de operaciones con valores reguladas por la Orden de 25 de octubre de 1995, la información a facilitar a los clientes se ajustará a lo establecido en la citada Orden y disposiciones que la desarrolle (40).

## **NORMA OCTAVA.—Coste y rendimiento efectivos de las operaciones**

I. El tipo de interés, coste o rendimiento efectivo deberán expresarse obligatoriamente en los documentos contractuales a que se refiere el apartado I de la NORMA SEXTA de esta Circular y en los siguientes casos:

- a) Tipo de interés preferencial, y de descubiertos en cuenta corriente y excedidos en cuenta de crédito, a que se refiere el apartado I de la NORMA PRIMERA de esta Circular.
- b) Tipos de interés de referencia que se mencionan en el apartado 3 de la NORMA PRIMERA de esta Circular.
- c) Publicidad en que se haga referencia implícita o explícita a costes o rendimientos de operaciones bancarias.
- d) Documentos de liquidación de operaciones activas o pasivas.
- e) Oferta vinculante a que se refiere el artículo 16 de la Ley 7/95 y el artículo 5 de la Orden sobre préstamos hipotecarios. Cuando los créditos o préstamos se realicen a tipo variable, dicho coste tendrá efectos informativos, y se hará seguir de la expresión: «variará con las revisiones del tipo de interés» (41).

2. Para la confección y publicación del tipo de interés, coste o rendimiento efectivo a que se refiere el apartado anterior, las entidades deberán atenerse a las siguientes reglas, que se desarrollan matemáticamente mediante la fórmula contenida en el anexo V (42):

- a) Los tipos de interés, costes o rendimientos se expresarán en tasas porcentuales anuales pagaderas a término vencido equivalentes.
- b) La tasa porcentual equivalente es aquella que iguala en cualquier fecha el valor actual de los efectivos recibidos y entregados a lo largo de la operación, por todos los conceptos, incluido el saldo remanente a su término, con las excepciones e indicaciones que se recogen en los siguientes apartados.

(40) Incorporado el último párrafo por Circular 3/1996, de 27 de febrero.

(41) Redactada la letra e) del apartado I por Circular 3/1996, de 27 de febrero.

(42) Redactado el primer párrafo del apartado 2 por Circular 13/1993, de 21 de diciembre.

3. En la publicación de los tipos mencionados en el apartado I, letras a) y b) precedentes, el cálculo del tipo de interés efectivo no incluirá carga alguna por comisiones o gastos repercutibles, extremo que se señalará expresamente. En los descubiertos en cuenta corriente con consumidores a que se refiere el artículo 19.4 de la Ley 7/95, se hará referencia expresa a la limitación contenida en esa norma (43).

En los descubiertos en cuenta corriente o excedidos en cuenta de crédito, los tipos de interés efectivos se calcularán aplicando el período de liquidación más corto entre los habitualmente practicados por la entidad en sus descubiertos o excedidos (44).

Los tipos publicados para los descubiertos en cuenta corriente, los excedidos en cuenta de crédito y los «otros tipos de referencia» podrán acompañarse también de los tipos nominales (45).

Los «excedidos en cuenta de crédito» podrán expresarse, alternativamente, como recargos sobre el tipo contractual del crédito, en cuyo caso se hará constar la palabra «recargo» (45).

4. En la información sobre el coste efectivo de las operaciones activas, se aplicarán las reglas siguientes (46):

a) En el cálculo del coste efectivo se incluirán las comisiones y demás gastos que el cliente esté obligado a pagar a la entidad como contraprestación por el crédito recibido o los servicios inherentes al mismo. No se considerarán a estos efectos las comisiones o gastos que se indican a continuación, aun cuando debe quedar expresa y claramente indicado que la tasa anual equivalente no los incluye (46):

- Los gastos que el cliente pueda evitar en uso de las facultades que le concede el contrato, en particular, y, en su caso, los gastos por transferencia de los fondos debidos por el cliente.
- Los gastos a abonar a terceros, en particular los corretajes, gastos notariales e impuestos.
- Los gastos por seguros o garantías. No obstante, se incluirán las primas de los seguros que tengan por objeto garantizar a la entidad el reembolso del crédito en caso de fallecimiento, invalidez, o desempleo de la persona física que haya recibido el

(43) Redactada la última frase del párrafo primero del apartado 3 según Circular 3/1996, de 27 de febrero.

(44) Incorporado el párrafo segundo del apartado 3 por Circular 5/1994, de 22 de julio.

(45) Incorporados los párrafos tercero y cuarto del apartado 3 según Circular 3/1996, de 27 de febrero.

(46) Redactados el primer párrafo del apartado 4 y el primer párrafo de la letra a) según Circular 13/1993, de 21 de diciembre.

crédito, siempre que la entidad imponga dicho seguro como condición para conceder el crédito.

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.

- b) Las liquidaciones correspondientes a cualquier clase de morosidad (ya sean de cuotas de interés o de principal) se tratarán de forma independiente, con señalamiento de las variables a que se refiere la liquidación.
- c) En la liquidación de las cuentas de crédito (47), las comisiones de apertura u otros gastos iniciales deberán distribuirse durante toda la vida contractual del crédito, y su integración como componente del coste efectivo anual se hará calculándolos sobre el límite del crédito, aunque no haya sido totalmente dispuesto. Si no se hubiese establecido plazo, se distribuirán en las liquidaciones de intereses correspondientes al primer año de vigencia.

No se incluirá en el coste la comisión que pueda cobrarse por disponibilidad, aun cuando tal circunstancia debe quedar expresamente señalada, con indicación del importe total a que dicha comisión se eleve.

En la documentación contractual relativa a estas operaciones, el coste efectivo a reflejar a efectos informativos se calculará bajo el supuesto de la disposición total del crédito a su concesión.

En la liquidación de estos créditos, los cálculos se efectuarán sobre los saldos medios efectivamente dispuestos. No se considerarán como disposiciones los cargos iniciales por comisiones y gastos.

- d) En el descuento de papel comercial, el coste efectivo se complementará por cada factura liquidada como sigue:
  - Solo se integrará en el coste el importe de las comisiones que, por cada efecto, excede de los mínimos tarifados por cada entidad. Esta circunstancia debe quedar expresamente señalada en la liquidación.
  - Los efectos a menos de 15 días no se entenderán descontados a estos fines, considerándose todos sus costes como inherentes al servicio de cobranza. Serán liquidados separadamente.
- e) 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 substraendo, a fin de establecer el efectivo puesto a disposición del cliente.

- f) En las operaciones de «factoring», en las que se preste, al menos, el servicio de administración, la tasa anual equivalente correspondiente a la financiación no incluirá las comisiones de factoraje. En el caso de que la financiación se instrumente como un descuento comercial, no se aplicarán las excepciones contenidas en la anterior letra d).
- g) En el cálculo de la tasa anual equivalente exigible conforme a lo previsto en el apartado 10 de la NORMA SEXTA se aplicarán, cuando sea necesario, los siguientes supuestos (48):
  - En los contratos de crédito sin límite se entenderá que el crédito concedido no es superior a 1.500 euros (48 bis).
  - En los créditos sin vencimiento o cuadro de amortización determinado, se considerará que el crédito se reembolsa íntegramente al año de su concesión.
  - Cuando se estipulen diversas posibilidades para el reembolso de un crédito, se utilizará la fecha más próxima de las previstas en el contrato.

5. En la información sobre el rendimiento efectivo de las operaciones pasivas, se aplicarán las reglas siguientes (49):

- a) El cálculo del tipo de rendimiento efectivo se referirá a los importes brutos liquidados, sin tener en cuenta, en su caso, las deducciones por impuestos a cargo del perceptor, ni las ventajas fiscales por desgravaciones que puedan beneficiarle. La entidad podrá añadir, si lo considera conveniente, los tipos netos que puedan resultar para el cliente, teniendo en cuenta esas circunstancias fiscales.
- b) Si durante el período de liquidación se hubiesen producido descubiertos, se procederá a efectuar la correspondiente separación de saldos medios de signos contrarios por los días que a cada uno correspondan, aplicándose a aquellos las normas sobre créditos en cuenta corriente.
- c) En la documentación contractual y en las liquidaciones relativas a las cuentas corrientes a la vista o cuentas de

(48) Incorporada la letra g) del apartado 4 por Circular 13/1993, de 21 de diciembre.

(48 bis) Redactado el primer guion del apartado 4.g) según Circular 3/1999, de 24 de marzo. Véase la disposición transitoria, I.c), de la citada Circular.

(49) Redactado el primer párrafo del apartado 5 según Circular 13/1993, de 21 de diciembre.

(47) Redactado el inicio del primer párrafo de la letra c) del apartado 4 por Circular 13/1993, de 21 de diciembre.

ahorro, el cálculo de su rendimiento efectivo no incluirá los eventuales cargos que por comisiones o gastos puedan derivarse del servicio de caja vinculado a tales contratos.

- d) En las cuentas corrientes y de ahorro con tipo de interés nominal igual o inferior al 2,5 %, las entidades podrán tomar como tipo de interés anual efectivo el propio nominal, expresándolo así en los documentos contractuales y de liquidación.

6. En las operaciones a tipo de interés variable, el coste o rendimiento efectivo que se ha de reflejar en la documentación contractual se calculará bajo el supuesto teórico de que el tipo de referencia inicial permanece constante, durante toda la vida del crédito, en el último nivel conocido en el momento de celebración del contrato.

Si se pactara un tipo de interés fijo para cierto período inicial, se tendrá en cuenta en el cálculo, pero únicamente durante dicho período inicial. Excepcionalmente, si el tipo inicial se aplicara durante un plazo de diez años o más, o durante la mitad o más de la vida del contrato, aplicándose, al menos, durante tres años, en el cálculo del coste o rendimiento efectivo solo se tendrá en cuenta ese tipo inicial. Tal simplificación deberá advertirse adecuadamente (50).

7. En los documentos de liquidación de las operaciones activas que deben facilitarse periódicamente a los clientes, de conformidad con la NORMA SÉPTIMA, el coste efectivo se calculará tomando exclusivamente en cuenta el plazo pendiente de amortización y los conceptos de coste que queden por pagar si la operación sigue su curso normal. El coste efectivo así calculado se denominará «coste efectivo remanente».

En las operaciones a tipo de interés variable, las modificaciones que experimenten los índices de referencia no se reflejarán en el «coste efectivo remanente» hasta tanto no afecten al tipo nominal de la operación (51).

## NORMA NOVENA.—Publicidad (52)

I. La publicidad que realicen las entidades de crédito sobre operaciones, servicios o productos financieros en la

que se haga referencia, explícita o implícita, a su coste o rendimiento para el público, deberá ser sometida a la autorización previa del Banco de España, presentando la solicitud en el Registro General del mismo. Se exceptúa de esa autorización la publicidad que esté sometida al control de las Comunidades Autónomas, de acuerdo con sus competencias en esta materia, en el marco de lo dispuesto en el artículo 48, número 3 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, y

---

Decreto 31/1985, de 28 de marzo. Regulación de las competencias de la Comunidad Autónoma de Aragón en materia de Cajas Rurales (BOAR de 11 de abril), artículo 8.

### ASTURIAS

Decreto 52/1992, de 4 de junio, sobre actuación e inversiones de Cajas de Ahorros que operen en el Principado de Asturias (BOPA de 29), artículo 11.

Decreto 65/1994, de 4 de agosto. Adecuación a la Ley de 26 de noviembre de 1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOPA de 26), anexo I.

Ley 2/2000, de 23 de junio, de Cajas de Ahorro (BOPA de 6 de julio), artículo 69.

### BALEARES

Decreto 6/1984, de 24 de enero, de dependencia orgánica y funcional de las Cajas de Ahorros (BOIB de 20 de febrero), artículo 6.

Circular 2/1984, de 30 de noviembre, sobre publicidad de las Cajas de Ahorros (BOIB de 20 de diciembre).

Decreto 43/1986, de 15 de mayo, relativo a Cajas de Ahorros, órganos rectores y control de gestión (BOIB de 20), artículo 42.

Decreto 146/1989, de 30 de noviembre. Sociedades Cooperativas (BOIB de 21 de diciembre), artículo 9.

Decreto 33/1990, de 19 de abril. Cajas de Ahorros, infracciones y sanción inspectora (BOIB de 3 de mayo), artículo 4.

### CANARIAS

Orden de 27 de octubre de 1989, por la que se delegan determinadas facultades en materia de Cajas de Ahorros (BOC de 8 de noviembre), artículo 1.

### CANTABRIA

Decreto 6/1982, de 17 de junio, sobre Cajas de Ahorros de la Comunidad Autónoma de Cantabria (BOCT de 27 de julio), artículo 8.

Orden de 15 de noviembre de 1994, regulando la publicidad de las Cajas de Ahorros con sede en Cantabria (BOCT de 21).

### CASTILLA-LA MANCHA

Decreto 45/1985, de 2 de abril, por el que se regulan competencias en Cajas de Ahorros de Castilla-La Mancha (DOCM de 16), artículo 8.

Circular 1/1986, de 26 de febrero, a Cajas de Ahorros, sobre Publicidad (DOCM de 11 de marzo).

Decreto 15/1986, de 26 de febrero, de desarrollo de las competencias de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en materia de Cooperativas de Crédito (DOCM de 4 de marzo), artículo 8.

Circular 5/1986, de 3 de julio, relativa a la publicidad de las Cooperativas de Crédito (DOCM de 22).

Ley 4/1997, de 10 de julio, de Cajas de Ahorros de Castilla-La Mancha (DOCM de 18), artículo 67.

### CASTILLA Y LEÓN

Decreto 164/1988, de 27 de julio, por el que se regulan las competencias de la Comunidad de Castilla y León en materia de Cooperativas de Crédito y Cajas Rurales (BOCL de 1 de agosto), artículo 9.

Decreto 45/1999, de 11 de marzo, por el que se regula la publicidad de las Cajas de Ahorros en Castilla y León (BOCL de 15).

Ley 5/2001, de 4 de julio, de Cajas de Ahorro (BOCL de 7 de julio).

### CATALUÑA

Decreto 303/1980, de 29 de diciembre, que desarrolla las competencias que corresponden a la Generalidad de Cataluña respecto a las Cajas de Ahorros (DOGC de 29), artículo 8.

siempre que el ámbito de difusión de los anuncios no excede del de dichas Comunidades Autónomas.

Tendrá la consideración de publicidad toda forma de comunicación por la que se ofrezcan operaciones, servicios o productos financieros, o se divulgue información sobre ellos, cualquiera que sea el medio que se utilice: prensa, radio, televisión, filmaciones, carteles interiores o exteriores, vallas, folletos, circulares, etc., incluyendo las circulares y

---

Decreto 270/1983, de 23 de junio. Desarrollo de la Ley 4/1983, de 9 de marzo, de Cooperativas de Cataluña, en cuanto a las Cooperativas de Crédito y Cajas Rurales (DOGC de 8 de julio), artículo 4.

Decreto 172/1994, de 14 de junio, de adecuación de procedimientos a la Ley de 26 de noviembre de 1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (DOGC de 27 de julio), artículos 4 y 9.

Orden de 19 de abril de 1995, sobre delegación de competencias en diversos órganos del Departamento de Economía y Finanzas (DOGC de 28), artículo 4.

#### EXTREMADURA

Ley 8/1994, de 23 de diciembre, de Cajas de Ahorros (DOE de 21 de enero de 1995), artículos 17 y 18.

Ley 5/2001, de 10 de mayo, de Sociedades de Crédito Cooperativo (DOE de 7 de junio).

#### GALICIA

Decreto 77/1983, de 21 de abril, sobre dependencia orgánica y funcional de las Cajas de Ahorros de la Comunidad Autónoma de Galicia (DOGA de 3 de mayo), artículo 5.

Circular 2/1987, de 15 de septiembre, a las Cajas de Ahorros gallegas, relativa a operaciones de riesgo de consejeros y otros cargos de las Cajas de Ahorros gallegas, autorización de inversiones de superior importe, autorización, en su caso, de concesión de créditos y riesgos a las Corporaciones Locales de Galicia y autorización de los proyectos y presupuestos de publicidad de las Cajas de Ahorros con domicilio en Galicia (DOGA de 9 de octubre), artículo 4.

Ley 4/1996, de 31 de mayo. Cajas de Ahorros de Galicia (DOGA de 12 de junio), artículos 41 y 53.

Decreto 312/2000, de 28 de diciembre, sobre la estructura orgánica de la Consellería de Economía y Hacienda (DOGA de 2 de abril de 2001).

#### MADRID

Decreto 19/1985, de 21 de febrero, sobre régimen de dependencia orgánica y funcional de las Cajas de Ahorros (BOMA de 22), artículo 8.

#### MURCIA

Decreto 87/1983, de 22 de noviembre, de competencias de la Comunidad Autónoma de Murcia sobre Cajas de Ahorros (BOMU de 12 de diciembre), artículo 8.

Orden de 10 de marzo de 1987, por la que se regula la publicidad de las Cajas de Ahorros con sede en la región de Murcia (BOMU de 11 de abril).

Ley 3/1998, de 1 de julio, de Cajas de Ahorros de la Región de Murcia (BOMU de 23), artículo 24.

#### NAVARRA

Decreto foral 244/1992, de 29 de junio, por el que se desarrollan determinadas competencias de la Comunidad Foral de Navarra en materia de Cajas de Ahorros (BONA de 3 de agosto), artículo 9.

Orden foral 643/1992, de 31 de agosto, de regulación de la publicidad de las Cajas de Ahorros en la Comunidad Foral de Navarra (BONA de 18 de septiembre).

#### RIOJA, LA

Decreto 32/1988, de 8 de julio. Competencias de la Comunidad Autónoma de La Rioja sobre Cajas de Ahorros (BOR de 12), artículo 9.

#### VALENCIA

Decreto 2/1997, de 7 de enero, relativo a las Cooperativas de Crédito de la Comunidad Valenciana (DOGV de 20), artículo 11.

cartas personalizadas que formen parte de una campaña de difusión.

Tendrá la consideración de publicidad sujeta al régimen de autorización a que se refiere esta norma, tanto la que se incluya en las páginas propias de Internet de una entidad de crédito, como la que pueda figurar en las páginas de terceros que ofrezcan los servicios de una entidad de crédito (53).

No se considerará publicidad, a estos efectos, y por ello no requerirá autorización, aquella que se limite a simuladores de cálculo en las páginas de la entidad en Internet y aquellos supuestos en que se realicen comparaciones entre ofertas de distintas entidades siempre que en ellas no se incluyan productos propios (53).

Tampoco tendrán la consideración de publicidad las informaciones que sobre las características específicas de las operaciones figuren en las páginas operativas de Internet en las cuales se llevan a cabo (53).

2. Los proyectos de campañas publicitarias sometidas a autorización se presentarán por duplicado, y deberán consistir en una reproducción adecuada, según el medio de difusión, de los textos, bocetos, composición gráfica, cuñas radiofónicas o filmaciones, en su caso, con indicación de los tamaños y tiempos totales y relativos de la composición interna de los mismos.

La publicidad de las entidades de crédito, para ser autorizada, deberá presentar al público, con claridad, precisión y respeto de la competencia, las características de la oferta financiera, debiendo contener una descripción suficiente del producto ofertado, que muestre los aspectos más significativos del mismo y, en particular, su coste o rendimiento efectivo (TAE) mediante un ejemplo representativo (53 bis).

Cuando el coste o rendimiento efectivo a indicar en la publicidad pueda verse alterado por circunstancias tales como el importe de la operación, la existencia de comisiones diferentes, u otras causas, se indicará el intervalo significativo en que pueda moverse (54).

En la publicidad de las operaciones a tipo de interés variable en que concurre el supuesto previsto en el segundo párrafo del apartado 6 de la NORMA OCTAVA, cuando se mencione el tipo inicial, se dará relevancia publicitaria predominante a la tasa calculada según el criterio expuesto en esa disposición (54).

---

(53) Incorporados los párrafos tercero, cuarto y quinto del número 1, por la Circular 3/2001, de 24 de septiembre.

(53 bis) Incorporado el inciso final del segundo párrafo del apartado 2 por Circular 13/1993, de 21 de diciembre (BOE de 31).

(54) Añadidos los párrafos tercero y cuarto del apartado 2 por Circular 13/1993, de 21 de diciembre (BOE de 31).

3. El Banco de España resolverá sobre las autorizaciones en el plazo máximo de ocho días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud, entendiéndose autorizada la publicidad si transcurrido ese plazo no se hubiese producido comunicación al interesado. Este plazo quedará interrumpido al ser requerida la entidad para cualquier modificación o información adicional. Toda denegación de solicitud de autorización será motivada.

En toda publicidad autorizada expresamente deberá constar la expresión «Registrado en el Banco de España con el nº», o su abreviatura «RBE nº». Estas autorizaciones no implican recomendación a favor de las operaciones, productos o servicios anunciados, por lo que las entidades no harán referencia a dicha autorización en forma tal que pueda inducir a error. En otro caso, deberá constar la expresión «Registro de entrada en el Banco de España nº» o su abreviatura «REBE nº».

4. El Banco de España podrá requerir de las entidades de crédito la rectificación o el cese de aquella publicidad que no respete las condiciones de autorización, o que no la hubiese obtenido siendo exigible. Igualmente, el Banco de España podrá ejercer las acciones a que hace referencia el título IV de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, general de publicidad.

Por su parte, las asociaciones de consumidores y usuarios que figuren inscritas en el Registro a que se refiere el número I del artículo I.<sup>º</sup> del Real Decreto 825/1990, de 22 de junio, sobre el derecho de representación, consulta y participación de los consumidores y usuarios a través de sus asociaciones, podrán denunciar ante el Banco de España los incumplimientos de las disposiciones contenidas en la presente norma.

5. Si se produjeran hechos o circunstancias que pudieran suponer un cambio en la operación a que se refiere la publicidad autorizada, deberán comunicarse tales alteraciones al Banco de España, que podrá, de forma motivada, revocar la autorización concedida.

La autorización también podrá revocarse cuando lleguen a conocimiento del Banco de España nuevos elementos de juicio que alteren sustancialmente las bases sobre las que se concedió dicha autorización, sin perjuicio, en su caso, de las responsabilidades que puedan exigirse a la entidad por omisión o inexactitud de los datos aportados.

6. Cuando la publicidad de una entidad de crédito englobe cualquier tipo de oferta de operaciones o servicios a realizar por otra entidad distinta de aquella, deberá contener mención expresa de la entidad que preste cada servicio. Si la publicidad de alguno de tales servicios u operaciones prestados por entidad distinta de la de crédito está sujeta, a su vez, a control administrativo, la autorización que el Banco de España otorgue no eximirá del cumplimiento de los requisitos establecidos por el organismo de control de dicha entidad. En los casos en que no se precise autoriza-

zación del Banco de España, la propia entidad de crédito velará porque la oferta de la operación o servicio a realizar por entidad que no sea de crédito, pero que se englobe en la publicidad de aquella, cumpla los requisitos establecidos, en su caso, por el organismo de control de esta.

7. Las entidades de crédito cuyos servicios se ofrezcan, directa o indirectamente, en la publicidad realizada por una empresa que no sea entidad de crédito, quedarán obligadas a tramitar ante el Banco de España, cuando así proceda, según el apartado I de esta norma, la autorización de la campaña publicitaria.

## **NORMA DÉCIMA.—Remisión de comunicaciones y documentos**

1. Las tarifas de comisiones y reglas de valoración y las comunicaciones y estados sobre tipos de interés, así como las solicitudes de autorización de publicidad, reguladas por esta Circular, se dirigirán a la Oficina de Instituciones Financieras del Banco de España, que igualmente tramitará las dudas que puedan presentarse para una correcta interpretación de las normas del capítulo I de esta Circular.

2. Todas las comunicaciones relativas a los contenidos descritos en el apartado anterior deberán presentarse suscritas por firma con poder bastante y con el sello de la entidad.

## **CAPÍTULO II**

### **ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES (55)**

#### **NORMA UNDÉCIMA**

El Servicio de Reclamaciones, regulado por el número noveno de la Orden, es una unidad de trabajo incardinada en los Servicios Jurídicos del Banco de España, de cuya jefatura depende su organización y funcionamiento.

El Servicio de Reclamaciones adecuará sus actuaciones a las directrices que emanen del Consejo Ejecutivo del Banco de España.

El Servicio no facilitará información general sobre entidades de crédito o servicios bancarios.

#### **NORMA DUODÉCIMA**

Con independencia de su estructura funcional propia, en los casos en que el Jefe de los Servicios Jurídicos lo con-

(55) Véase el anexo I de la Circular 4/1994, de 22 de julio, sobre ficheros con datos de carácter personal gestionados por el Banco de España (BOE de 27 de julio).

Téngase en cuenta que las referencias efectuadas al Consejo Ejecutivo han de entenderse hechas a la Comisión Ejecutiva.

sidere necesario, cualesquiera de las oficinas del Banco que para ello sean requeridas informarán sobre aspectos concretos de los expedientes en curso.

## NORMA DECIMOTERCERA

El Servicio de Reclamaciones podrá recabar toda clase de información de las entidades sometidas a su competencia relacionada con los expedientes que tramite. El Jefe de los Servicios Jurídicos, a quien expresamente se le confieren las necesarias facultades, podrá acordar las comprobaciones precisas para la obtención de datos y documentos directamente en el domicilio u oficinas de aquellas, en cuyo caso actuará investido de las facultades de inspección que le corresponden al Banco de España. En el requerimiento en que así lo acuerde, hará constar los extremos sobre los que versen las comprobaciones y el nombre de las personas que las hayan de llevar a cabo.

## NORMA DECIMOCUARTA (56)

I. Para la admisión y tramitación de reclamaciones ante el Servicio, será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente por escrito ante el «defensor del

---

(56) Véase la siguiente normativa autonómica sobre la materia:

### ANDALUCÍA

Ley 15/1999, de 16 de diciembre, de Cajas de Ahorros de Andalucía (BOJA de 28), artículos 102 a 109.

### ARAGÓN

Ley 11/1991, de 4 de enero, reguladora de las Cajas de Ahorros en Aragón (BOAR de 18), artículos 77 a 83.

Ley 4/2000, de 28 de noviembre, de reforma de la Ley 11/1991, de 4 de enero, de las Cajas de Ahorros de Aragón (BOAR de 13 de diciembre).

### ASTURIAS

Ley 2/2000, de 23 de junio, de Cajas de Ahorro (BOPA de 6 de julio), artículo 76.

### CASTILLA-LA MANCHA

Ley 4/1997, de 10 de julio, de Cajas de Ahorros de Castilla-La Mancha (DOCM de 18), artículo 67.

Resolución de 23 de julio de 1999, por la que se da publicidad al Acuerdo del Consejo de Gobierno de aprobación de los Estatutos de la Federación de Cajas de Ahorro de Castilla-La Mancha (DOCM de 3 de agosto), artículos 27 y 28.

### CASTILLA Y LEÓN

Ley 5/2001, de 4 de julio, de Cajas de Ahorro (BOCL de 7 de julio). Artículo 82.

### EXTREMADURA

Ley 8/1994, de 23 de diciembre, de Cajas de Ahorros (DOE de 21 de enero de 1995), artículos 74 a 78.

Ley 5/2001, de 10 de mayo, de Sociedades de Crédito Cooperativo (DOE de 7 de junio). Artículo 74.

### GALICIA

Ley 4/1996, de 31 de mayo. Cajas de Ahorros de Galicia (DOGA de 12 de junio), artículos 44, 45, 54 y disposición adicional.

Decreto 240/1998, de 24 de julio, por el que se regula la figura del Valedor del Cliente de las Cajas de Ahorros (DOGA de 14 de agosto).

cliente» (u órgano equivalente) de la entidad de crédito, caso de existir. El defensor del cliente deberá acusar recibo por escrito de las reclamaciones que se le presenten.

Si el defensor del cliente denegara la admisión de la reclamación, denegación que en todo caso deberá ser motivada, o se produjese resolución no satisfactoria para el reclamante, o hubieran transcurrido dos meses desde la fecha de su presentación sin resolución, el interesado podrá interponer su reclamación ante el Servicio.

2. A efectos de lo preceptuado en el apartado primero de esta norma, se considerará que existe defensor del cliente cuando una entidad o conjunto de entidades tenga establecida o se someta formalmente a institución u órgano creado con finalidad de salvaguarda de los derechos e intereses de sus clientes, y debidamente comunicado al Banco de España.

## NORMA DECIMOQUINTA

El procedimiento de reclamación se iniciará a instancia de persona interesada, mediante escrito dirigido al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, en que se hará constar:

a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, además, de la persona que lo represente, justificando la representación. Número de DNI para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.

b) Denominación o razón social de la entidad a que se refiere el escrito de reclamación, y oficina u oficinas donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.

c) Hechos, razones y solicitud en que se concreten, con claridad, las cuestiones sobre las que se solicita el pronunciamiento del Servicio, haciendo constar expresamente que las mismas no son objeto de litigio ante los tribunales ordinarios de justicia.

---

Decreto 270/1998, de 24 de septiembre, por el que se desarrolla la organización y funcionamiento de la Oficina de Reclamaciones de Clientes de las Cajas de Ahorros (DOGA de 7 de octubre).

### MURCIA

Ley 3/1998, de 1 de julio (BOMU de 23), artículo 23.

### VALENCIA

Decreto 13/1991, de 21 de enero, por el que se regula la Federación Valenciana de Cajas de Ahorros (DOGV de 13 de febrero), artículos 10 a 20.

Resolución de 28 de mayo de 1991. Aprobación de los estatutos de la Federación Valenciana de Cajas de Ahorros (DOGV de 23 de julio), artículos 7 y 17.

Resolución de 25 de octubre de 1991. Concesión de autorización al Reglamento del Defensor del Cliente de las Cajas Valencianas (DOGV de 18 de noviembre).

Decreto Legislativo 1/1997, de 23 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Cajas de Ahorros (DOGV de 28), artículo 76.

d) Fecha en que fue presentada la reclamación al defensor del cliente de la entidad reclamada, caso de existir, justificando documentalmente dicha presentación o, en su caso, la denegación de su admisión o la resolución emitida.

e) Lugar, fecha y firma.

Además, el reclamante deberá aportar las pruebas documentales en que apoye su reclamación.

Solamente se tramitarán las reclamaciones que se formulen por escrito y se refieran a operaciones concretas.

## **NORMA DECIMOSEXTA**

Las reclamaciones podrán presentarse directamente en el Servicio, radicado en la sede central del Banco de España, o en las sucursales de este. Las presentadas en sucursales serán inmediatamente remitidas a la central, Servicios Jurídicos, reteniendo aquellas una fotocopia justificativa.

## **NORMA DECIMOSEPTIMA**

Recibida la reclamación por el Servicio se procederá a la apertura de expediente. Si no se encontrase suficientemente justificada la identidad del reclamante o de la entidad afectada, no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de aquella, o no se acreditase haberla formulado previamente al defensor del cliente, se requerirá al firmante, conforme al artículo 71 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (57), para completar la información en el plazo de diez días, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivaría la reclamación sin más trámite.

Las partes tendrán acceso al correspondiente expediente.

Las reclamaciones admitidas a trámite que se refieran a operaciones sobre activos financieros emitidos por un tercero se pondrán en conocimiento del emisor de esos activos.

## **NORMA DECIMOCTAVA**

Conforme a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el Jefe de los Servicios Jurídicos podrá disponer la acumulación de expedientes que guarden íntima conexión.

(57) La Circular 5/1994, de 22 de julio, dispone que las referencias efectuadas a la antigua Ley de Procedimiento Administrativo deben entenderse realizadas a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE de 27).

## **NORMA DECIMONOVENA**

Antes de la finalización del expediente, la entidad a quien se refiera la reclamación deberá ser oída, sin perjuicio de los datos que de la misma pueda recabar el Servicio. Todos los requerimientos que se formulen a la entidad deberán ser cumplimentados en plazo de quince días hábiles, transcurridos los cuales sin contestación se tendrán por incumplidos a los efectos procedentes, pudiendo continuar el procedimiento.

## **NORMA VIGÉSIMA**

El expediente deberá resolverse en plazo máximo de tres meses desde la última actuación que en él conste. Si ello no fuese posible, deberán hacerse constar expresamente en el informe final las causas que lo han impedido.

## **NORMA VIGÉSIMA PRIMERA**

El expediente concluirá con el informe a que se refiere el apartado c) del número noveno de la Orden. Tal informe, que será motivado, deberá contener unas conclusiones claras en las que, al menos, se haga constar si de lo actuado se desprende quebrantamiento de normas de disciplina y si la entidad se ha ajustado o no a las buenas prácticas y usos bancarios.

## **NORMA VIGÉSIMA SEGUNDA**

El informe se notificará a las partes.

El Servicio informará regularmente al Consejo Ejecutivo, en la forma que este determine, de la situación general de los trámites y de las incidencias más importantes.

## **NORMA VIGÉSIMA TERCERA**

Si a la vista del informe emitido en el expediente de reclamación, del que se dedujere que ha existido perjuicio para el reclamante en sus relaciones con la entidad de crédito, esta rectifique su situación con aquel, conforme a lo previsto en las conclusiones, deberá ponerlo en conocimiento del Banco de España y justificarlo documentalmente en el plazo máximo de un mes a contar de la notificación del informe, procediéndose a su archivo. De no recibirse noticias en dicho plazo, se procederá asimismo al archivo de la reclamación, quedando el expediente como antecedente a los efectos legales que procedan. El archivo decretado se entenderá sin perjuicio de las responsabilidades administrativas o de otro orden en que haya podido incurrir la entidad.

Si la rectificación se produjese en cualquier momento anterior del expediente y fuere a satisfacción del reclamante, deberá también justificarse documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales ca-

sos se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite, salvo lo establecido en la norma siguiente.

## NORMA VIGÉSIMA CUARTA

Si de las actuaciones practicadas se dedujere el quebrantamiento de normas de disciplina o se detectaren indicios de conductas delictivas, o de infracciones tributarias, de control de cambios, de consumo o competencia, o de otra naturaleza, los Servicios Jurídicos darán cuenta al Consejo Ejecutivo a los efectos oportunos.

Además, en caso de allanamiento o desistimiento de las partes, sin perjuicio de las responsabilidades disciplinarias o de otro orden que correspondan, el Servicio podrá formular a la entidad las indicaciones que estime pertinentes.

## NORMA VIGÉSIMA QUINTA

El Servicio de Reclamaciones mantendrá un fichero de entidades y reclamantes en el que se harán constar, a los efectos procedentes, las reclamaciones estimadas y las desestimadas.

## NORMA VIGÉSIMA SEXTA

El Servicio rechazará las reclamaciones sobre las que ya hubiese recaído el informe previsto en las presentes normas, y las que sean objeto de litigio ante los Tribunales de Justicia.

Se rechazarán asimismo las reclamaciones que formulen los clientes de las entidades de crédito distintas de las de depósito y que se refieran a operaciones concertadas o hechos acaecidos con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley 26/1988, de 29 de julio.

## NORMA VIGÉSIMA SÉPTIMA

En lo no previsto expresamente en la Orden y en las anteriores normas, será de aplicación a las actuaciones del Servicio de Reclamaciones la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

## NORMAS FINALES

### NORMA VIGÉSIMA OCTAVA.—Entrada en vigor y normas transitorias

La presente Circular entrará en vigor el día de su publicación en el Boletín Oficial del Estado, sin perjuicio de las obligaciones derivadas directamente de la Orden, que tienen vigencia desde el día 1 de enero de 1990. No obstante lo anterior, se establecen las siguientes normas transitorias:

I. La entrega de documentos contractuales, que obligaba a las entidades de depósito desde el día 1 de marzo de 1989 en virtud de la normativa anterior, se aplicará por las entidades de crédito distintas de las de depósito a todas las operaciones que se formalicen a partir del día 1 de noviembre de 1990.

2. Antes del 1 de enero de 1993 todas las entidades de crédito deberán tener a disposición de quienes, a 1 de enero de 1990, fuesen titulares de operaciones de duración indeterminada, de las previstas en el apartado I de la NORMA SEXTA de esta Circular, los correspondientes documentos contractuales, debiendo comunicar a los titulares su derecho a obtener dichos documentos. No obstante, si el cliente lo solicitara antes, deberá procederse a su entrega dentro de los treinta días siguientes a la solicitud.

3. Las entidades de crédito distintas de las de depósito no estarán obligadas a dar cumplimiento a lo dispuesto en las NORMAS SEXTA Y SÉPTIMA de la presente Circular, hasta el 1 de noviembre de 1990.

4. Las normas de valoración contenidas en el anexo IV entrarán en vigor el 1 de enero de 1991, aplicándose hasta entonces las anteriormente vigentes.

5. Las entidades de depósito tendrán de plazo hasta el 1 de noviembre de 1990 para publicar y remitir al Banco de España las declaraciones obligatorias de tipos de operaciones activas ajustadas a lo dispuesto en la NORMA PRIMERA de esta Circular. Las modificaciones introducidas en las informaciones a que se refiere la NORMA SEGUNDA (anexos II y III) deberán incorporarse a las declaraciones correspondientes al mes de noviembre de 1990.

### NORMA VIGÉSIMA NOVENA.—Normas complementarias

1. .... (58).
2. Todas las entidades de crédito comunicarán al Banco de España (Servicios de Inspección), tan pronto como se produzcan, las aperturas de oficinas dentro del territorio nacional, así como los cambios de domicilio, cesiones, traspasos y cierres de oficinas.

### NORMA TRIGÉSIMA.—Derogaciones

A la entrada en vigor de la presente quedarán derogadas las circulares siguientes:

- Número 7, de 17 de diciembre de 1973, a las cajas de ahorros, sobre publicidad.

(58) Derogado tácitamente el apartado I por Circular 6/1991, de 13 de noviembre, a Entidades Gestoras del Mercado de Deuda Pública en Anotaciones (BOE de 23).

- Número 7, de 17 de diciembre de 1973, a las cooperativas de crédito, sobre publicidad.
- 24/1987, de 21 de julio. Organización y funcionamiento del Servicio de Reclamaciones.
- 15/1988, de 5 de diciembre. Entidades de depósito, tipos de interés, comisiones y normas de actuación con la clientela.
- 16/1988, de 29 de diciembre. Entidades de depósito. Entrada en vigor de la Circular 15/1988, de 5 de diciembre.

## **DISPOSICIÓN TRANSITORIA (58 bis)**

I. Durante el período transitorio a que se refiere el artículo 12 de la Ley 46/1998, de 17 de diciembre sobre introducción del euro, es decir, hasta el 31 de diciembre del 2001, serán aplicables las siguientes previsiones:

### a) Gratuidad de ciertas operaciones

i) Según lo dispuesto en los artículos 14.3, 15.2 y 16.7 de la Ley de Introducción del Euro, serán gratuitas las siguientes operaciones bancarias:

- La conversión a euros o pesetas de los ingresos y de los pagos realizados, en territorio nacional, en pesetas o en euros respectivamente.
- La redenominación a euros de las cuentas de efectivo en pesetas y de los medios de disposición de las mismas.
- La redenominación a euros de la Deuda del Estado, que lleven a cabo las entidades Gestoras del Mercado de Deuda Pública en Anotaciones de los saldos nominales de cada uno de sus comitentes, así como la emisión y entrega de los nuevos resguardos de formalización, en que los saldos aparecerán expresados en euros.

ii) En las operaciones o servicios bancarios que lleven aparejada la conversión entre unidades monetarias nacionales integradas en el euro, no procederá la aplicación de una comisión de cambio de moneda; ello, sin perjuicio de las comisiones que, en su caso, correspondiera aplicar por otros servicios vinculados al cambio, o repercusión de otros gastos.

### b) Folleto de tarifas

— En el folleto general y en los folletos parciales las comisiones cifradas en importes monetarios se expresarán en euros y en pesetas.

- En el apartado de condiciones generales del folleto se hará constar la gratuidad de las operaciones que se mencionan en la letra a) anterior.
- Según lo previsto en el artículo 14.5 de la Ley de Introducción del Euro, las comisiones aplicables por operaciones o servicios bancarios en euros serán idénticas a las aplicadas a esas mismas operaciones o servicios cuando se realicen en pesetas.

La identidad se obtendrá por aplicación del tipo de conversión a que se refiere el artículo 2º.2 de la Ley de Introducción del Euro y las reglas de redondeo que figuran en el artículo 11 de esa misma norma.

### c) Publicación de tipos de cambio y tablón de anuncios

Los tipos de cambio y las comisiones a que se refiere la NORMA PRIMERA BIS, cuando estén cifradas en importes monetarios, se publicarán tanto en euros como en pesetas.

Junto a la información mencionada en la letra h) del apartado I de la NORMA QUINTA se incluirá una referencia a la gratuidad de las operaciones mencionadas en la letra I.a).i) de la presente disposición.

### d) Normas de valoración y documentos de liquidación

En las operaciones o servicios bancarios que lleven aparejada la conversión entre unidades monetarias nacionales integradas en el euro no resultarán aplicables los desfases en la fecha de valoración previstos para las compraventas de divisas.

Los documentos de liquidación correspondientes a esas mismas operaciones indicarán los tipos de conversión aplicados, además de la restante información que se especifica en el anexo VI.

### e) Equivalencia de importes en euros

Los importes en euros recogidos en los apartados I y 2 de la NORMA PRIMERA BIS, en el primer inciso de la letra b) del apartado I de la NORMA SEXTA, y en el primer guion del apartado 4 g) de la NORMA OCTAVA, se entenderán igualmente referidos a su equivalente en pesetas.

2. Las entidades de crédito dispondrán de un plazo de seis meses para adaptar sus folletos de tarifas a las modificaciones previstas en el apartado I anterior.

Cuando las modificaciones del folleto de tarifas, y de los folletos parciales, recojan exclusivamente las adaptaciones a las que se refiere el párrafo anterior, en la remisión al Banco de España para su comprobación se hará constar expresamente esta circunstancia. En este caso, los folletos se entenderán conformes cuando hayan transcurrido ocho días desde su recepción en el Banco de España, sin que éste hubiera efectuado alguna manifestación expresa, objeción o recomendación al respecto.

(58 bis) Incorporada por Circular 3/1999, de 24 de marzo.

**ANEXO I (59)**

**DECLARACIÓN OBLIGATORIA DE TIPOS DE OPERACIONES ACTIVAS**

Tipo preferencial
Otros tipos de referencia
Descubiertos en cuenta corriente
— Descubiertos en cuenta corriente con consumidores
— Resto descubiertos
Excedidos en cuenta de crédito

---

(59) Modificado por Circular 3/1996, de 27 de febrero.

## ANEXO II (60)

### TIPOS DE INTERÉS DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO EN PESETAS EN ESPAÑA CON EL SECTOR PRIVADO RESIDENTE

#### Tipos medios ponderados de las operaciones iniciadas o renovadas en el mes (a)

	PLAZOS			
	Hasta tres meses inclusive	Más de tres meses a menos de un año	Un año a menos de tres años	Tres años o más
Descuento comercial				
Cuentas de crédito (b)				
Préstamos personales (en póliza o en efectos financieros)				
Préstamos con garantía hipotecaria para adquisición de vivienda libre (c)				
Períodos de revisión del tipo de interés				
	Un mes	Tres meses	Mayor plazo	
<b>Créditos a tipo variable</b>				

- (a) Todos los tipos deben representar el coste efectivo (TAE) para los clientes, determinado de acuerdo con las normas de cálculo establecidas en la presente Circular.  
(b) Bajo la hipótesis de una disposición total del límite.  
(c) Incluidos los concertados a tipo variable, que no figurarán entre los reflejados en la fila siguiente.

Nota: Se excluirán del cálculo las operaciones realizadas con empleados, cuando estas se concierten a tipos de interés fuera de mercado, en el marco de acuerdos recogidos en el convenio colectivo o en virtud de cualquier otra circunstancia derivada de la relación laboral.

En las operaciones que cuenten con subvención de tipo de interés, se tomará la remuneración total obtenida por la entidad, con independencia del tipo abonado por el cliente.

(60) Sustituido por Circular 3/1996, de 27 de febrero.

**ANEXO II BIS (60 bis)****IMPORTE DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO EN PESETAS EN ESPAÑA CON EL SECTOR PRIVADO RESIDENTE**  
**Importes de las operaciones iniciadas o renovadas en el mes (a)**

	IMPORTE			
	Hasta tres meses inclusive	Más de tres meses a menos de un año	Un año a menos de tres años	Tres años o más
Descuento comercial				
Cuentas de crédito				
Préstamos personales (en póliza o en efectos financieros)				
Préstamos con garantía hipotecaria para adquisición de vivienda libre				
Períodos de revisión del tipo de interés				
	Un mes	Tres meses	Mayor plazo	
<b>Créditos a tipo variable</b>				

(a) Se reflejarán los importes que han servido de base para el cálculo de los tipos que figuran en el anexo II.

**ANEXO III**  
**TIPOS DE INTERÉS DE LOS DEPÓSITOS EN PESETAS**

**Tipos medios ponderados de las operaciones iniciadas o renovadas en el mes**

	PLAZOS				
	Hasta tres meses	Igual o superior a tres meses e inferior a seis meses	Igual o superior a seis meses e inferior a un año	Igual o superior a un año e inferior a dos años	Igual o superior a dos años
<b>1. Saldos en cuentas a la vista (a)</b>					
Tipo medio ponderado (b)	.....	.....	.....	.....	.....
<b>2. Saldos en cuentas de ahorro (a)</b>					
Tipo medio ponderado (b)	.....	.....	.....	.....	.....
<b>3. Imposiciones nominativas y CD no emitidos a descuento</b>					
Tipo medio ponderado (b)	.....	.....	.....	.....	.....
<b>4. Pasivos emitidos a descuento</b>					
Tipo medio ponderado (b)	.....	.....	.....	.....	.....
<b>5. Cesión temporal de activos monetarios</b>					
Pagarés del Tesoro					
Letras del Tesoro					
Deuda Pública					
Pagarés de empresa					
Otros activos					

(a) Se excluirán aquellas que, por tener un carácter de servicio de tesorería, no estén remuneradas o lo sean con tipos que no sean significativos como costo financiero.

(b) Tipo medio ponderado general. En las líneas siguientes cada entidad detallará los tipos aplicados para las cuantías a intervalos más significativos que venga utilizando en sus condiciones. En las cuentas con tramos exentos de remuneración se indicará el tipo del tramo remunerado y, en nota, dicha franquicia.

### **ANEXO III BIS (61)**

#### **IMPORTE DE LOS DEPÓSITOS EN PESETAS** **Importes de las operaciones iniciadas o renovadas en el mes (a)**

	PLAZOS				
	Hasta tres meses	Igual o superior a tres meses e inferior a seis meses	Igual o superior a seis meses e inferior a un año	Igual o superior a un año e inferior a dos años	Igual o superior a dos años
1. Saldos de cuentas a la vista					
2. Saldos de cuentas de ahorro					
3. Importe de las imposiciones nominativas y CD no emitidos a descuento					
4. Importe de los pasivos emitidos a descuento					
5. Importe de las cesiones temporales de activos					

(a) Se reflejarán los importes que han servido de base para el cálculo de los tipos que figuran en el anexo III.

(61) Incorporado el anexo III bis por Circular 4/1998, de 27 de enero. Téngase en cuenta que, según lo dispuesto en la Circular 3/1999, de 24 de marzo, los saldos que figuren en este anexo se expresarán en miles de euros.

#### **ANEXO IV**

#### **LÍMITES SOBRE VALORACIÓN DE CARGOS Y ABONOS EN CUENTAS ACTIVAS Y PASIVAS, EN CUENTAS CORRIENTES, DE CRÉDITO Y LIBRETAS DE AHORRO**

##### **Adeudos**

Clase de operaciones	Fecha de valoración a efectos del devengo de intereses
1. Cheques.	
1.1. Pagados por ventanilla o por compensación interior en la oficina librada.	El mismo día de su pago.
1.2. Pagados en firme por otras oficinas o entidades.	El mismo día de su pago, a cuyo efecto la oficina pagadora estampará su sello con indicación de la fecha de pago. Si faltase este requisito se adeudará con valor del día de su cargo en cuenta.
1.3. Tomados al cobro por otras oficinas o entidades.	El mismo día de su adeudo en la cuenta librada.
2. Reintegros o disposiciones.	El mismo día de su pago.
3. Órdenes de transferencia, órdenes de entrega y similares.	El mismo día de su orden (I).
4. Efectos devueltos.	
4.1. Efectos descontados.	El día de su vencimiento.
4.2. Cheques devueltos.	El mismo de valoración que se dio al abonarlos en cuenta.
5. Recibos de carácter periódico cuyo adeudo en cuenta ha autorizado previamente el deudor.	
5.1. A cargo del deudor.	Fecha del adeudo.
5.2. Devolución al cedente.	La valoración aplicada en el abono.
6. Compra de divisas.	El mismo día de la entrega de las divisas.
7. Compra de valores.	El mismo día de la compra en Bolsa.
8. Efectos domiciliados.	Los efectos cuyo pago se domicilie en una entidad de depósito, tanto en el propio efecto como en el aviso de cobro, serán adeudados en la cuenta de librado con valor día del vencimiento, tanto si proceden de la propia cartera de la entidad domiciliada como si le han sido presentados por otras entidades a través de cualquier sistema de compensación o de una cuenta interbancaria (I) (61 bis).
9. Derivados de tarjetas de crédito y similares.	Según el contrato de adhesión.
10. Otras operaciones.	Véase nota (a)

(I) Siempre que los efectos se presenten al cobro en los plazos establecidos en la Ley 19/1985, de 16 julio, Cambiaria y del cheque. En caso contrario, el mismo día de su adeudo en la cuenta del librado (61 bis).

---

(61 bis) Redactada la valoración del punto 3 de los apartados de adeudos y abonos, y 8 del apartado de adeudos, a la vez que se suprime la llamada (I) del punto 3, de acuerdo todo ello con lo dispuesto en la Circular 3/2001, de 24 de septiembre.

**ANEXO IV (continuación)****LÍMITES SOBRE VALORACIÓN DE CARGOS Y ABONOS EN CUENTAS ACTIVAS Y PASIVAS,  
EN CUENTAS CORRIENTES, DE CRÉDITO Y LIBRETAS DE AHORRO****Abonos**

Clase de operaciones	Fecha de valoración a efectos del devengo de intereses
1. Entregas en efectivo.	
1.1. Realizadas antes de las 11 de la mañana.	El mismo día de la entrega.
1.2. Las demás.	El día hábil siguiente a la entrega.
2. Entregas mediante cheques, etc.	
2.1. A cargo de la propia entidad (sobre cualquier oficina).	El mismo día de la entrega.
2.2. A cargo de otras entidades (1).	Segundo día hábil siguiente a la entrega.
3. Transferencias bancarias, órdenes de entrega y similares.	
3.1. Procedentes de la propia entidad.	El mismo día de su orden en la oficina de origen.
3.2. Procedentes de otras entidades.	El segundo día hábil siguiente a su orden en la oficina de origen (2).
4. Descuentos de efectos.	Fecha en la que comienza el cálculo de intereses (3).
5. Presentación de recibos de carácter periódico, cuyo adeudo en cuenta ha autorizado previamente el deudor.	El mismo día del adeudo.
6. Venta de divisas.	El día hábil siguiente al de la cesión de las divisas.
7. Venta de valores.	El día hábil siguiente a la fecha de la venta en Bolsa.
8. Abono de dividendos, intereses y títulos amortizados, de valores depositados.	El mismo día del abono.
9. En cuentas de tarjetas de crédito, de garantía de cheques y similares.	El mismo día.
10. Otras operaciones.	Véase nota (a).

(1) Incluido el Banco de España.

(2) A cuyo efecto esta fecha deberá constar en la información referente a la transferencia.

(3) En el cálculo de intereses no se incluirá el día del vencimiento del efecto.

## NOTAS:

(a) En todas las demás operaciones no contempladas expresamente los adeudos y abonos se valorarán el mismo día en que se efectúe el apunte, si no se produce movimiento de fondos fuera de la entidad. En caso contrario, los abonos se valorarán el día hábil siguiente a la fecha del apunte.

(b) La consideración de los sábados como días hábiles o inhábiles deberá estar en función de la clase de operación de que se trate. Si su formalización hubiese de retrasarse por imperativos ajenos a la entidad (pagos a Hacienda, operaciones en Bolsa, Cámara de Compensación, etc.) será día inhábil. En los restantes casos, en que la operación pueda formalizarse en el día, será considerado hábil.

(c) En el caso de compra o venta de divisas habrá de tenerse en cuenta, además, la valoración dada a la compraventa propiamente dicha (61 ter).

(61 bis) Véase página anterior.

(61 ter) Suprimida por Circular 3/1996, de 27 de febrero, la última frase de la letra c).

## **ANEXO V (62)**

### **CÁLCULO DE LAS TASAS DE COSTE O RENTABILIDAD DE OPERACIONES**

La equivalencia financiera a que se refiere el apartado 2 de la NORMA OCTAVA de esta Circular tiene la siguiente expresión matemática.

$$\sum_{n=1}^n D_n (1 + i_k)^{-t_n} = \sum_{m=1}^m R_m (1 + i_k)^{-t_m}$$

Siendo:

D = Disposiciones.

R = Pagos por amortización, intereses u otros gastos incluidos en el coste o rendimiento efectivo de la operación.

n = Número de entregas.

m = Número de los pagos simbolizados por R.

$t_n$  = Tiempo transcurrido desde la fecha de equivalencia elegida hasta la de la disposición n.

$t_m$  = Tiempo transcurrido desde la fecha de equivalencia elegida hasta la del pago m.

$i_k$  = Tanto por uno efectivo referido al período de tiempo elegido para expresar los  $t_n$  y  $t_m$  en números enteros.

Por su parte, el tipo anual equivalente i (TAE) a que se refiere la indicada NORMA OCTAVA:

$i = (1 + i_k)^k - 1$ ; siendo k el número de veces que el año contiene el período elegido.

---

(62) Modificada la denominación de los símbolos matemáticos del apartado I y suprimido el apartado 2 por Circular 13/1993, de 21 de diciembre.

## ANEXO VI

### **COMUNICACIONES A CLIENTES DE LAS LIQUIDACIONES DE INTERESES Y COMISIONES**

Los documentos que las entidades de crédito vienen obligadas a facilitar a sus clientes en las liquidaciones que practiquen por sus operaciones activas, pasivas y de servicios, de conformidad con lo dispuesto en el número octavo de la Orden, así como en los artículos 4 y 6 de la Orden de 16 de noviembre de 2000, se ajustarán a las siguientes normas (62 bis):

#### **I. OPERACIONES PASIVAS**

##### **I.I. Cuentas corrientes**

La comunicación de abono de intereses contendrá, al menos, los siguientes datos:

- Período a que se refiere el abono, con indicación de fecha inicial y final.
- Tipo de interés contractual aplicado.
- Suma de los números comerciales, o saldo medio por valoración del período.
- Importe de los intereses que resultan.
- Impuestos retenidos, con expresión del tipo y base de cálculo.

En caso de que se modifique el tipo de interés en el período de liquidación, se indicarán por separado los números comerciales y/o intereses que correspondan a cada uno de los tipos aplicados.

##### **Notas**

- Cuando se presenten descubiertos en cuenta, la justificación de los intereses deudores, y en su caso de las comisiones liquidadas, se hará de igual forma que la que se señala para las cuentas corrientes de crédito entre las operaciones activas.
- En caso de cobro de comisiones por servicio de tesorería o de administración en las cuentas corrientes abiertas a clientela, el total cobrado por tal concepto se indicará de forma expresa en cada liquidación de intereses. En caso de que la cuenta no sea remunerada, la información del adeudo por comisiones se hará con la misma periodicidad con que se practiquen las demás liquidaciones de intereses.
- Las entidades de depósito entregarán a sus clientes extractos de cuenta, con la periodicidad que convenga, según el movimiento de las cuentas. La entrega de extractos mensuales o por plazos superiores será, en todo caso, gratuita. Los extractos de cuenta comprenderán, como mínimo, los siguientes datos (62 ter):
  - Fecha de movimiento.
  - Concepto de la operación.
  - Importe con su signo.
  - Fecha valor.
  - Saldo extracto anterior.
  - Saldo resultante del nuevo.

##### **I.2. Cuentas de ahorro**

La comunicación de la liquidación y abono de intereses será similar a la que se señala para las cuentas corrientes.

##### **I.3. Imposiciones a plazo y certificados de depósito y otros depósitos con intereses pospagables**

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.

---

(62 bis) Redactado por Circular 3/2001, de 24 de septiembre.

(62 ter) Redactado por Circular 4/1998, de 27 de enero.

- 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.

#### **I.4. Pagarés y efectos de propia financiación y otros recursos tomados a descuento**

En el momento de la cesión de estos efectos se comunicará al cliente:

- Fecha de formalización.
- Vencimiento de la operación.
- Importe entregado por el cliente.
- Tipo de descuento contractual aplicado.
- Tipo de interés (anual) equivalente.
- Importe nominal a pagar.
- En los efectos con retención en origen, figurarán también los impuestos retenidos, con expresión del tipo y base de cálculo.

## **II. OPERACIONES ACTIVAS**

### **II.I. Cuentas corrientes de crédito**

En la comunicación de liquidación se hará constar al menos:

#### **INTERESES**

- Principal o límite de la cuenta en el período de liquidación y vencimiento.
- Período a que corresponde la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.
- Tipo de interés contractual aplicado.
- Suma de los números comerciales si el cálculo se hace por este procedimiento, o saldo medio por valoración del período.
- Importe de los intereses que resultan.

En caso de que se modifique el tipo de interés en el período de liquidación o se produzcan excedidos en el débito sobre el principal o límite de la cuenta, se indicarán por separado los intereses y, en su caso, los números comerciales que correspondan a cada uno de los tipos de interés aplicados.

#### **COMISIONES Y GASTOS SUPLIDOS**

- Las aplicadas según las tarifas publicadas por cada entidad, especificando concepto, magnitud base, tipo e importe en cada caso.

#### **LIQUIDACIÓN Y CIERRE DEL PERÍODO**

- Saldo antes de la liquidación.
- Total intereses, comisiones y gastos suplidos.
- Impuestos liquidados, en su caso, con expresión del tipo aplicado y base de cálculo.
- Saldo nuevo.

#### **Notas**

- Si se producen intereses acreedores por existencia de saldos disponibles superiores al principal o límite de la cuenta, estos se justificarán, en forma semejante a la prevista para las «cuentas corrientes» en el epígrafe «Operaciones pasivas».
- En todo caso, se acompañará el extracto, con la periodicidad que convenga, según el movimiento de las cuentas, que comprenderá, como mínimo, los siguientes datos:
  - Fecha de movimiento.
  - Concepto de la operación.
  - Importe con su signo.
  - Fecha valor.
  - Saldo extracto anterior.
  - Saldo resultante del nuevo.

## **II.2. Préstamos con cuotas periódicas y operaciones de arrendamiento financiero**

En la comunicación de amortización y liquidación de intereses o cargas financieras (cobro periódico de la cuota) se hará constar al menos:

### **INTERESES**

- Saldo deudor sobre el que se aplique la liquidación.
- Período a que corresponda la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.
- Tipo de interés contractual aplicado (con detalle, en el caso de créditos a interés variable, del tipo de referencia y diferenciales aplicados).
- Importe de la cuota.
- Importe de los intereses o cargas financieras que resulten.
- Importe de la amortización.
- Impuestos liquidados, en su caso, con expresión del tipo y base de cálculo.
- Nuevo saldo pendiente.

Si durante el período de liquidación experimentara variación el tipo de interés, se consignarán por separado los períodos de liquidación de cada uno de los tipos aplicados e importe de los intereses resultantes. Se podrán exceptuar los períodos inferiores a un mes, por los que se podrá hacer una liquidación mensual con el tipo medio ponderado que resulte, si bien deberá hacerse mención de esta circunstancia, señalándose los tipos extremos aplicados.

### **COMISIONES Y GASTOS SUPLIDOS**

- Los aplicados según las tarifas publicadas por cada entidad, especificando concepto, magnitud base, tipo e importe en cada caso.

## **II.3. Descuentos financieros (incluyendo pólizas liquidadas al descuento)**

En la liquidación deberá figurar al menos:

### **INTERESES**

- Nominal.
- Vencimiento.
- Días de descuento.
- Tipo de descuento contractual aplicado.
- Tipo de interés (anual) equivalente.
- Importe de los intereses que resultan.
- Impuestos liquidados, en su caso, con expresión del tipo y base de cálculo.

### **COMISIONES Y GASTOS SUPLIDOS**

- Los aplicados según las tarifas publicadas por cada entidad, especificando concepto, magnitud base, tipo e importe en cada caso.

### **Nota**

— La liquidación podrá realizarse en la fecha de abono inicial del nominal o en fecha posterior como apunte independiente.

## **II.4. Descuentos comerciales**

Igual que en los descuentos financieros, indicando la fecha desde la que se calculan intereses, en caso de previo abono del nominal del efecto.

Las liquidaciones se podrán practicar por facturas que comprendan los efectos descontados en una misma fecha. Los efectos de plazo inferior a 15 días a los que se les aplique lo dispuesto en el apartado 4. d) de la NORMA OCTAVA serán liquidados separadamente. En caso de que se calculen distintos tipos de interés a los efectos de una misma factura, se separarán los números e intereses correspondientes a un mismo tipo.

## **II.5. Financiaciones en operaciones de *factoring***

Para su liquidación se aplicarán las reglas que corresponden con arreglo al presente anexo, según la instrumentación y forma de pago de la financiación concedida.

### **III. AVALES**

Se expresará el tipo de comisión aplicado, período, base sobre la que se calcula el importe resultante, así como, en su caso, impuestos retenidos, con expresión del tipo y base de cálculo.

### **IV. TRANSACCIONES EFECTUADAS MEDIANTE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO (63)**

La comunicación de dichas transacciones, con la periodicidad convenida contractualmente, indicará al menos, de forma fácilmente comprensible, los siguientes extremos:

- Datos de referencia suficientes para identificar la transacción y, en su caso, a la persona o entidad que haya aceptado el pago y, en el caso de operaciones realizadas fuera de España, el lugar de aceptación de dicho pago.
- La fecha de la transacción y el importe cargado en la cuenta en la moneda de esta y, en su caso, en el de la moneda extranjera de que se trate.
- En su caso, los tipos de cambio aplicados según las condiciones contractuales.
- Las comisiones aplicadas y los gastos repercutidos.
- La fecha valor aplicada a las transacciones y cargas.

En el caso de las tarjetas de débito, esta información podrá figurar, con detalle equivalente, en los extractos de la cuenta a que esté vinculada.

### **V. TRANSFERENCIAS (63 bis)**

Las entidades facilitarán a sus clientes un documento de liquidación que contendrá, al menos, los siguientes datos:

#### **1. Transferencias ordenadas:**

- Número de referencia de la transferencia.
- Nombre o denominación social del ordenante y, en su caso, número de su cuenta.
- Nombre o denominación social del beneficiario.
- Entidad de crédito en la que debe abonarse el importe.
- Cuenta del beneficiario en la que deba abonarse el importe transferido o indicación de la forma de pago pactada.
- Fecha de la aceptación de la transferencia.
- Fecha valor, cuando el importe se adeude en cuenta.
- Importe de la transferencia ordenada expresada en la divisa entregada por el ordenante o adeudada en su cuenta.
- Cuando el importe deba transferirse en divisa distinta, tipo de cambio aplicado e importe de la transferencia expresada en la divisa a transferir.
- Indicación de los criterios de distribución entre ordenante y beneficiario de las comisiones y gastos repercutibles causados por la transferencia.
- Comisiones y gastos cargados al ordenante o, en su caso, los retenidos del importe de la transferencia para su cargo al beneficiario.
- Concepto de la transferencia indicado por el cliente.

#### **2. Transferencias recibidas:**

- Número de referencia de la transferencia en la entidad del beneficiario y, si se conoce, el de referencia en la entidad de crédito del ordenante.
- Importe original de la transferencia. Para las transferencias no reguladas por la Ley 9/1999, en caso de desconocerse el importe original, se deberá informar del importe abonado en la cuenta de la entidad, indicándose también dicha circunstancia.
- Nombre o denominación social del ordenante.
- Entidad de crédito del ordenante. En caso de que se desconozca aquella, este extremo deberá ser indicado, así como el nombre de la entidad de crédito intermediaria de la que se hayan recibido los fondos y, si se dispone de él, el número de referencia de la transferencia en dicha entidad.
- Fecha de recepción del importe de la transferencia en la cuenta de la entidad.
- Nombre o denominación social del beneficiario y número de cuenta de abono o indicación de la forma de pago.
- En su caso, fecha de abono del importe de la transferencia en la cuenta del cliente y fecha valor de dicho abono.
- Indicación de los criterios de distribución de las comisiones y gastos.

---

(63) Redactado el punto IV según la Circular 4/1998, de 27 de enero.

(63 bis) Incorporado el punto V por la Circular 3/2001, de 24 de septiembre, pasando el anterior punto V a numerarse como VI.

Si como consecuencia de los criterios de distribución anteriores hubiera de cargarse alguna comisión y/o gasto al beneficiario: importe de los que correspondan a la entidad.

- Tipo de cambio aplicado por la entidad, cuando el abono deba producirse en divisa distinta de la recibida por la entidad.
- Importe abonado al beneficiario.
- Concepto de la transferencia indicado por el ordenante, cuando se disponga de tal dato.

## **VI. COMISIONES Y GASTOS SUPLIDOS POR SERVICIOS (63 bis)**

En las comunicaciones que se faciliten a clientes se hará constar en cada caso el concepto de la comisión, tipo y base de cálculo, e importe; y, en su caso, período a que corresponde la liquidación. Cuando se trate de percepciones fijas, se consignarán estas y el detalle de los conceptos que las originan.

Cuando se carguen gastos suplidos, deberá indicarse, con la máxima claridad, su naturaleza e importe y, en su caso, los impuestos retenidos, con expresión del tipo y base de cálculo.

## **ANEXO VII (63 ter)**

### **FOLLETO INFORMATIVO SOBRE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS SUJETOS A LA ORDEN DEL MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA DE 5 DE MAYO DE 1994**

Elementos mínimos que contendrán los folletos sobre los préstamos hipotecarios a que se refiere el artículo I de la Orden sobre préstamos hipotecarios.

Salvo lo dispuesto sobre comisiones en la Orden y en la presente Circular, y lo establecido en el artículo 4.1 de la Orden sobre préstamos hipotecarios, las restantes condiciones de este folleto tienen carácter orientativo y no vinculan a la entidad.

#### **I. Identificación del préstamo**

Contendrá los siguientes datos:

- Denominación comercial.
- Cuantía máxima del préstamo respecto al valor de tasación del inmueble hipotecado.
- Moneda del préstamo, cuando sea distinta de la peseta.

#### **2. Plazos**

- Plazo total del préstamo.
- Plazo de carencia de amortización del principal.
- Periodicidad de los pagos (mensual/trimestral/semestral/anual/otros) y sistema de amortización del principal (creciente/constante/decreciente/ otros).

#### **3. Tipo de interés**

- Modalidad de tipo de interés (fijo/variable).
- Tipo de interés nominal aplicable (indicación orientativa, mediante un intervalo, del tipo de interés nominal anual cuando los préstamos sean a tipo fijo, o del margen sobre el índice de referencia, en caso de préstamos a tipo variable).
- Índice o tipo de referencia, en préstamos a interés variable (identificación del índice o tipo, especificando si se trata o no de un índice de referencia oficial; último valor disponible y evolución durante, al menos, los dos últimos años naturales).
- Plazo de revisión del tipo de interés (primera revisión y periodicidad de las sucesivas revisiones).
- Tasa anual equivalente, con indicación del intervalo en el que razonablemente pueda moverse. En los préstamos a tipo variable se acompañará de la expresión «Variará con las revisiones del tipo de interés».

#### **4. Comisiones**

Se indicarán cada una de las que resulten aplicables, el último nivel comunicado al Banco de España para cada una de ellas, su carácter máximo y, optativamente, los menores previsiblemente aplicables:

- Comisión de apertura.
- Cantidad o porcentaje que, en caso de amortización anticipada, deberá satisfacer el prestatario a la entidad prestamista, distinguiendo, en su caso, entre amortización parcial y total.
- Otras comisiones.

---

(63 ter) Añadido por Circular 5/1994, de 22 de julio.

## **5. Gastos a cargo del prestatario**

- De conformidad con lo previsto en el artículo 40 del Real Decreto-Ley 6/2000, de 23 de junio, de medidas urgentes de intensificación de la competencia en mercados de bienes y servicios, se hará constar, expresamente, el derecho que asiste al cliente de proponer, y elegir de mutuo acuerdo con el prestamista, la persona o entidad que vaya a llevar a cabo la tasación del inmueble objeto de la hipoteca, la que se vaya a encargar de la gestión administrativa de la operación, así como la entidad aseguradora que, en su caso, vaya a cubrir las contingencias que la entidad prestamista exija para la formalización del préstamo. Igualmente, se hará constar que para la designación del notario ante el que se vaya a otorgar la correspondiente escritura pública, se estará a lo dispuesto en la legislación notarial (63 quater).
- Servicios prestados por la propia entidad de crédito o concertados por ella con terceros, por cuenta del cliente:
  - Se indicarán los conceptos aplicables, cuantificando de forma orientativa cada uno de ellos.
  - Cuando los servicios no sean prestados por la entidad y se facilite al cliente una selección de profesionales o entidades susceptibles de prestarlos que incluya un número de ellos igual o inferior a tres, se facilitarán las tarifas aplicables por cada uno de ellos.
  - Se indicaran los gastos que serán a cargo del cliente, aun cuando el préstamo no llegue a formalizarse.
  - Se señalará la forma y el momento en que los gastos se cobrarán o repercutirán al cliente.
- Servicios que deben ser contratados y abonados directa y obligatoriamente por el cliente (conceptos aplicables e importe previsible de cada uno de ellos).
- Provisiones de fondos requeridas: régimen de aportaciones y momento en que deberán realizarse.
- Impuestos y aranceles (indicación de los conceptos aplicables y, de forma aproximada para cada uno de ellos, su base imponible y el tipo porcentual aplicable).

## **6. Importe de las cuotas periódicas**

Se proporcionará al solicitante, a título orientativo, una tabla de cuotas periódicas, en función del plazo y tipo de interés.

---

(63 quater) Redactado por la Circular 3/2001, de 24 de septiembre.

## ANEXO VIII (64)

### **TIPOS DE REFERENCIA OFICIALES DEL MERCADO HIPOTECARIO: DEFINICIÓN Y FÓRMULA DE CÁLCULO**

#### **I. Tipo medio de los préstamos hipotecarios, a más de tres años, de bancos**

— Se define como la media simple de los tipos de interés medios ponderados por los principales de las operaciones de préstamo con garantía hipotecaria de plazo igual o superior a tres años, para adquisición de vivienda libre, que hayan sido iniciadas o renovadas por el conjunto de bancos en el mes al que se refiere el índice.

Dichos tipos de interés medios ponderados serán los tipos anuales equivalentes declarados al Banco de España para esos plazos por el colectivo de bancos, de acuerdo con la NORMA SEGUNDA.

— La fórmula de cálculo de dicho tipo será:

$$I_b = \frac{\sum i_b}{n_b}$$

Siendo:

$I_b$  = La media de tipos de interés medios ponderados del conjunto de bancos.

$i_b$  = El tipo medio ponderado de los préstamos de cada banco.

$n_b$  = El número de bancos declarantes.

#### **2. Tipo medio de los préstamos hipotecarios, a más de tres años, de cajas de ahorros**

— Se define como la media simple de los tipos de interés medios ponderados por los principales de las operaciones de préstamo con garantía hipotecaria de plazo igual o superior a tres años, para adquisición de vivienda libre, que hayan sido iniciadas o renovadas por el conjunto de cajas de ahorros en el mes al que se refiere el índice.

Dichos tipos de interés medios ponderados serán los tipos anuales equivalentes declarados al Banco de España para esos plazos por el colectivo de cajas, de acuerdo con la NORMA SEGUNDA.

— La fórmula de cálculo de dicho tipo será:

$$I_{ca} = \frac{\sum i_{ca}}{n_{ca}}$$

Siendo:

$I_{ca}$  = La media de tipos de interés medios ponderados del conjunto de cajas de ahorros.

$i_{ca}$  = El tipo medio ponderado de los préstamos de cada caja.

$n_{ca}$  = El número de cajas declarantes.

#### **3. Tipo medio de los préstamos hipotecarios, a más de tres años, del conjunto de entidades**

— Se define como la media simple de los tipos de interés medios ponderados por los principales de las operaciones de préstamo con garantía hipotecaria de plazo igual o superior a tres años, para adquisición de vivienda libre, que hayan sido iniciadas o renovadas por los bancos, las cajas de ahorros y las sociedades de crédito hipotecario en el mes a que se refiere el índice.

Dichos tipos de interés medios ponderados serán los tipos anuales equivalentes declarados al Banco de España para esos plazos por el colectivo de bancos, cajas de ahorros y sociedades de crédito hipotecario, de acuerdo con la NORMA SEGUNDA.

---

(64) Añadido por Circular 5/1994, de 22 de julio.

— La fórmula de cálculo de dicho tipo será:

$$I_c = \frac{\sum i_b + \sum i_{ca} + \sum i_{sch}}{n_b + n_{ca} + n_{sch}}$$

Siendo:

$I_c$  = La media de los tipos de interés medios ponderados del conjunto de entidades.

$i_b$ ,  $i_{ca}$  e  $i_{sch}$  = Los tipos de interés medios ponderados de los préstamos de cada banco, caja de ahorros y sociedad de crédito hipotecario, respectivamente.

$n_b$ ,  $n_{ca}$  y  $n_{sch}$  = El número de bancos, cajas de ahorros y sociedades de crédito hipotecario declarantes.

#### 4. Tipo activo de referencia de las cajas de ahorros (también conocido como «Indicador CECA, tipo activo»)

— Se define como el noventa por ciento, redondeado a octavos de punto, de la media simple correspondiente a la media aritmética eliminando los valores extremos de los préstamos personales formalizados mensualmente por plazos de un año a menos de tres años, y a la media aritmética eliminando los valores extremos de los préstamos con garantía hipotecaria para adquisición de vivienda libre formalizados mensualmente por plazos de tres años o más.

Los tipos utilizados en el cálculo de las medias serán los tipos anuales equivalentes, ponderados por sus respectivos principales, comunicados por las cajas de ahorros confederadas al Banco de España, para cada una de esas modalidades de préstamo y esos plazos, en virtud de lo previsto en la NORMA SEGUNDA.

De no recibirse las comunicaciones de alguna caja confederada antes del día 20 de cada mes, respecto de las operaciones efectuadas en el mes anterior, se tomarán los datos del mes precedente de los que se disponga, en relación con la misma; pero, si no se contara con información dos meses consecutivos, dicha caja se eliminará a efectos de los cálculos que deban realizarse, si bien será necesario, para determinar el índice, que exista información de un mínimo de cuarenta cajas de las que se haya recibido puntualmente información, o bien de un número de ellas que suponga, al menos, el 50 % del sector, en función del volumen de la rúbrica de débitos a clientes.

Las series de datos obtenidas se depurarán eliminando los valores extremos que se aparten de la media aritmética de la serie completa dos o más veces su desviación estándar (SD).

— La fórmula de cálculo será:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^{i=n} X_i}{n}$$

Siendo:

$\bar{X}$  = La media aritmética.

$X_i$  = El dato correspondiente a cada entidad.

$n$  = Número de cajas de la muestra.

$$SD = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^{i=n} (X_i - \bar{X})^2}{n}}$$

Para el cálculo de la media aritmética depurada se excluirán aquellos datos para los que se verifique cualquiera de las dos condiciones siguientes:

$$X_i > \bar{X} + 2SD$$

$$X_i < \bar{X} - 2SD$$

## 5. Tipo de rendimiento interno en el mercado secundario de la deuda pública de plazo entre dos y seis años

- Se define como la media móvil semestral centrada en el último mes de los rendimientos internos medios ponderados diarios de los valores emitidos por el Estado materializados en anotaciones en cuenta y negociados en operaciones simples al contado del mercado secundario entre titulares de cuentas, con vencimiento residual entre dos y seis años.
- El índice se calculará aplicando las fórmulas siguientes:

- a) Para calcular el rendimiento interno efectivo de cada operación realizada:

$$P_i = (1 + R_i)^{-T} \left[ C \cdot \frac{1 - (1 + R_i)^{-N/M}}{1 - (1 + R_i)^{-1/M}} + A(1 + R_i)^{-(N-1)/M} \right]$$

- b) El rendimiento interno medio ponderado diario se obtiene ponderando los rendimientos internos de cada operación por sus respectivos volúmenes nominales de negociación:

$$R = \frac{\sum_{i=1}^{i=M} R_i \cdot P_i}{\sum_{i=1}^{i=M} P_i}$$

- c) El índice efectivo se define como la media simple de los rendimientos internos medios ponderados diarios registrados en los seis meses precedentes al de la publicación:

$$I_e = \frac{\sum R}{t}$$

Siendo:

$I_e$  = Índice efectivo.

$R$  = La media ponderada diaria, en tanto por ciento, de las tasas de rendimiento interno de las operaciones realizadas con todos aquellos valores que reúnan los siguientes requisitos:

- a) Que sean valores emitidos por el Estado y materializados en anotaciones en cuenta, negociados en operaciones simples al contado en el mercado entre titulares de cuentas en la Central de Anotaciones.
- b) Que sean valores con tipo de interés fijo.
- c) Que sean valores contratados a tipos de mercado, eliminando aquellos que, por cualquier motivo, se cruzan a tipos muy diferentes.
- d) Que el plazo residual del valor negociado esté comprendido entre dos y seis años. Si existe cláusula de amortización anticipada, se tomará la primera fecha de vencimiento.

$P_i$  = Precio total de la operación.

$R_i$  = Tipo de rendimiento interno de cada operación.

$C$  = Importe bruto de un cupón.

$T$  = Tiempo en años (365 días) entre la fecha de liquidación y el primer cupón.

$N$  = Número de cupones que se han de pagar hasta la amortización.

$M$  = Número de pagos de cupón por año.

$A$  = Valor de amortización.

$t$  = Número de días con negociación en el periodo considerado.

## 6. Tipo interbancario a un año (también conocido como tipo MIBOR a un año) (65)

- Se define como la media simple de los tipos de interés diarios a los que se han cruzado operaciones a plazo de un año en el mercado de depósitos interbancario, durante los días hábiles del mes natural correspondiente. No obstante, en los días hábiles en los que no se hayan cruzado operaciones a un año en el mercado de depósitos interbancario español, se tomará como dato para calcular la media mensual el tipo de contado publicado por la Federación Bancaria Europea para las operaciones de depósitos en euros a plazo de un año, calculado a partir del ofertado por una muestra de bancos para operaciones entre entidades de similar calificación (Euribor).
- Para el cálculo del tipo de interés diario en el mercado interbancario español se tendrán en cuenta las siguientes reglas:
  - a) De las operaciones cruzadas se excluyen las realizadas a tipos claramente alejados de la tónica general del mercado.
  - b) Los tipos diarios son, a su vez, los tipos medios ponderados por el importe de las operaciones realizadas a ese plazo durante el día.
  - c) El plazo de un año se define como el intervalo de 354 a 376 días.
  - d) La fórmula de cálculo es la siguiente:
    - Para el cálculo del tipo de interés diario ponderado en el mercado interbancario español:

$$R_d = \frac{\sum_{i=1}^{i=n} R_i \cdot E_i}{\sum_{i=1}^{i=n} E_i}$$

- Para el cálculo del tipo de depósitos interbancarios:

$$I_{DI} = \frac{\sum R_d}{t}$$

Siendo:

$R_d$  = La media ponderada de los tipos de interés diarios, o la «Referencia Interbancaria a un año», tal y como se define en el número 7 de este Anexo, los días que no se hayan cruzado operaciones en el mercado español.

$R_i$  = Los tipos de interés de cada una de las operaciones cruzadas.

$E_i$  = El importe efectivo de cada operación.

$n$  = Número de operaciones cruzadas en el día.

$I_{DI}$  = El tipo MIBOR a un año.

$t$  = El número de días hábiles en el mercado interbancario.

## 7. Referencia interbancaria a un año (65 bis)

- Se define como la media aritmética simple de los valores diarios de los días con mercado de cada mes, del tipo de contado publicado por la Federación Bancaria Europea para las operaciones de depósito en euros a plazo de un año calculado a partir del ofertado por una muestra de bancos para operaciones entre entidades de similar calificación (EURIBOR).

(65) Redactado el apartado 6 por la Circular 1/2000, de 28 de enero. Véanse Ley 46/1998, de 17 de diciembre, sobre introducción del euro (BOE de 18), artículo 32, y Orden de 1 de diciembre de 1999, sobre fórmula de cálculo del tipo de interés del mercado interbancario a un año MIBOR (BOE de 4).

(65 bis) Incorporado el apartado 7 por la Circular 7/1999, de 29 de junio, dirigida a Entidades de Crédito, de modificación de la Circular 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela.

## ANEXO IX (66)

TAE %	Comisión %	Duración Años	Diferenciales			
			Pagos anuales %	Pagos semestrales %	Pagos trimestrales %	Pagos mensuales %
9,0	1,5	10	0,15	0,34	0,43	0,49
9,5	1,5	10	0,15	0,36	0,46	0,53
10,0	1,5	10	0,15	0,38	0,49	0,57
10,5	1,5	10	0,15	0,40	0,53	0,61
11,0	1,5	10	0,15	0,43	0,57	0,65
11,5	1,5	10	0,15	0,45	0,60	0,70
12,0	1,5	10	0,15	0,48	0,64	0,75
9,0	1,5	20	0,07	0,27	0,36	0,42
9,5	1,5	20	0,07	0,29	0,39	0,46
10,0	1,5	20	0,07	0,31	0,42	0,50
10,5	1,5	20	0,07	0,33	0,46	0,54
11,0	1,5	20	0,07	0,36	0,50	0,59
11,5	1,5	20	0,07	0,38	0,53	0,63
12,0	1,5	20	0,07	0,41	0,57	0,68
9,0	2,0	10	0,20	0,39	0,48	0,54
9,5	2,0	10	0,20	0,41	0,51	0,57
10,0	2,0	10	0,20	0,43	0,54	0,61
10,5	2,0	10	0,20	0,45	0,58	0,66
11,0	2,0	10	0,20	0,48	0,61	0,70
11,5	2,0	10	0,20	0,50	0,65	0,75
12,0	2,0	10	0,20	0,53	0,69	0,79
9,0	2,0	20	0,10	0,29	0,38	0,44
9,5	2,0	20	0,10	0,31	0,41	0,48
10,0	2,0	20	0,10	0,33	0,45	0,52
10,5	2,0	20	0,10	0,36	0,48	0,57
11,0	2,0	20	0,10	0,38	0,52	0,61
11,5	2,0	20	0,10	0,41	0,56	0,66
12,0	2,0	20	0,10	0,43	0,60	0,70
9,0	3,0	10	0,30	0,48	0,57	0,63
9,5	3,0	10	0,30	0,50	0,60	0,67
10,0	3,0	10	0,30	0,52	0,63	0,71
10,5	3,0	10	0,30	0,55	0,67	0,75
11,0	3,0	10	0,30	0,57	0,70	0,79
11,5	3,0	10	0,30	0,60	0,74	0,84
12,0	3,0	10	0,30	0,62	0,78	0,88
9,0	3,0	20	0,15	0,34	0,43	0,49
9,5	3,0	20	0,15	0,36	0,46	0,53
10,0	3,0	20	0,15	0,38	0,49	0,57
10,5	3,0	20	0,15	0,40	0,53	0,61
11,0	3,0	20	0,15	0,43	0,57	0,65
11,5	3,0	20	0,15	0,45	0,60	0,70
12,0	3,0	20	0,15	0,48	0,64	0,75

El diferencial (D) se ha calculado de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$D = TAE - k \cdot i_k$$

Siendo:

$$i_k = \left( [(TAE - Comisiones/n)/100 + 1]^{1/k} - 1 \right) \cdot 100.$$

n = Número de años del contrato.

k = Número de períodos en que se divide el año.

Esta fórmula supone una simplificación respecto a la fórmula financiera básica del cálculo de la TAE.

(66) Añadido por Circular 5/1994, de 22 de julio.

## **ANEXO X (67)**

### **CONDICIONES GENERALES APLICABLES A LAS TRANSFERENCIAS**

El contenido mínimo del apartado del folleto de tarifas correspondiente a las condiciones generales aplicables a las transferencias de fondos con el exterior será el que se cita a continuación. Este apartado deberá ser autocontenido, por lo que no cabe hacer referencias a condiciones o comisiones incluidas en otros epígrafes del folleto de tarifas, debiendo reproducirse en este apartado aquellos aspectos que, estando en otros puntos del folleto, sean aplicables a las transferencias.

#### **I. Respecto a las transferencias con origen y destino en países de la Unión Europea reguladas por la Ley 9/1999**

1.1. Sobre las transferencias ordenadas se informará de:

- a) El plazo máximo referido a días laborables bancarios necesario para que, en ejecución de una orden de transferencia dada a la entidad, se acrediten los fondos en la cuenta de la entidad del beneficiario. Se indicará con precisión el comienzo del plazo, el cual, salvo cuando la entidad acredite haber exigido al cliente condiciones o informaciones adicionales, se presumirá que comenzará, a más tardar, al día siguiente hábil al de la recepción de la orden.
- b) Las informaciones que el cliente ordenante deberá facilitar a la entidad, y las restantes exigencias que esta establezca, para aceptar la orden de transferencia, incluyendo las relativas a si el pago de las comisiones aplicables o de los gastos repercutibles son a cargo del ordenante, del beneficiario o, en su caso, el criterio de reparto entre ambos.
- c) La cuantía y modalidades de cálculo de las comisiones máximas aplicables y los gastos repercutibles que deba pagar el cliente ordenante a la entidad, que se referirán al supuesto de que este se haga cargo de la totalidad de los mismos, especificando las posibilidades que quepan al cliente para ordenar su repercusión, total o parcial, en el beneficiario.
- d) Las normas de valoración de la operación cuando la entrega de los fondos por el ordenante se lleve a cabo mediante adeudo en su cuenta, que deberán respetar el límite establecido en el anexo IV.
- e) En el caso de transferencias que deban abonarse en divisa distinta de la divisa de entrega de los fondos, la indicación de los tipos de cambio que se utilicen en la conversión, para lo que deberá tenerse en cuenta lo dispuesto en la norma primera bis.

1.2. Sobre las transferencias recibidas se informará de:

- a) El plazo máximo necesario en caso de recepción de una transferencia, expresado en días laborables bancarios, para que los fondos acreditados en la cuenta de la entidad se abonen en la cuenta del cliente que sea su beneficiario, que no será superior a un día laborable bancario a contar desde que la transferencia se acredite en la cuenta de la entidad.
- b) La cuantía y modalidades de cálculo de las comisiones máximas aplicables y los gastos repercutibles que deba pagar el cliente beneficiario a la entidad, que únicamente podrán percibirse cuando el ordenante, en su orden, haya señalado expresamente que estos son a cargo del beneficiario.
- c) En el caso de transferencias que deban abonarse en divisa distinta de la divisa de entrega de los fondos, la indicación de los tipos de cambio que se utilicen en la conversión, para lo que deberá tenerse en cuenta lo dispuesto en la norma primera bis.
- d) Las normas de valoración de la operación, cuyo límite máximo no podrá exceder del establecido en el apartado dos de la norma cuarta.

#### **2. Respecto a las transferencias con origen y destino en países de la Unión Europea distintas de las reguladas por la Ley 9/1999 y a las restantes transferencias con el exterior**

2.1. Sobre las transferencias ordenadas se informará de:

- a) Las informaciones que el cliente ordenante deberá facilitar a la entidad y las restantes exigencias que esta establezca, para aceptar la orden de transferencia, incluyendo las relativas a si el pago de las comisiones aplicables o de los gastos repercutibles son a cargo del ordenante, del beneficiario o, en su caso, el criterio de reparto entre ambos.

---

(67) Incorporado el presente anexo por Circular 3/2001, de 24 de septiembre.

- b) La cuantía y modalidades de cálculo de las comisiones máximas aplicables y los gastos repercutibles que deba pagar el cliente ordenante a la entidad, especificando las posibilidades que quepan al cliente para ordenar su repercusión, total o parcial, en el beneficiario.
- c) Las normas de valoración de la operación, cuando la entrega de los fondos por el ordenante se lleve a cabo mediante adeudo en su cuenta, que deberán respetar el límite establecido en el anexo IV.
- d) En caso de transferencias que deban abonarse en divisa distinta de la divisa de entrega de los fondos, la indicación de los tipos de cambio que se utilicen en la conversión, para lo que deberá tenerse en cuenta lo dispuesto en la norma primera bis.

2.2. Sobre las transferencias recibidas se informará de:

- a) La cuantía y modalidades de cálculo de las comisiones máximas aplicables y los gastos repercutibles que deba pagar el cliente beneficiario a la entidad.
- b) En caso de transferencias que deban abonarse en divisa distinta de la divisa de entrega de los fondos, la indicación de los tipos de cambio que se utilicen en la conversión, para lo que deberá tenerse en cuenta lo dispuesto en la norma primera bis.
- c) Las normas de valoración de la operación, cuyo límite máximo no podrá exceder del establecido en el apartado dos de la norma cuarta.

**3. Otras informaciones sobre transferencias**

- a) Definición de día laborable bancario, que deberá ajustarse a lo dispuesto en el artículo 8 de la Orden de 16 de noviembre de 2000.
- b) Vías de reclamación y de recurso a disposición del cliente, y las modalidades de acceso a ellas.
- c) Definición de transferencia que figura en el párrafo quinto del apartado 4 de la norma tercera.

## **SUBROGACIÓN Y MODIFICACIÓN DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS**

**LEY 2/1994, DE 30 DE MARZO (BOE DE 4 DE ABRIL)**

El descenso generalizado de los tipos de interés experimentado en los últimos meses ha repercutido, como es lógico, en los de los préstamos hipotecarios, y parece razonable y digno de protección que los ciudadanos que concertaron sus préstamos con anterioridad a la bajada de los tipos puedan beneficiarse de las ventajas que supone este descenso. Pero, por otra parte, la situación de estos prestatarios se ve agravada por la concurrencia de una doble circunstancia, que determina la inviabilidad económica del «cambio de hipoteca»: la fuerte comisión por amortización anticipada, impuesta por las entidades crediticias al tiempo de otorgar el contrato y la duplicación de gastos que implican la cancelación de un crédito hipotecario y la constitución de otro nuevo. Esta Ley viene además a cumplir con el mandato parlamentario que en su moción del 2 de noviembre de 1993, aprobada por unanimidad, instaba al Gobierno a «habilitar los mecanismos para que los deudores, en aplicación de los artículos 1211 y concordantes del Código Civil, puedan subrogar sus hipotecas a otro acreedor».

Esta situación, históricamente reiterada, puede encontrar solución adecuada por la vía de la subrogación convencional prevista por el artículo 1211 del Código Civil, que la configura como un acto potestativo —voluntario— del deudor. No obstante, la concisa normativa de dicho precepto no resulta suficiente para resolver la problemática que plantea esta institución, cuando el primer acreedor y el que se subroga son algunas de las entidades financieras a las que se refiere la Ley de Mercado Hipotecario. Resulta por ello procedente establecer una regulación específica del referido supuesto —acotado por el artículo 1—, que facilite su desarrollo y abarate su coste.

El artículo 2 establece los requisitos de la subrogación, posibilitando el ejercicio de esta potestad por el deudor en el supuesto de que el primer acreedor no preste la colaboración debida. El procedimiento, instrumentado análogo al previsto por el artículo 153, párrafo 5, de la Ley Hipotecaria, tiene idéntico fundamento que éste, reforzado si cabe por el hecho de tratarse de una liquidación a practicar entre dos entidades financieras a las que hay que presumir, por el menor hecho de serlo, la necesaria lealtad comercial recíproca.

El artículo 3 limita la cuantía de la cantidad a percibir por la entidad acreedora, en concepto de comisión por la amortización anticipada de su crédito, en los préstamos a interés variable. La razón de esta reducción estriba en que en esta modalidad de préstamos, a diferencia de lo que ocurre en los préstamos a tipo fijo, el acreedor asume habitualmente un escaso riesgo financiero, lo que asemeja en este caso dicha comisión de cancelación a una pena por desistimiento. Y como toda pena es siempre equitativamente moderable por los Tribunales, según el artículo 1154 del Código Civil, resulta lógico concluir que esta moderación pueda efectuarse también por Ley, muy especialmente en momentos de crisis económica y tratándose de contratos en masa de ejecución sucesiva y de larga duración, en los que el consumidor se ha adherido a un texto contractual pre establecido por la entidad de crédito. Y no cabe objetar que esta limitación implique una injerencia de la Administración en el libre funcionamiento del mercado, pues no es otra cosa sino una mejora del sistema jurídico-institucional, para adecuar la ordenación del mercado a las necesidades de cada momento. De acuerdo con lo anteriormente expuesto, se tiene en cuenta ponderadamente la repercusión que el pago anticipado pueda acarrear a la entidad de crédito moderando su cuantía al fijar un porcentaje significativo en los préstamos a interés variable. A estos efectos se entenderá como préstamo de interés variable aquel que modifica su tipo de interés en el transcurso de su período de amortización.

Los artículos 4, 5 y 6 regulan diversos aspectos de la escritura de subrogación, registrales y de la ejecución hipotecaria. Y los artículos 7 y 8 introducen una drástica reducción de los costes fiscales y del sistema de protección preventiva de la seguridad jurídica privada.

Por último, se ha considerado beneficioso tanto para los acreedores como para los deudores, bonificar las mismos costes, antes dichos, en el caso de la novación modificativa del préstamo hipotecario entre acreedor y deudor; operación que resultará muy beneficiosa para el deudor por ser la que soporta menos gastos y muy estimulante para el acreedor al darle ocasión de no perder a su propio cliente.

## *Artículo 1. Ámbito.*

1. Las entidades financieras a las que se refiere el artículo 2 de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Mercado Hipotecario, podrán ser subrogadas por el deudor en los préstamos hipotecarios concedidos, por otras entidades análogas, con sujeción a lo dispuesto en esta Ley.

2. La subrogación a que se refiere el apartado anterior será de aplicación a los contratos de préstamo hipotecario, cualquiera que sea la fecha de su formalización y aunque no conste en los mismos la posibilidad de amortización anticipada.

## *Artículo 2. 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 aquélla 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. La aceptación de la oferta por el deudor implicará su autorización para que la oferente se la notifique a la entidad acreedora y la requiera para que le entregue, en el plazo máximo de siete días naturales, certificación del importe del débito del deudor por el préstamo hipotecario en que se ha de subrogar (1).

Entregada la certificación, la entidad acreedora tendrá derecho a enervar la subrogación si en el plazo máximo de quince días naturales a contar desde dicha entrega, formaliza con el deudor novación modificativa del préstamo hipotecario. 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 ésta, por capital pendiente e intereses y comisión devengados y no satisfechos. Se incorporará a la escritura un resguardo de la operación bancaria realizada con tal finalidad solutoria.

No obstante, si el pago aún 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

(1) Véase Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), norma 6.<sup>a</sup>bis.1.

copia autorizada de la escritura de subrogación, pudiendo aquélla alegar error en la misma forma, dentro de los ocho días siguientes.

En este caso, y sin perjuicio de que la subrogación surta todos sus efectos, el Juez que fuese competente para entender del procedimiento de ejecución, a petición de la entidad acreedora o de la entidad subrogada, citará a éstas, dentro del término de ocho días, a una comparecencia, y, después de oírlas, admitirá los documentos que se presenten, y acordará, dentro de los tres días, lo que estime procedente. El auto que dicte será apelable en un solo efecto, y el recurso se sustanciará por los trámites de apelación de los incidentes.

## *Artículo 3. Comisión por amortización anticipada (2).*

En las subrogaciones que se produzcan en los préstamos hipotecarios, a interés variable, referidos en el artículo 1 de esta Ley, la cantidad a percibir por 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:

1.<sup>a</sup> Cuando se haya pactado amortización anticipada sin fijar comisión, no habrá derecho a percibir cantidad alguna por este concepto.

2.<sup>a</sup> Si se hubiese pactado una comisión de amortización anticipada igual o inferior al 1 por 100, la comisión a percibir será la pactada.

3.<sup>a</sup> En los demás casos, la entidad acreedora solamente podrá percibir por comisión de amortización anticipada el 1 por 100 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 reclamar aquél. La alegación del daño por la acreedora no impedirá la realización de la subrogación, si concurren las circunstancias establecidas en la presente Ley, y sólo dará lugar a que se indemnice, en su momento, la cantidad que corresponda por el daño producido.

## *Artículo 4. Escritura (3).*

En la escritura de subrogación sólo se podrá pactar la modificación de las condiciones del tipo de interés, tanto ordinario como de demora, inicialmente pactado o vigente.

(2) Véase Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), norma 3.<sup>a</sup>bis.a).

(3) Redactado según lo dispuesto por la Ley 14/2000, de 29 de diciembre (BOE de 30).

## **Artículo 5. Registro.**

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:

- 1.<sup>a</sup> La persona jurídica subrogada en los derechos del acreedor.
- 2.<sup>a</sup> Las nuevas condiciones pactadas del tipo de interés.
- 3.<sup>a</sup> La escritura que se anote, su fecha, y el notario que la autorice.
- 4.<sup>a</sup> La fecha de presentación de la escritura en el Registro y la de la nota marginal.
- 5.<sup>a</sup> La firma del registrador, que implicará la conformidad de la nota con la copia de la escritura de donde se hubiere tomado.

Bastará para que el registrador practique la inscripción de la subrogación que la escritura cumpla lo dispuesto en el artículo 2 de esta Ley, aunque no se haya realizado aún la notificación al primitivo acreedor. No serán objeto de nueva calificación las cláusulas inscritas del préstamo hipotecario que no se modifiquen. El registrador no podrá exigir la presentación del título de crédito.

## **Artículo 6. Ejecución.**

La entidad subrogada deberá presentar para la ejecución de la hipoteca, además de su primera copia auténtica inscrita de la escritura de subrogación, el título de crédito, revestido de los requisitos que la Ley de Enjuiciamiento Civil exige para despachar ejecución. Si no pudiese presentar el título inscrito, deberá acompañar, con la copia de la escritura de subrogación, certificación del Registro que acredite la inscripción y subsistencia de la hipoteca.

La ejecución de la hipoteca se ajustará a lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Civil y en la Ley Hipotecaria.

## **Artículo 7. Beneficios fiscales (4).**

Estará exenta la escritura que documente la operación de subrogación en la modalidad gradual de «Actos Jurídicos Documentados» sobre documentos notariales.

## **Artículo 8. Honorarios notariales y registrales.**

Para el cálculo de los honorarios notariales y registrales se tomará como base la cifra del capital pendiente de am-

tizar en el momento de la subrogación, y se entenderá que el documento autorizado contiene un solo concepto.

## **Artículo 9. Beneficios fiscales y honorarios notariales y registrales en la novación modificativa de préstamos hipotecarios (5).**

Estarán exentas en la modalidad gradual de «Actos Jurídicos Documentados» las escrituras públicas de novación modificativa de préstamos hipotecarios pactados de común acuerdo entre acreedor y deudor, siempre que el acreedor sea una de las entidades a que se refiere el artículo 1 de esta Ley y la modificación se refiera a la mejora de las condiciones del tipo de interés, inicialmente pactado o vigente. Conjuntamente con la modificación del tipo se podrá pactar la alteración del plazo.

Para el cálculo de los honorarios notariales y registrales de dicho tipo de escrituras, se tomará como base la que resulte de aplicar al importe de la responsabilidad hipotecaria vigente el diferencial entre el interés del préstamo que se modifica y el interés nuevo.

## **DISPOSICIONES ADICIONALES**

**Primera.**—En los préstamos hipotecarios, a interés variable, a que se refiere el artículo 1 de esta Ley, la entidad acreedora no podrá percibir por comisión de amortización anticipada no subrogatoria más del 1 por 100 del capital que se amortiza aunque estuviese pactada una comisión mayor (6).

**Segunda.**—I. Se añaden los siguientes apartados al artículo 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, de Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito:

«e) Efectuar, por sí o a través del Banco de España, la publicación regular, con carácter oficial, de determinados índices o tipos de interés de referencia que puedan ser aplicados por las entidades de crédito a los préstamos a interés variable, especialmente en el caso de préstamos hipotecarios.

Sin perjuicio de la libertad de contratación, el Ministro de Economía y Hacienda podrá establecer requisitos especiales en cuanto al contenido informativo de las cláusulas contractuales definitorias del tipo de interés, y a la comunicación al deudor del tipo aplicable en cada período, para aquellos contratos de préstamo a interés variable en los que se pacte la utilización de índices o tipos de interés de referencia distintos de los oficiales señalados en el párrafo precedente.

(4) Véase Real Decreto Legislativo 1/1993, de 24 de septiembre (BOE de 20 de octubre), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, artículo 45.

(5) Redactado según la Ley 14/2000, de 29 de diciembre (BOE de 30).  
(6) Véase Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), norma 3.<sup>a</sup> I bis.a).

f) Extender el ámbito de aplicación de las normas dictadas al amparo de los apartados precedentes a cualesquiera contratos u operaciones de la naturaleza prevista en dichas normas, aun cuando la entidad que intervenga no tenga la condición de entidad de crédito.»

2. Las normas que se dicten al amparo de lo dispuesto en el apartado precedente de esta disposición adicional serán de aplicación a los préstamos y operaciones que se concierten con posterioridad a la entrada en vigor de tales normas.

**Tercera.**—Se añade un nuevo párrafo al artículo 45 I c) del Real Decreto Legislativo 1/1993, de 24 de septiembre, por el que se aprueba el texto refundido del Impuesto

sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, con el texto siguiente:

«23.<sup>a</sup> La Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.»

**Cuarta.**—Se autoriza al Gobierno a dictar cuantas disposiciones sean necesarias para la debida aplicación de esta Ley.

#### DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA

Esta Ley entrará en vigor el mismo día de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

## **TRANSPARENCIA DE LAS CONDICIONES FINANCIERAS DE LOS PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS**

### **ORDEN DE 5 DE MAYO DE 1994 (BOE DE 11) (I)**

El artículo 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, faculta al Ministro de Economía y Hacienda para, con el fin de proteger los legítimos intereses de la clientela activa y pasiva de las entidades de crédito, y sin perjuicio de la libertad de contratación, determinar las cuestiones o eventualidades que los contratos referentes a operaciones financieras típicas habrán de tratar o prever de forma expresa, así como exigir el establecimiento por las entidades de modelos para ellos, pudiendo imponer alguna modalidad de control administrativo sobre dichos modelos.

La presente Orden, que complementa la 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, hace uso de la mencionada habilitación en relación con los préstamos en los que la garantía hipotecaria recaiga sobre una vivienda, operación financiera típica generalmente asociada a la adquisición del inmueble.

Dada su finalidad tuitiva, la Orden se circunscribe deliberadamente a los préstamos hipotecarios sobre viviendas, concertados por personas físicas, cuya cuantía no rebase los 25 millones de pesetas.

La Orden, cuya finalidad primordial es garantizar la adecuada información y protección de quienes concierten préstamos hipotecarios, presta especial atención a la fase de elección de la entidad de crédito, exigiendo a ésta la entrega obligatoria de un folleto informativo inicial en el que se especifiquen con claridad, de forma lo más estandarizada posible, las condiciones financieras de los préstamos. Téngase presente que la primera premisa para el buen funcionamiento de cualquier mercado, y, a la postre,

la forma más eficaz de proteger al demandante de crédito en un mercado con múltiples oferentes, reside en facilitar la comparación de las ofertas de las distintas entidades de crédito, estimulando así la efectiva competencia entre éstas.

Pero la Orden, además de facilitar la selección de la oferta de préstamo más conveniente para el prestatario, pretende asimismo facilitar a éste la perfecta comprensión e implicaciones financieras del contrato de préstamo hipotecario que finalmente vaya a concertar. De ahí la exigencia de que tales contratos, sin perjuicio de la libertad de pactos, contengan un clausulado financiero estandarizado en cuanto a su sistemática y contenido, de forma que sean comprensibles por el prestatario.

A esa adecuada comprensión deberá colaborar el Notario que autorice la escritura de préstamo hipotecario, advirtiendo expresamente al prestatario del significado de aquellas cláusulas que, por su propia naturaleza técnica, pudieran pasarle inadvertidas. Las significativas precisiones que sobre la actuación de los Notarios establece la Orden en su artículo 7 justifican, por lo demás, que, aun constituyendo desarrollo del citado artículo 48.2 de la Ley 26/1988, la presente disposición se dicte conjuntamente por los Ministros de Justicia y de Economía y Hacienda.

En su virtud y a propuesta conjunta de los Ministros de Justicia y de Economía y Hacienda, de acuerdo con el Consejo de Estado, he tenido a bien disponer:

#### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

##### **Artículo 1. Ámbito de aplicación.**

I. La presente Orden será de aplicación obligatoria a la actividad de las entidades de crédito, de las entidades aseguradoras y de otras entidades financieras, relacionada con la concesión de préstamos con garantía hipotecaria,

(I) Véanse Ley 26/1988, de 28 de julio, artículo 48.2, y Orden de 12 de diciembre de 1989. Téngase en cuenta que la Orden de 27 de octubre de 1995 (BOE de 1 de noviembre) ha dispuesto la sustitución, en los artículos 1.2 al 5, 3.1, 4.1 y 2, 5.1 y 6.1, párrafo primero y disposición adicional segunda de esta Orden, de la expresión «entidad de crédito» por la expresión «entidades a las que se refiere el artículo 1.1».

cuando concurran simultáneamente las siguientes circunstancias:

1.<sup>a</sup> Que se trate de un préstamo hipotecario y la hipoteca recaiga sobre una vivienda.

2.<sup>a</sup> Que el prestatario sea persona física.

3.<sup>a</sup> Que el importe del préstamo solicitado sea igual o inferior a 25 millones de pesetas, o su equivalente en divisas (2).

2. La presente Orden será de aplicación a las actividades citadas que se realicen en España, cualquiera que sea el lugar de domicilio de las entidades a las que se refiere el artículo 1.1 que pretendan actuar como prestamista o el lugar de formalización del préstamo. En particular, se presumirán sujetos a esta Orden los préstamos con garantía hipotecaria sobre viviendas situadas en territorio español, otorgados a personas residentes en España.

3. 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 a suministrar en la compra-venta y arrendamiento de viviendas, en los préstamos otorgados por entidades a las que se refiere el artículo 1.1 a constructores o promotores inmobiliarios, cuando el constructor o promotor prevea una posterior sustitución por los adquirentes de las viviendas en préstamos que cumplan las condiciones establecidas en el número 1 de este artículo, resultará de aplicación lo dispuesto sobre índices o tipos de interés de referencia en los números 2 y 3 del artículo 6 de esta Orden. Asimismo, las escrituras de tales préstamos incluirán cláusulas con contenido similar al de las cláusulas financieras previstas en el anexo II de la presente Orden (con excepción de la 1.<sup>a</sup>, 1.<sup>a</sup>bis y 4.<sup>a</sup>, apartado 1).

4. Aun cuando se den las circunstancias establecidas en el número 1 de este artículo, no quedará sujeta a la presente Orden la constitución de hipoteca en garantía de deudas anteriores de naturaleza no hipotecaria contraídas frente a las entidades a las que se refiere el artículo 1.1 en cuyo favor se constituya la hipoteca o a otras entidades pertenecientes al grupo de ésta.

5. En lo no previsto para los préstamos hipotecarios en la presente Orden será de aplicación lo dispuesto en la Orden de este Ministerio de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades a las que se refiere el artículo 1.1, y en sus normas de desarrollo (3).

(2) Redactado el apartado 1 por la Orden de 27 de octubre de 1995 (BOE de 1 de noviembre).

(3) Véase Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), norma 5.<sup>a</sup>l.f).

#### Artículo 2. *Naturaleza de la presente Orden.*

1. El incumplimiento por las entidades de crédito de las obligaciones establecidas en esta Orden podrá ser sancionado de acuerdo con lo previsto en la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito.

2. Lo establecido en la presente Orden se entenderá con independencia de lo dispuesto en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, así como en las demás Leyes que resulten de aplicación.

## CAPÍTULO II

### ACTOS PREPARATORIOS

#### Artículo 3. *Folleto informativo (4).*

1. Las entidades a las que se refiere el artículo 1.1 deberán obligatoriamente informar a quienes soliciten préstamos hipotecarios sujetos a esta Orden mediante la entrega de un folleto cuyo contenido mínimo será el establecido en el anexo I de esta norma.

Si se trata de impresos que no contuvieran toda la información prevista en el citado modelo, las entidades deberán completarlos antes de su entrega .

2. La entrega del folleto será gratuita, pudiendo el interesado conservarlo en su poder aun cuando opte por no concertar el préstamo con la entidad (5).

3. Salvo lo dispuesto sobre comisiones en la citada Orden de 12 de diciembre de 1989 y en sus normas de desarrollo y lo establecido en el artículo 4.1, las condiciones contenidas en el folleto informativo tendrán carácter orientativo, lo que se hará constar en él de forma expresa.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de lo dispuesto sobre publicidad falsa o engañosa en el artículo 8.º3 de la citada Ley 26/1984 y en las demás disposiciones aplicables.

#### Artículo 4. *Gastos y servicios accesorios.*

1. Cuando la entidad concierte o efectúe la tasación del inmueble u otro servicio que considere necesario, y dicho gasto sea por cuenta del cliente, deberá indicar a éste la identidad de los profesionales o entidades seleccionados al efecto.

(4) Véase Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), normas 6.<sup>a</sup>5, 6.<sup>a</sup>bis.2.a) y anexo VII.

(5) Véase Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), norma 5.<sup>a</sup>l.i).

Si el servicio fuera prestado directamente por las entidades a las que se refiere el artículo 1.I o la relación de profesionales o entidades seleccionadas incluyera un número de ellos igual o inferior a tres, las entidades a las que se refiere el artículo 1.I deberán suministrar, además, al cliente las tarifas de honorarios aplicables (6).

Lo dispuesto en este apartado se entiende sin perjuicio de la prohibición contenida en el artículo 10.I.c), apartado 12 de la citada Ley 26/1984.

2. Cuando las entidades a las que se refiere el artículo 1.I concierten o efectúen directamente la tasación del inmueble pero tales gastos sean a cargo del solicitante, las entidades a las que se refiere el artículo 1.I deberán entregar a éste copia del informe de tasación si la operación llega a formalizarse, o el original de dicho informe, en caso contrario.

3. El folleto informativo indicará con claridad los gastos preparatorios de la operación, tales como tasación, comprobación de la situación registral del inmueble, u otros que se considerarán a cargo del cliente aun cuando el préstamo no llegue a otorgarse (7).

#### **Artículo 5. Oferta vinculante (8).**

I. 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.I 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 medián circunstancias extraordinarias o no imputables a la entidad, tendrá un plazo de validez no inferior a diez días hábiles desde su fecha de entrega.

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.

(6) Véase Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), norma 6.<sup>a</sup>bis.2.b).

(7) Véase Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), norma 6.<sup>a</sup>bis.2.c).

(8) Véase Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), normas 5.<sup>a</sup>k), 6.<sup>a</sup>5 y 8.<sup>a</sup>l.e).

## CAPÍTULO III

### DOCUMENTO CONTRACTUAL

#### **Artículo 6. Cláusulas financieras del contrato (9).**

I. 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 anexo II de la presente Orden. Las demás cláusulas de tales documentos contractuales no podrán, en perjuicio del prestatario, desvirtuar el contenido de aquéllas.

Excepcionalmente, en el caso de contratos de préstamo hipotecario sujetos a la presente Orden que, por su naturaleza especial, no puedan adecuarse íntegramente al modelo de cláusulas financieras establecidas en el citado anexo II, podrán las entidades a las que se refiere el artículo 1.I someter a la verificación previa de la Dirección General del Tesoro y Política Financiera los correspondientes modelos de contrato, justificando adecuadamente las circunstancias que impiden acomodarse a las cláusulas del citado anexo. Transcurridos dos meses sin que recaiga resolución expresa, se entenderá verificado favorablemente el modelo.

2. En el caso de préstamos a tipo de interés variable sujetos a la presente Orden, las entidades de crédito únicamente podrán utilizar como índices o tipos de referencia aquellos que cumplan las siguientes condiciones (10):

a) Que no dependan exclusivamente de la propia entidad de crédito, ni sean susceptibles de influencia por ella en virtud de acuerdos o prácticas conscientemente paralelas con otras entidades.

b) Que los datos que sirvan de base al índice sean agregados de acuerdo con un procedimiento matemático objetivo.

3. En el caso de préstamos a tipo de interés variable sujetos a la presente Orden, no será precisa la notificación individualizada al prestatario de las variaciones experimentadas en el tipo de interés aplicable cuando se den simultáneamente las siguientes circunstancias:

1.<sup>a</sup> Que se haya pactado la utilización de un índice o tipo de referencia oficial de los previstos en la disposición adicional segunda de esta Orden.

2.<sup>a</sup> Que el tipo de interés aplicable al préstamo esté definido en la forma prevista en las letras a) o b) del número I de la cláusula 3.<sup>a</sup> bis del anexo II de esta Orden.

(9) Véase Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), norma 6.<sup>a</sup>12.

(10) Véase Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), norma 6.<sup>a</sup>7.

## Artículo 7. Acto de otorgamiento.

1. En materia de elección de Notario se estará a lo dispuesto en el Reglamento Notarial y demás disposiciones aplicables.

2. El prestatario tendrá derecho a examinar el proyecto de escritura pública de préstamo hipotecario en el despacho del Notario al menos durante los tres días hábiles anteriores a su otorgamiento. El prestatario 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.

3. En cumplimiento del Reglamento Notarial y, en especial, de su deber de informar a las partes del valor y alcance de la redacción del instrumento público, deberá el Notario:

1.º Comprobar si existen discrepancias entre las condiciones financieras de la oferta vinculante del préstamo y las cláusulas financieras del documento contractual, advirtiendo al prestatario de las diferencias que, en su caso, hubiera constatado y de su derecho a desistir de la operación.

2.º En el caso de préstamo a tipo de interés variable, advertir expresamente al prestatario cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias:

a) Que el índice o tipo de interés de referencia pactado no sea uno de los oficiales a los que se refiere la disposición adicional segunda de esta Orden.

b) 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.

c) Que se hubieran establecido límites a la variación del tipo de interés. En particular, cuando las limitaciones no sean semejantes al alza y a la baja, el Notario consignará expresamente en la escritura esa circunstancia, advirtiendo de ello a ambas partes.

3.º En el caso de préstamos a tipo de interés fijo, comprobar que el coste efectivo de la operación que, calculado conforme a las reglas establecidas por el Banco de España, se hace constar a efectos informativos en el documento se corresponde efectivamente con las condiciones financieras del préstamo.

4.º En el caso de que esté prevista alguna cantidad a satisfacer por el prestatario al prestamista con ocasión del reembolso anticipado del préstamo, o que dichas facultades del prestatario se limiten de otro modo o no se mencionen expresamente, consignar expresamente en la escritura dicha circunstancia, y advertir de ello al prestatario.

5.º En el caso de que el préstamo esté denominado en divisas, advertir al prestatario sobre el riesgo de fluctuación del tipo de cambio.

6.º Comprobar que ninguna de las cláusulas no financieras del contrato implican para el prestatario comisiones o gastos que debieran haberse incluido en las cláusulas financieras.

## DISPOSICIONES ADICIONALES

**Primera.**—Se faculta al Banco de España para dictar las normas precisas para el desarrollo y ejecución de la presente Orden.

En particular, queda también facultado para, mediante Circular, adaptar el anexo I de esta Orden, relativo al folleto informativo sobre préstamos hipotecarios, a aquellos supuestos en que lo exija el desarrollo de nuevas modalidades de préstamo, o en que otras circunstancias relevantes aconsejen mejorar su contenido.

**Segunda.**—El Banco de España, previo informe de la Dirección General del Tesoro y Política Financiera, definirá mediante Circular un conjunto de índices o tipos de interés de referencia oficiales, susceptibles de ser aplicados por las entidades a las que se refiere el artículo 1.1 a los préstamos hipotecarios a interés variable, y hará públicos sus valores regularmente (II).

## DISPOSICIÓN FINAL

La presente Orden entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

## ANEXO I

### FOLLETO INFORMATIVO SOBRE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS SUJETOS A LA PRESENTE ORDEN

Elementos mínimos que contendrán los folletos informativos sobre préstamos hipotecarios sujetos a la presente Orden:

I. Identificación del préstamo:

Denominación comercial.

Cuantía máxima del préstamo respecto al valor de tasa-ción del inmueble hipotecado.

Moneda del préstamo (sólo si no fuera la peseta).

(II) Véase Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), norma 6.ºbis.3.

2. Plazo del préstamo:

Plazo total.

Plazo de carencia de amortización del principal.

Periodicidad de los pagos (mensual/trimestral/semenstral/otros), y sistema de amortización.

3. Tipo de interés:

Modalidad del tipo de interés (fijo/variable).

Tipo de interés aplicable (indicación orientativa, mediante un intervalo, del tipo de interés nominal anual, en caso de préstamos a tipo fijo; o del margen sobre el índice de referencia, en caso de préstamos a tipo variable).

Índice o tipo de referencia, en préstamos a interés variable (identificación del índice o tipo, indicándose su evolución durante, al menos, los dos últimos años naturales, así como el último valor disponible).

Plazo de revisión del tipo de interés (primera revisión y periodicidad de sucesivas revisiones).

4. Comisiones (indíquense aquellas que resulten aplicables, señalando respecto a ellas, en todo caso, las máximas comunicadas al Banco de España y, optativamente, las mínimas previsibles):

Comisión de apertura.

Cantidad que, en caso de amortización anticipada, deberá satisfacer el prestatario a la entidad prestamista, distinguiendo, en su caso, entre amortización parcial y total.

Otras.

5. Gastos a cargo del prestatario:

Servicios que concertará o prestará directamente la entidad de crédito. Indíquense los conceptos aplicables (por ejemplo, tasación) y, cuando sea obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4.1 de la Orden, las tarifas aplicables.

Indíquese la forma en que dichos gastos «suplidos» se cobrarán o repercutirán al cliente: Señálense expresamente los gastos que serán a cargo del solicitante del préstamo aun cuando el préstamo no llegue a formalizarse.

Servicios que deberá obligatoriamente contratar y abonar directamente el cliente: Indíquense los conceptos aplicables (por ejemplo, seguro de daños) y, con carácter meramente orientativo, su cuantía.

Impuestos y Aranceles (indíquense los conceptos aplicables y, de forma aproximada para cada uno de ellos, su base imponible y el tipo porcentual aplicable).

6. Importe de las cuotas periódicas: Se proporcionará al solicitante, a título orientativo, una tabla de cuotas periódicas, en función del plazo y tipo de interés.

## ANEXO II

### CLÁUSULAS FINANCIERAS DE LOS CONTRATOS DE PRÉSTAMO HIPOTECARIO SUJETOS A LA PRESENTE ORDEN

#### Advertencia previa

Las cláusulas numeradas con ordinal simple (por ejemplo, la cláusula 1.<sup>a</sup>) aparecerán necesariamente en todos los contratos de préstamo hipotecario sujetos a la presente Orden; las numeradas con ordinal-bis (por ejemplo, la cláusula 1.<sup>a</sup> bis) sólo cuando resulten de aplicación. Lo anterior se entiende sin perjuicio de lo previsto en el artículo 3.1 de la Orden para los contratos suscritos por constructores o promotores inmobiliarios.

#### 1.<sup>a</sup> Capital del préstamo.—La cláusula expresará:

a) El importe del préstamo.—Si se tratara de un préstamo en divisa (por ejemplo, ECUs), se especificará ésta, definiéndose adecuadamente. En las cláusulas correspondientes (2.<sup>a</sup>, 3.<sup>a</sup>, etc.) se señalarán las especificidades (por ejemplo, moneda de pago, cálculo del importe en pesetas de cada pago, etc.) derivadas de que el préstamo esté denominado en moneda distinta de la peseta.

b) La forma de entrega del importe del préstamo.—Si la entrega se realiza mediante abono en una «cuenta especial» de la que el prestatario no pueda disponer libremente, deberá cumplimentarse obligatoriamente la cláusula 1.<sup>a</sup> bis.

#### 1.<sup>a</sup> bis. Cuenta especial.—En esta cláusula se especificará:

a) Las condiciones cuyo cumplimiento deba acredecir el prestatario antes de poder disponer libremente del saldo de dicha cuenta.

b) El plazo para el cumplimiento de dichas condiciones y las facultades resolutorias de la entidad prestamista en caso de que se rebase.

#### 2.<sup>a</sup> Amortización.—La cláusula indicará:

1.<sup>o</sup> Las fechas del primer y del último pago de amortización, cuando dichas fechas estén fijadas de antemano.

2.<sup>o</sup> El número, periodicidad y cuantía de las cuotas en que se divide la amortización del préstamo, cuando estuvieran fijadas de antemano.

Si se tratara de préstamos en divisas, se especificarán en este apartado las reglas a seguir para la determinación del valor en pesetas de cada cuota.

3.<sup>º</sup> Las condiciones para el ejercicio de la facultad de reembolso anticipado, expresándose en particular:

a) Las fechas de ejercicio de dicha facultad.

b) Si se hubiera pactado, la cantidad que con ocasión del reembolso anticipado deba satisfacer el prestatario a la entidad prestamista al ejercer dicha facultad, distinguiendo, en su caso, entre amortizaciones totales y parciales.

c) En caso de reembolso anticipado parcial, la cuantía mínima y el modo concreto en que éste alterará el importe o número de las cuotas de amortización remanentes, indicándose, en su caso, las facultades de elección que se reconocan al efecto al prestatario.

4.<sup>º</sup> Cuando existan, las demás facultades que se reconocan al prestatario para alargar o alterar el calendario de amortización, y las condiciones para su ejercicio.

3.<sup>a</sup> Intereses ordinarios.—En esta cláusula se hará constar:

a) El tipo de interés nominal anual aplicable al préstamo, especificándose si es fijo durante toda la vida del préstamo o si tendrá carácter variable, durante la totalidad o parte de la vida del préstamo.

Si el tipo de interés fuera fijo durante toda la vida del préstamo, se señalará en esta cláusula su valor, expresado en tanto por ciento nominal anual.

Si el tipo de interés pudiera variar en algún período, se especificará con claridad el comienzo de dicho período, cumplimentándose obligatoriamente la cláusula 3.<sup>a</sup> bis.

b) La fecha de inicio del devengo de intereses, y su periodicidad y forma de liquidación ordinaria, indicándose la fórmula o métodos utilizados para obtener, a partir del tipo de interés anual, el importe absoluto de los intereses devengados.

c) El número de días que se considerará que tiene el año cuando, para el cálculo de los intereses devengados durante períodos inferiores a un año, sea preciso convertir el tipo de interés anual en un tipo de interés diario.

d) Cuando resulte de aplicación, la forma especial de liquidación de intereses del período transitorio durante el cual el prestatario no tenga la plena disponibilidad del importe íntegro del préstamo, por no haberse cumplido las condiciones establecidas al efecto.

En este supuesto los intereses se aplicarán exclusivamente a la parte del préstamo sobre la que el prestatario hubiera dispuesto o tuviera la libre disposición, y se entenderán devengados por días.

e) En el caso de préstamos en divisas, las reglas aplicables para el cálculo en pesetas del importe de los intereses.

3.<sup>a</sup> bis. *Tipo de interés variable.*

1. Definición del tipo de interés aplicable.—Cuando el tipo de interés pueda variar en algún período, se expresará éste de alguna de las siguientes formas:

a) Como suma de:

Un margen constante (positivo, nulo o negativo), expresado en puntos o fracciones de punto.

El tipo de interés de referencia.

b) Como cierto porcentaje de un tipo de interés de referencia.

c) Como suma de:

Un tipo de interés constante.

Un margen variable, que será igual a la variación absoluta (positiva, nula o negativa) experimentada, desde cierta fecha establecida en el contrato, por un índice o tipo de interés de referencia.

d) De cualquier otro modo, siempre que resulte claro, concreto y comprensible por el prestatario, y sea conforme a Derecho.

2. Identificación y ajuste del tipo de interés o índice de referencia.—En lo relativo al tipo de interés o índice de referencia, la cláusula deberá expresar:

a) La definición del mencionado índice o tipo de interés; el organismo público, asociación o entidad privada que lo elabore, y la periodicidad y forma en que se publique o sea susceptible de conocimiento por el prestatario.

b) Cuando el tipo de interés de referencia corresponda a operaciones cuya periodicidad de pagos sea distinta a la del préstamo objeto del contrato (por ejemplo, que el tipo de referencia esté definido como un tipo efectivo anual y el préstamo tenga pagos mensuales) o incluya conceptos (por ejemplo, comisiones) que estén previstos como concepto independientemente en el préstamo objeto del contrato, se indicará si debe efectuarse algún ajuste o conversión en el tipo de interés de referencia antes de calcular el tipo de interés nominal aplicable, definido según la fórmula descrita en el apartado I de esta cláusula 3.<sup>a</sup> bis.

En caso afirmativo, se indicará la fórmula o procedimiento del ajuste o conversión que deba efectuarse.

c) El índice o tipo de interés de referencia sustitutivo que deba utilizarse excepcionalmente cuando resulte imposible, por razones ajenas a las partes, la determinación del índice o tipo de interés de referencia designado en primer término.

3. Límites a la variación del tipo de interés aplicable.—Cuando se establezcan límites máximos y mínimos a la variación del tipo de interés aplicable al préstamo, se expresarán dichos límites:

- a) En términos absolutos, expresándose en forma de tipo de interés porcentual los citados límites máximo y mínimo.

Esta forma de expresión se utilizará obligatoriamente cuando puedan expresarse dichos límites en términos absolutos al tiempo del otorgamiento del documento de préstamo.

- b) De cualquier otro modo, siempre que resulte claro, concreto y comprensible por el prestatario, y sea conforme a Derecho.

4. Umbral mínimo de fluctuación y redondeos del tipo de interés aplicable.—Si se pactara un umbral mínimo para la variación del tipo de interés (de forma que éste permanezca inalterado cuando la fluctuación del índice de referencia no alcance, en más o en menos, cierto umbral), se expresará dicho umbral en fracciones de punto.

Si se pactara el redondeo del tipo de interés, se indicarán, en fracciones de punto, los múltiplos a los que se efectuará (por ejemplo, redondeo al más cercano octavo de punto).

5. Comunicación al prestatario del tipo de interés aplicable.—La cláusula deberá especificar:

- a) La forma en que el prestatario conocerá el tipo de interés aplicable a su préstamo en cada período;
- b) Si existe algún procedimiento especial que el prestatario pueda utilizar para reclamar ante la entidad en caso de que discrepe del cálculo efectuado del tipo de interés aplicable.

#### 4.<sup>a</sup> Comisiones.

I. Comisión de apertura.—Cualesquiera gastos de estudio del préstamo, de concesión o tramitación del préstamo hipotecario, u otros similares inherentes a la actividad de la entidad prestamista ocasionada por la concesión del préstamo, deberán obligatoriamente integrarse en una única comisión, que se denominará «comisión de apertura» y se devengará por una sola vez. Su importe, así como su forma y fecha de liquidación, se especificarán en esta cláusula.

En el caso de préstamos denominados en divisas, la comisión de apertura incluirá, de forma implícita, cualquier comisión por cambio de moneda correspondiente al desembolso inicial del préstamo (12).

(12) Véase Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), norma 3.<sup>a</sup>1 bis.b).

2. Otras comisiones y gastos posteriores.—Además de la «comisión de apertura», sólo podrán pactarse a cargo del prestatario:

- a) La cantidad que haya de abonar el prestatario con ocasión del reembolso anticipado, conforme a lo estipulado, en su caso, en la cláusula 2.<sup>a</sup>

b) Los gastos de la operación mencionados en la cláusula 5.<sup>a</sup>, incluidos los correspondientes a servicios prestados directamente por la entidad.

c) Las comisiones que, habiendo sido debidamente comunicadas al Banco de España de acuerdo con lo dispuesto en la Orden de 12 de diciembre de 1989 y en sus normas de desarrollo, respondan a la prestación de un servicio específico por la entidad distinto a la mera administración ordinaria del préstamo. En el caso de préstamos en divisas, se incluirán las comisiones de cambio máximas que pudieran resultar aplicables.

Cualesquiera importes periódicos a cargo del prestatario en favor de la entidad se reflejarán necesariamente, de forma implícita, en el tipo de interés ordinario que se hubiera libremente pactado.

4.<sup>a</sup> bis. Tabla de pagos y tipo de interés anual equivalente.—En los préstamos a tipo de interés fijo, se hará constar en esta cláusula:

- a) La cuota total que corresponderá satisfacer al prestatario en cada fecha.
- b) El coste efectivo de la operación, calculado conforme a las reglas establecidas al efecto por el Banco de España.

5.<sup>a</sup> Gastos a cargo del prestatario.—En esta cláusula se especificarán todos aquellos conceptos de gasto futuros o pendientes de pago que sean o se pacten a cargo del prestatario.

Podrán incluirse los siguientes conceptos:

- a) Gastos de tasación del inmueble.
- b) Aranceles notariales y registrales relativos a la constitución, modificación o cancelación de la hipoteca.
- c) Impuestos.
- d) Gastos de tramitación de la escritura ante el Registro de la Propiedad y la oficina liquidadora de Impuestos.
- e) Los derivados de la conservación del inmueble hipotecado, así como del seguro de daños del mismo.
- f) Los derivados del seguro de vida del prestatario, cuando fueran aplicables.

g) Los gastos procesales o de otra naturaleza derivados del incumplimiento por el prestatario de su obligación de pago.

h) Cualquier otro gasto que corresponda a la efectiva prestación de un servicio, relacionado con el préstamo, que no sea inherente a la actividad de la entidad de crédito dirigida a la concesión o administración del préstamo.

6.<sup>a</sup> *Intereses de demora.*—En esta cláusula se especificará:

a) El tipo de interés de demora, expresado sea en forma de tanto por ciento anual, sea añadiendo un margen al tipo de interés de referencia.

b) La base sobre la que se aplicará el interés de demora y su forma de liquidación.

6.<sup>a</sup> bis. *Resolución anticipada por la entidad de crédito.*—  
Cuando se pacten expresamente, se indicarán en esta cláusula:

a) Las causas especiales, distintas a las generales previstas en las Leyes, que faculten a la entidad prestamista para resolver anticipadamente el contrato de préstamo.

b) El importe de la penalización por resolución anticipada del contrato, cuando ésta se base en el incumplimiento por el prestatario de alguna de las obligaciones derivadas del contrato de préstamo.

## **CRÉDITO AL CONSUMO**

### **LEY 7/1995, DE 23 DE MARZO (BOE DE 25)**

(Corrección de errores, BOE de 12 de mayo)

La presente Ley tiene por objeto la incorporación al Derecho español de la Directiva del Consejo de las Comunidades Europeas 87/102/CEE, de 22 de diciembre de 1986, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de crédito al consumo, y su posterior modificación por la Directiva 90/88/CEE, de 22 de febrero de 1990.

La norma de transposición tiene rango de Ley, dado que en ella se establecen preceptos que afectan y modulan el régimen de perfeccionamiento, eficacia y ejecución de los contratos, en materias reguladas por los Códigos Civil y de Comercio; al régimen de las ventas a plazos de bienes muebles, objeto de la Ley 50/1965, de 17 de julio, y a las excepciones cambiarias, reguladas en la Ley 19/1985, de 16 de julio, Cambiaria y del Cheque.

En razón de la materia que regula la presente Ley, la misma se dicta al amparo de lo establecido en los artículos 149.1, 1.<sup>a</sup>, 6.<sup>a</sup>, 8.<sup>a</sup> y 11.<sup>a</sup>, de la Constitución, salvo aquellos aspectos que constituyen normas de publicidad e información a los consumidores, recogidos asimismo en las Directivas objeto de transposición.

Ciertamente que en desarrollo de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de entidades de crédito, se han dictado ya normas importantes sobre crédito al consumo que, sin embargo, son solamente aplicables a las entidades de crédito, siendo así que en la normativa comunitaria ha de ser impuesta también a empresas que no están sujetas a la legislación sobre aquellas entidades. Todo ello aparte de que las normas promulgadas en desarrollo de la Ley de intervención y disciplina de las entidades de crédito son de carácter administrativo y no afectan, por tanto, al régimen de las obligaciones y contratos, régimen que, como se ha expresado anteriormente, resulta afectado tanto por lo dispuesto en las Directivas comunitarias como por lo establecido en la presente Ley.

Sin embargo, en todo lo relativo a la publicidad de las ofertas, información sobre anticipos y otras cuestiones re-

guladas en el capítulo III, se deja a salvo la normativa sectorial específica, estableciéndose la aplicación de ese capítulo con carácter exclusivamente supletorio a las entidades de crédito.

La Ley comienza delimitando los supuestos a los que es aplicable, acogiendo una definición de consumidor que se adapta a lo establecido en la Directiva. Es destacable la exclusión de su ámbito de aquellos contratos cuyo importe sea inferior a 25.000 pesetas o superior a 3.000.000. No obstante, a estos últimos les serán de aplicación las disposiciones sobre publicidad e información y la determinación de la tasa anual equivalente.

La protección a los consumidores se centra, en primer término, en la publicidad, en la información a los mismos, en el contenido, la forma y los supuestos de nulidad de los contratos y en la determinación de conceptos, tales como el coste total del crédito y la tasa anual equivalente, que han de servir no solo para informar mejor a los consumidores, sino también para dar mayor transparencia al coste de los créditos y permitir el contraste entre las distintas ofertas.

Se establece una fórmula matemática para el cálculo de la tasa anual equivalente, por referencia al coste total del crédito, expresado éste en un porcentaje anual sobre la cuantía concedida, y se delimitan estrictamente los supuestos en que el coste total del crédito puede ser modificado, recogiendo las condiciones a que debe ajustarse el acuerdo de modificación.

Por lo que se refiere a los contratos celebrados por los consumidores en los que se establezca expresamente su vinculación a la obtención de un crédito de financiación, se dispone que la falta de obtención del crédito producirá la ineficacia del contrato, dejando a salvo los derechos ejercitables por el consumidor, tanto frente al proveedor de los bienes o servicios como frente al empresario que hubiera concedido el crédito.

La protección a los consumidores se refiere también a la ejecución de los contratos, permitiendo que el consumidor pueda oponer excepciones derivadas del contrato que ha celebrado no solo frente al otro empresario contratante, sino frente a otros empresarios a quienes aquél hubiera cedido sus derechos o que hubieran estado vinculados con él para financiar el contrato mediante la concesión de un crédito al consumidor.

Con referencia a la extinción del contrato, se establecen normas que impiden el enriquecimiento injusto y que permiten al consumidor el reembolso anticipado del crédito. Y se sanciona el cobro de lo indebido en los créditos al consumo.

Se completa la norma con disposiciones habituales en la protección de los consumidores, como son las relativas a la invalidez de los pactos, cláusulas o condiciones contrarias a las normas de la presente Ley, a la atribución de la competencia al Juez del domicilio del consumidor y a la aplicación del cuadro sancionador contenido en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

La disposición transitoria va dirigida a evitar el vacío legal que se produciría desde la promulgación de esta Ley hasta su desarrollo reglamentario; para ello se mantiene en vigor la norma reglamentaria vigente en la actualidad para la protección de los consumidores en sus relaciones con las entidades de crédito.

Por último, en la disposición final tercera se impone al Gobierno la presentación de un proyecto de Ley de modificación de la Ley 50/1965, sobre la regulación de la venta a plazos de bienes muebles para adaptarla a lo dispuesto en esta Ley; se autoriza al Gobierno para modificar las cuantías que sirven para delimitar los créditos sometidos a esta Ley, evitando así la necesidad de tener que dictar una nueva Ley en el caso de que tales cuantías fueran modificadas por futuras Directivas comunitarias, y se autoriza igualmente al Gobierno para el desarrollo reglamentario de la Ley.

## CAPÍTULO I

### DEFINICIONES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

#### Artículo 1. Ámbito de aplicación (1)

I. La presente Ley se aplicará a los contratos en que una persona física o jurídica en el ejercicio de su actividad, profesión u oficio, en adelante empresario, concede o se compromete a conceder a un consumidor un crédito bajo la forma de pago aplazado, préstamo, apertura de crédito o cualquier medio equivalente de financiación, para satisfacer necesidades personales al margen de su actividad empresarial o profesional.

(1) Véase Ley 28/1998, de 13 de julio, artículo 2 (BOE de 14).

2. A los efectos de esta Ley se entenderá por consumidor a la persona física que, en las relaciones contractuales que en ella se regulan, actúa con un propósito ajeno a su actividad empresarial o profesional.

3. No se considerarán contratos de créditos los que consistan en la prestación de servicios, privados o públicos, con carácter de continuidad, y en los que asista al consumidor el derecho a pagar tales servicios a plazos durante el período de su duración.

#### Artículo 2. Exclusiones del ámbito de la Ley

##### I. Quedan excluidos de la presente Ley:

a) Los contratos en los que el importe del crédito sea inferior a 25.000 pesetas. A los superiores a 3.000.000 de pesetas tan solo les será de aplicación lo dispuesto en el capítulo III de la presente Ley. A los efectos anteriores, se entenderá como única la cuantía de un mismo crédito, aunque aparezca distribuida en contratos diferentes, celebrados entre las mismas partes y para la adquisición de un mismo bien o servicio aun cuando los créditos hayan sido concedidos por diferentes miembros de una agrupación, tenga ésta o no personalidad jurídica.

b) Aquellos en los que se pacte que el consumidor reembolse el crédito, bien dentro de un único plazo que no rebase los tres meses, bien en cuatro plazos, como máximo, dentro de un período que no supere los doce meses.

c) Los créditos en cuenta corriente, concedidos por una entidad de crédito, que no constituyan cuentas de tarjeta de crédito. Tales operaciones quedarán, no obstante, sometidas a lo dispuesto en el artículo 19 de la presente Ley.

d) Los contratos en los que el crédito concedido sea gratuito, o en los que, sin fijarse interés, el consumidor se obligue a reembolsar de una sola vez un importe determinado superior al del crédito concedido.

2. Las disposiciones de los artículos 6 a 14 y 19 no se aplicarán a los contratos de crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria.

#### Artículo 3. Carácter de las normas

No serán válidos, y se tendrán por no puestos, los pactos, cláusulas y condiciones establecidos por el concedente del crédito y el consumidor contrarios a lo dispuesto en la presente Ley, salvo que sean más beneficiosos para éste.

#### Artículo 4. Juez competente

Será competente para el conocimiento de las acciones derivadas de la presente Ley y de los contratos sujetos a ella el Juez del domicilio del consumidor.

#### *Artículo 5. Sanciones administrativas (1 bis)*

El incumplimiento de las disposiciones de esta Ley será sancionado como infracción en materia de consumo, aplicándose lo dispuesto en la legislación específica sobre protección de consumidores y usuarios.

En el caso de entidades de crédito y establecimientos financieros de crédito, las disposiciones contenidas en la presente Ley constituirán normas de ordenación y disciplina.

En el expediente sancionador no podrán examinarse las cuestiones civiles o mercantiles que suscite el incumplimiento de las disposiciones de esta Ley.

## CAPÍTULO II **DE LOS CONTRATOS SUJETOS A LA PRESENTE LEY**

#### *Artículo 6. Forma y contenido de los contratos*

1. Los contratos sometidos a la presente Ley se harán constar por escrito.

Se formalizarán en tantos ejemplares como partes intervengan, debiéndose entregar a cada una de ellas su correspondiente ejemplar debidamente firmado.

2. Además de las condiciones esenciales del contrato, el documento contendrá necesariamente (2):

a) La indicación de la tasa anual equivalente definida en el artículo 18 y de las condiciones en las que ese porcentaje podrá, en su caso, modificarse.

Cuando no sea posible indicar dicha tasa, deberá hacerse constar, como mínimo, el tipo de interés nominal anual, los gastos aplicables a partir del momento en que se celebre el contrato y las condiciones en las que podrán modificarse.

b) Una 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 y los demás gastos, así como el importe total de esos pagos, cuando sea posible.

c) La relación de elementos que componen el coste total del crédito, con excepción de los relativos al incumplimiento de las obligaciones contractuales, especificando cuáles se integran en el cálculo de la tasa anual equivalente, e igualmente la necesidad de constitución, en su caso, de

(1bis) Véase Ley 26/1984, de 19 de julio (BOE de 24), General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, capítulo IX, artículos 32 a 38.

(2) Véase Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), norma sexta.

un seguro de amortización del crédito por fallecimiento, invalidez, enfermedad o desempleo del titular.

3. Reglamentariamente podrán establecerse otras menciones que deberán figurar en el documento, además de las establecidas en los apartados anteriores.

En el caso de entidades de crédito y establecimientos financieros de crédito, el desarrollo previsto en el párrafo anterior se hará con arreglo a lo establecido en el artículo 48 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, de Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito.

#### *Artículo 7. Penalización por falta de forma y por omisión de cláusulas obligatorias*

El incumplimiento de la forma escrita, a que se refiere el párrafo primero del apartado I del artículo 6, dará lugar a la nulidad del contrato.

En el supuesto de que el documento del contrato no contenga las menciones establecidas en el apartado segundo del mencionado artículo, se producirán las siguientes consecuencias:

a) En el caso de la mención a que se refiere la letra a), la obligación del consumidor se reducirá a abonar el interés legal en los plazos convenidos.

b) En el caso de la mención a que se refiere la letra b), 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.

c) En el caso de la mención a que se refiere la letra c), no podrá exigirse al consumidor el abono de gastos no citados en el contrato, ni la constitución o renovación de garantía alguna.

En el caso de que los contenidos del número 2 del artículo 6 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 las letras a), b) y c) anteriores.

#### *Artículo 8. Modificación del coste total del crédito (3)*

1. El coste total del crédito no podrá ser modificado en perjuicio del prestatario, a no ser que esté previsto en acuerdo mutuo de las partes formalizado por escrito. Esas

(3) Véase Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), norma sexta.

modificaciones deberán ajustarse a lo establecido en los números siguientes.

2. La variación del coste del crédito se deberá ajustar, al alza o a la baja, a la de un índice de referencia objetivo.

3. En el acuerdo formalizado por las partes se contendrán, como mínimo, los siguientes extremos:

a) Los derechos que contractualmente correspondan a las partes en orden a la modificación del coste total del crédito inicialmente pactado y el procedimiento a que ésta deba ajustarse.

b) El diferencial que se aplicará, en su caso, al índice de referencia utilizado para determinar el nuevo coste.

c) La identificación del índice utilizado o, en su defecto, una definición clara del mismo y del procedimiento para su cálculo.

Los datos que sirvan de base al índice deberán ser agregados de acuerdo con un procedimiento objetivo.

4. Salvo cuando las partes hayan convenido la utilización de un tipo de referencia publicado oficialmente por resolución del Ministerio de Economía y Hacienda o por el Banco de España, las modificaciones en el coste total del crédito deberán ser notificadas por el prestamista al prestatario de forma individualizada. Esa notificación, que deberá efectuarse dentro del plazo máximo que reglamentariamente se fije, incluirá el cómputo detallado —según el procedimiento de cálculo acordado— que da lugar a esa modificación, e indicará el procedimiento que el prestatario podrá utilizar para reclamar ante el prestamista en caso de que discrepe del cálculo efectuado.

#### *Artículo 9. Liquidaciones a realizar por la ineficacia o resolución del contrato de adquisición*

En caso de créditos concedidos para la adquisición de bienes determinados, cuando el prestamista recupere el bien como consecuencia de la nulidad o la resolución de los contratos de adquisición o financiación de dichos bienes, las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones realizadas. En todo caso, el empresario o el prestamista a quien no sea imputable la nulidad del contrato tendrá derecho a deducir:

a) El 10 por 100 del importe de los plazos pagados en concepto de indemnización por la tenencia de las cosas por el comprador.

b) Una cantidad igual al desembolso inicial por la depreciación comercial del objeto. Cuando esta cantidad sea superior a la quinta parte del precio de venta, la deducción se reducirá a esta última.

Por el deterioro de la cosa vendida, si lo hubiere, podrá exigir el vendedor, además, la indemnización que en derecho proceda.

#### *Artículo 10. Reembolso anticipado (4)*

El consumidor podrá reembolsar anticipadamente, de forma total o parcial y en cualquier momento de vigencia del contrato, el préstamo concedido. En tal caso, el consumidor solo podrá quedar obligado a pagar por razón del reembolso la compensación que para tal supuesto se hubiera pactado, que en ningún caso podrá exceder, cuando se trate de contratos con modificación del coste del crédito, del 1,5 por 100 del capital reembolsado anticipadamente, y del 3 por 100 del capital reembolsado anticipadamente, en el caso en que no se contemple en el contrato modificación del coste del crédito, sin que en ningún caso puedan exigirse intereses no devengados por el préstamo.

#### *Artículo 11. Excepciones oponibles en caso de cesión*

Cuando el concedente de un crédito ceda sus derechos a un tercero, el consumidor tendrá derecho a oponer contra el tercero las mismas excepciones que le hubieren correspondido contra el acreedor originario, incluida, en su caso, la de compensación, conforme al artículo 1198 del Código Civil.

#### *Artículo 12. Obligaciones cambiarias*

Cuando en la adquisición de bienes o servicios concurren las circunstancias previstas en las letras a), b) y c) del apartado I del artículo 15, si el consumidor y su garante se hubieran obligado cambiariamente mediante la firma en letras de cambio o pagarés, podrán oponer al tenedor, al que afecten las mencionadas circunstancias del artículo 15, las excepciones que se basen en sus relaciones con el proveedor de los bienes o servicios correspondientes.

#### *Artículo 13. Cobro indebido*

1. Todo cobro indebido derivado de un crédito al consumo producirá inmediatamente el interés legal. Si el interés contractual fuese superior al legal, devengará inmediatamente el primero (5).

2. Si el cobro indebido se hubiera producido por malaiciencia o negligencia del empresario, el consumidor tendrá el derecho a la indemnización de los daños y perjuicios causados, que en ningún caso será inferior al interés legal incre-

(4) Véase Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), norma tercera.

(5) Véanse Ley 24/1984, de 29 de junio (BOE de 3 de julio), artículo 1, y Ley 23/2001, de 27 de diciembre (BOE de 31), de Presupuestos Generales del Estado para el año 2002, que establece el tipo de interés legal en el 4,25 %, hasta el 31 de diciembre de 2002.

mentado en cinco puntos, o el del contrato, si es superior al interés legal, incrementado a su vez en cinco puntos.

#### **Artículo 14. Eficacia de los contratos vinculados a la obtención de un crédito**

1. La eficacia de los contratos de consumo, en los que se establezca expresamente que la operación incluye la obtención de un crédito de financiación, quedará condicionada a la efectiva obtención de ese crédito. Será nulo el pacto incluido en el contrato por el que se obligue al consumidor a un pago al contado o a otras fórmulas de pago, para el caso de que no se obtenga el crédito de financiación previsto.

Se tendrán por no puestas las cláusulas en las que el proveedor exija que el crédito para su financiación únicamente pueda ser otorgado por un determinado concedente.

2. La ineeficacia del contrato, cuyo objeto sea la satisfacción de una necesidad de consumo, determinará también la ineeficacia del contrato expresamente destinado a su financiación, cuando concurren las circunstancias previstas en los párrafos a), b) y c) del apartado I del artículo 15, con los efectos previstos en el artículo 9.

3. En todo caso, deberá quedar documentalmente acreditada la identidad del proveedor de los bienes o servicios en el contrato de consumo y la del concedente en el contrato de crédito, de forma que cada uno de ellos aparezca ante el consumidor como sujeto de las operaciones relacionadas con los respectivos contratos de los que es parte, sin perjuicio de lo establecido en el artículo siguiente.

El consumidor dispondrá de la opción de no concertar el contrato de crédito, realizando el pago en la forma que acuerde con el proveedor del contrato de consumo.

#### **Artículo 15. Derechos ejercitables en los contratos vinculados**

I. El consumidor, además de poder ejercitar los derechos que le correspondan frente al proveedor de los bienes o servicios adquiridos mediante un contrato de crédito, podrá ejercitar esos mismos derechos frente al empresario que hubiera concedido el crédito, siempre que concurren todos los requisitos siguientes (6):

a) Que el consumidor, para la adquisición de los bienes o servicios, haya concertado un contrato de concesión de crédito con un empresario distinto del proveedor de aquéllos.

b) 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 aquél ofrecerá

crédito a los clientes del proveedor para la adquisición de los bienes o servicios de éste.

El consumidor dispondrá de la opción de concertar el contrato de crédito con otro concedente distinto al que está vinculado el proveedor de los bienes y servicios en virtud de acuerdo previo.

c) Que el consumidor haya obtenido el crédito en aplicación de acuerdo previo mencionado anteriormente.

d) Que los bienes o servicios objeto del contrato no hayan sido entregados en todo o en parte, o no sean conforme a lo pactado en el contrato.

e) Que el consumidor haya reclamado judicial o extrajudicialmente, por cualquier medio acreditado en derecho, contra el proveedor y no haya obtenido la satisfacción a la que tiene derecho.

2. Lo dispuesto en el apartado anterior no se aplicará cuando la operación individual de que se trate sea de una cantidad inferior a la fijada reglamentariamente.

### **CAPÍTULO III**

#### **OTRAS DISPOSICIONES**

#### **Artículo 16. Oferta vinculante (7)**

El empresario que ofrezca un crédito a un consumidor estará obligado a entregarle antes de la celebración del contrato, si el consumidor así lo solicita, un documento con todas las condiciones del crédito, como oferta vinculante, que deberá mantener durante un plazo mínimo de diez días hábiles desde su entrega, salvo que medien circunstancias extraordinarias o no imputables a él.

#### **Artículo 17. Publicidad sobre ofertas de crédito**

En la publicidad y en los anuncios y ofertas exhibidos en locales comerciales, en los que se ofrezca un crédito o la intermediación para la celebración de un contrato de crédito, siempre que indiquen el tipo de interés o cualesquiera cifras relacionadas con el coste del crédito, deberán mencionar también la tasa anual equivalente, mediante un ejemplo representativo.

#### **Artículo 18. Coste total del crédito y tasa anual equivalente (8)**

a) Se entenderá que el coste total del crédito comprende los intereses y todos los demás gastos y cargas que el consumidor esté obligado a pagar para el crédito, incluidos los de seguros de amortización del crédito por fallecimiento,

(7) Véase Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), norma sexta.

(8) Véase disposición transitoria única de esta Ley.

(6) Véase artículo 12 de esta Ley.

invalidez, enfermedad o desempleo del titular, que sean exigidos por el empresario para la concesión del mismo.

b) Se entenderá por tasa anual equivalente el coste total del crédito, expresado en un porcentaje anual sobre la cuantía del crédito concedido.

La tasa anual equivalente igualará, sobre una base anual, el valor actual de todos los compromisos (créditos, reembolsos y gastos) existentes o futuros asumidos por el empresario y por el consumidor, y se calculará de acuerdo con la fórmula matemática que se expresa en el anexo.

*Artículo 19. Información al consumidor sobre los anticipos en descubiertos*

1. Cuando exista un contrato entre una entidad de crédito y un consumidor para la concesión de un crédito en cuenta corriente, que no sea una cuenta de tarjeta de crédito, el consumidor deberá ser informado por escrito en el momento de la celebración del contrato o con anterioridad de los datos siguientes (9):

a) Límite del crédito, si lo hubiere.

b) Tipo de interés anual y gastos aplicables a partir del momento en que se celebre el contrato, así como las condiciones en las que podrán modificarse.

c) Procedimiento para la resolución del contrato.

2. Además, mientras dure el contrato, el consumidor será informado de cualquier cambio en el tipo de interés o en los gastos pertinentes en el momento en que se produzca. Esta información se facilitará en un extracto de cuenta o de cualquier otra forma, siempre que se haga por escrito.

3. En caso de descubiertos aceptados tácitamente, el consumidor deberá ser informado individualmente, en el plazo y forma que reglamentariamente se establezca, del tipo de interés efectivo anual aplicado y de los posibles gastos, así como de sus eventuales modificaciones.

4. En ningún caso se podrán aplicar a los créditos que se concedan, en forma de descubiertos en cuentas corrientes a los que se refiere este artículo, un tipo de interés que dé lugar a una tasa anual equivalente superior a 2,5 veces el interés legal del dinero (10).

(9) Véase Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), norma sexta.

(10) Véanse Ley 26/1984, de 19 de julio (BOE de 24), General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, artículo 10 bis y disposición adicional primera, apartado V, número 29, y Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), norma primera.

*Disposición transitoria única. Aplicación transitoria de tipos de interés*

Mientras no se desarrolle reglamentariamente el artículo 18 de la presente Ley, se aplicará a todos los créditos regulados en ella lo dispuesto en la Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, y normas complementarias, la cual mantendrá su actual rango normativo.

*Disposición final primera. Ámbito de aplicación del capítulo III de la Ley*

Lo dispuesto en el capítulo III de la presente Ley solo se aplicará a las entidades de crédito y establecimientos financieros de crédito a falta de normativa sectorial específica, que en cualquier caso respetará el nivel de protección del consumidor previsto en aquélla.

*Disposición final segunda*

..... (11).

*Disposición final tercera. Mandatos y autorizaciones al Gobierno*

1. El Gobierno presentará a las Cortes Generales, en el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de la presente Ley, un proyecto de Ley de modificación de la Ley 50/1965, sobre la regulación de la venta a plazos de bienes muebles (12).

2. Se autoriza al Gobierno para modificar por Real Decreto las cantidades mencionadas en la presente Ley.

3. Se autoriza al Gobierno para desarrollar por medio de Real Decreto lo dispuesto en la presente Ley, en el plazo máximo de seis meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

*Disposición final cuarta. Entrada en vigor de la Ley*

La presente Ley entrará en vigor a los dos meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

(11) Derogada por Ley 28/1998, de 13 de julio.

(12) Téngase en cuenta que la citada Ley 50/1965 ha sido derogada por la Ley 28/1998, de 13 de julio.

## ANEXO

La tasa anual equivalente (TAE), a que se refiere el artículo 18 de esta Ley, se calculará con arreglo a la siguiente fórmula matemática:

$$TAE = (1 + i_k)^k - 1$$

Siendo k el número de veces que el año contiene al período de tiempo entre dos pagos consecutivos.

La tasa efectiva correspondiente al período de tiempo transcurrido entre dos pagos consecutivos (período del término) y simbolizada por  $i_k$ , se calculará a su vez mediante la fórmula siguiente:

$$\left( \sum_{n=1}^n D_n (1 + i_k)^{-t_n} = \sum_{m=1}^m R_m (1 + i_k)^{-t_m} \right)$$

Siendo:

D = Disposiciones.

R = Pagos por amortización, intereses u otros gastos incluidos en el coste o rendimiento efectivo de la operación.

n = Número de entregas o disposiciones simbolizadas por D.

m = Número de pagos simbolizados por R.

$t_n$  = Tiempos transcurridos desde la fecha de equivalencia hasta la disposición n.

$t_m$  = Tiempo transcurrido desde la fecha de equivalencia hasta la de pago m.

### EJEMPLOS DE CÁLCULO DE LA TASA ANUAL EQUIVALENTE (TAE)

1. Ejemplo primero: una persona A presta a una persona B una suma de 150.000 pesetas, comprometiéndose ésta a devolver 180.000 pesetas dentro de dieciocho meses.

En este ejemplo:

$D_n = 150.000$  pesetas en el momento 0 (momento de la equivalencia).

$t_n = 0$ .

$R_m = 180.000$  pesetas.

$t_m = 18$  meses =  $18/12 = 1,5$  años.

$k = 12$  meses.

Por tanto:

$$150.000 \times (1 + i_k)^0 = 180.000 \times (1 + i_k)^{-18}$$

$$i_{12} = 0,010180447.$$

$$TAE = (1 + 0,010180447)^{12} - 1.$$

$$TAE = 12,9243235 \text{ por } 100.$$

2. Ejemplo segundo: una persona A presta a una persona B 150.000 pesetas, reteniéndole por el cobro de una comisión 2.500 pesetas. La persona B se compromete a pagar 180.000 pesetas por devolución de capital y pago de intereses dentro de quinientos cuarenta y ocho días.

En este caso la entrada para el prestatario son 147.500 pesetas (150.000-2.500).

Por tanto:

$$147.500 = 180.000 (1 + i_k)^{-548}$$

$$i_{365} = 0,000363440.$$

$$TAE = (1 + 0,000363440)^{365} - 1.$$

$$TAE = 14,1829156 \text{ por } 100.$$

3. Ejemplo tercero: la persona A presta a la persona B 150.000 pesetas y ésta se compromete a devolverle 90.000 pesetas al cabo de un año y 90.000 pesetas al cabo de dos años por reembolso del capital prestado y por los intereses.

Aplicando la fórmula, tendremos:

$$150.000 = (90.000) (1 + i_k)^{-1} + (90.000) (1 + i_k)^{-2}$$

$$i_1 = 13,0662386.$$

$$TAE = (1 + i_1)^1 - 1.$$

$$TAE = 13,0662386 \text{ por } 100.$$

4. Ejemplo cuarto: la persona A presta a la persona B 150.000 pesetas, comprometiéndose ésta a realizar los siguientes pagos por reembolso de capital y por cargas financieras para cancelarlo:

Transcurrido un mes: 30.000 pesetas.

Transcurridos dos meses: 30.000 pesetas.

Transcurridos tres meses: 20.000 pesetas.

Transcurridos cuatro meses: 50.000 pesetas.

Transcurridos cinco meses: 25.000 pesetas.

Aplicando la siguiente fórmula tendremos:

$$150.000 - 30.000 (1 + i_k)^{-1} + 30.000 (1 + i_k)^{-2} + 20.000 (1 + i_k)^{-3} + 50.000 (1 + i_k)^{-4} + 25.000 (1 + i_k)^{-5}$$

$$i_{12} = 0,010794$$

$$TAE = (1 + i_{12})^{12} - 1.$$

$$TAE = 13,7502 \text{ por } 100.$$

## **CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN**

**LEY 7/1998, DE 13 DE ABRIL (BOE DE 14)**

### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

#### **Preámbulo**

La presente Ley tiene por objeto la transposición de la Directiva 93/13/CEE, del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, así como la regulación de las condiciones generales de la contratación, y se dicta en virtud de los títulos competenciales que la Constitución Española atribuye en exclusiva al Estado en el artículo 149.1.6.<sup>a</sup> y 8.<sup>a</sup>, por afectar a la legislación mercantil y civil.

Se ha optado por llevar a cabo la incorporación de la Directiva citada mediante una Ley de Condiciones Generales de la Contratación, que al mismo tiempo, a través de su disposición adicional primera, modifique el marco jurídico preexistente de protección al consumidor, constituido por la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

La protección de la igualdad de los contratantes es presupuesto necesario de la justicia de los contenidos contractuales y constituye uno de los imperativos de la política jurídica en el ámbito de la actividad económica. Por ello la Ley pretende proteger los legítimos intereses de los consumidores y usuarios, pero también de cualquiera que contrate con una persona que utilice condiciones generales en su actividad contractual.

Se pretende así distinguir lo que son cláusulas abusivas de lo que son condiciones generales de la contratación.

Una cláusula es condición general cuando está predisposta e incorporada a una pluralidad de contratos exclusivamente por una de las partes, y no tiene por qué ser abusiva. Cláusula abusiva es la que en contra de las exigencias de la buena fe causa en detrimento del consumidor un desequilibrio importante e injustificado de las obligaciones contractuales y puede tener o no el carácter de condición general, ya que también puede darse en contratos particulares cuando no existe negociación individual de sus cláusulas, esto es, en contratos de adhesión particulares.

Las condiciones generales de la contratación se pueden dar tanto en las relaciones de profesionales entre sí como de éstos con los consumidores. En uno y otro caso, se exige que las condiciones generales formen parte del contrato, sean conocidas o —en ciertos casos de contratación no escrita— exista posibilidad real de ser conocidas, y que se redacten de forma transparente, con claridad, concreción y sencillez. Pero, además, se exige, cuando se contrata con un consumidor, que no sean abusivas.

El concepto de cláusula contractual abusiva tiene así su ámbito propio en la relación con los consumidores. Y puede darse tanto en condiciones generales como en cláusulas predisueltas para un contrato particular al que el consumidor se limita a adherirse. Es decir, siempre que no ha existido negociación individual.

Esto no quiere decir que en las condiciones generales entre profesionales no pueda existir abuso de una posición dominante. Pero tal concepto se sujetará a las normas generales de nulidad contractual. Es decir, nada impide que también judicialmente pueda declararse la nulidad de una condición general que sea abusiva cuando sea contraria a la buena fe y cause un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes, incluso aunque se trate de contratos entre profesionales o empresarios. Pero habrá de tener en cuenta en cada caso las características específicas de la contratación entre empresas.

En este sentido, sólo cuando exista un consumidor frente a un profesional es cuando operan plenamente la lista de cláusulas contractuales abusivas recogidas en la Ley, en concreto en la disposición adicional primera de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que ahora se introduce. De conformidad con la Directiva transpuesta, el consumidor protegido será no sólo el destinatario final de los bienes y servicios objeto del contrato, sino cualquier persona que actúe con un propósito ajeno a su actividad profesional.

En el artículo 10 bis y en la disposición adicional primera de la misma Ley, que lo desarrolla, se han recogido las cláusulas declaradas nulas por la Directiva y además las que

con arreglo a nuestro Derecho se han considerado claramente abusivas.

Con ello se ejerce la facultad del Estado obligado a transponer la Directiva comunitaria de poder incrementar el nivel de protección más allá de las obligaciones mínimas que aquélla impone.

La Ley se estructura en siete capítulos, tres disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y tres disposiciones finales.

### I

El capítulo I relativo a «Disposiciones generales», reconoce el concepto de condición general de la contratación basado en la predisposición e incorporación unilateral de las mismas al contrato. En su formulación se han tenido en cuenta orientaciones jurisprudenciales anteriores, las aportaciones doctrinales sobre la materia y los criterios utilizados por el Derecho comparado.

Se regula también su ámbito de aplicación tanto desde un punto de vista territorial como objetivo, siguiendo en lo primero el criterio de inclusión no sólo de los contratos sometidos a la legislación española sino también de aquellos contratos en los que, aun sometidos a la legislación extranjera, la adhesión se ha realizado en España por quien tiene en su territorio la residencia o domicilio. En definitiva, cuando la declaración negocial se haya producido en territorio español regirá (en cuanto a las condiciones generales) la ley española, conforme al Convenio sobre la Ley aplicable a las Obligaciones Contractuales, abierto a la firma en Roma el 19 de junio de 1980, ratificado por Instrumento de 7 de mayo de 1993 («Boletín Oficial del Estado» de 19 de julio), al atribuirle el carácter de disposición imperativa (artículos 3 y 5.2 de dicho Convenio).

Desde el punto de vista objetivo se excluyen ciertos contratos que por sus características específicas, por la materia que tratan y por la alienidad de la idea de predisposición contractual, no deben estar comprendidos en la Ley, como son los administrativos, los de trabajo, los de constitución de sociedades, los que regulen relaciones familiares y los sucesorios. Tampoco se extiende la Ley —siguiendo el criterio de la Directiva— a aquellos contratos en los que las condiciones generales ya vengan determinadas por un Convenio internacional en que España sea parte o por una disposición legal o administrativa de carácter general y de aplicación obligatoria para los contratantes. Conforme al criterio del considerando décimo de la Directiva, todos estos supuestos de exclusión deben entenderse referidos no sólo al ámbito de las condiciones generales, sino también al de cláusulas abusivas regulados en la Ley 26/1984, que ahora se modifica.

La Ley regula además en este capítulo los requisitos para la incorporación de una cláusula general se conside-

re ajustada a Derecho y opta por la interpretación de las cláusulas oscuras en la forma más ventajosa para el adhrente.

### II

El capítulo II sanciona con nulidad las cláusulas generales no ajustadas a la Ley, determina la ineeficacia por no incorporación de las cláusulas que no reúnan los requisitos exigidos en el capítulo anterior para que puedan entenderse incorporadas al contrato. Esta nulidad, al igual que la contravención de cualquier otra norma imperativa o prohibitiva, podrá ser invocada, en su caso, por los contratantes conforme a las reglas generales de la nulidad contractual, sin que puedan confundirse tales acciones individuales con las acciones colectivas de cesación o retractación reconocidas con carácter general a las entidades o corporaciones legitimadas para ello en el capítulo IV y que tienen un breve plazo de prescripción.

### III

En el capítulo III la Ley crea un Registro de Condiciones Generales de la Contratación, de acuerdo con lo previsto en el artículo 7 de la Directiva y conforme a los preceptos legales de otros Estados miembros de la Unión Europea. Registro que se estima sumamente conveniente como medio para hacer efectivo el ejercicio de acciones contra las condiciones generales no ajustadas a la Ley. Se trata de un Registro jurídico, regulado por el Ministerio de Justicia, que aprovechará la estructura dispensada por los Registradores de la Propiedad y Mercantiles. Ello no obstante, las funciones calificadoras nunca se extenderán a lo que es competencia judicial, como es la apreciación de la nulidad de las cláusulas, sin perjuicio de las funciones estrictamente jurídicas encaminadas a la práctica de las anotaciones preventivas reguladas en la Ley, a la inscripción de las resoluciones judiciales y a la publicidad de las cláusulas en los términos en que resulten de los correspondientes asientos. La inscripción en este Registro, para buscar un equilibrio entre seguridad jurídica y agilidad en la contratación, se configura como voluntaria, si bien legitimando ampliamente para solicitar su inscripción a cualquier persona o entidad interesada, como fórmula para permitir la posibilidad efectiva de un conocimiento de las condiciones generales. Ello no obstante se admite que en sectores específicos el Ministerio de Justicia, a instancia de parte interesada o de oficio, y en propuesta conjunta con otros departamentos ministeriales, pueda configurar la inscripción como obligatoria.

El carácter eminentemente jurídico de este Registro deriva de los efectos «erga omnes» que la inscripción va a atribuir a la declaración judicial de nulidad, los efectos prejudiciales que van a producir los asientos relativos a sentencias firmes en otros procedimientos referentes a cláusulas idénticas, así como del cómputo del plazo de prescripción de las acciones colectivas, además del dictamen de

conciliación que tendrá que emitir su titular. En definitiva, el Registro de Condiciones Generales va a posibilitar el ejercicio de las acciones colectivas y a coordinar la actuación judicial, permitiendo que ésta sea uniforme y no se produzca una multiplicidad de procesos sobre la misma materia descoordinados y sin posibilidad de acumulación.

#### IV

El capítulo IV regula las acciones colectivas encaminadas a impedir la utilización de condiciones generales que sean contrarias a la Ley, como son la acción de cesación, dirigida a impedir la utilización de tales condiciones generales; la de retractación, dirigida a prohibir y retractarse de su recomendación, siempre que en algún momento hayan sido efectivamente utilizadas, y que permitirá actuar no sólo frente al predisponente que utilice condiciones generales nulas, sino también frente a las organizaciones que las recomiendan, y la declarativa, dirigida a reconocer su cualidad de condición general e instar la inscripción de las mismas en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación. Todo ello sin perjuicio de la posibilidad de ejercitar las acciones individuales de nulidad conforme a las reglas comunes de la nulidad contractual o la de no incorporación de determinadas cláusulas generales.

La Ley parte de que el control de la validez de las cláusulas generales tan sólo corresponde a Jueces y Tribunales, sin perjuicio de la publicidad registral de las resoluciones judiciales relativas a aquéllas a través del Registro regulado en el capítulo III y del deber de colaboración de los profesionales ejercientes de funciones públicas.

Este capítulo IV también regula la legitimación activa para la interposición de las acciones colectivas de cesación, retractación y declarativa, incluyendo entre las entidades legitimadas a las asociaciones de consumidores y usuarios, aunque sin ser las únicas por ser mayor el campo de actuación que tiene la Ley.

También se regula la legitimación pasiva, el plazo de prescripción (considerándose suficiente a efectos de seguridad jurídica dos años desde la inscripción de las condiciones generales en el correspondiente Registro, sin perjuicio de su posible ejercicio en todo caso si no hubiera transcurrido un año desde que se dictase una resolución judicial declarativa de la nulidad de las cláusulas), las reglas de su tramitación y la eficacia de las sentencias, que podrán ser no sólo invocadas en otros procedimientos sino que directamente vincularán al Juez en otros procedimientos dirigidos a obtener la nulidad contractual de cláusulas idénticas utilizadas por el mismo predisponente.

#### V

El capítulo V regula la publicidad, por decisión judicial, de las sentencias de cesación o retractación (aunque limi-

tando la publicidad al fallo y a las cláusulas afectadas para no encarecer el proceso) y su necesaria inscripción en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación.

#### VI

El capítulo VI regula la obligación profesional de los Notarios y de los Registradores de la Propiedad y Mercantiles en orden al cumplimiento de esta Ley, así como de los Corredores de Comercio en el ámbito de sus respectivas competencias.

#### VII

El capítulo VII regula el régimen sancionador por el incumplimiento de la normativa sobre condiciones generales de la contratación, en particular la persistencia en la utilización o recomendación de cláusulas generales nulas.

#### VIII

La disposición adicional primera de la Ley está dirigida a la modificación de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

En la línea de incremento de protección respecto de los mínimos establecidos en la Directiva, la Ley mantiene el concepto amplio de consumidor hasta ahora existente, abarcando tanto a la persona física como a la jurídica que sea destinataria final de los bienes y servicios, si bien debe entenderse incluida también —según el criterio de la Directiva— a toda aquella persona que actúe con un propósito ajeno a su actividad profesional aunque no fuera destinataria final de los bienes o servicios objeto del contrato.

A diferencia de las condiciones generales, se estima procedente que también las Administraciones públicas queden incluidas, como estaban hasta ahora, en el régimen de protección de consumidores y usuarios frente a la utilización de cláusulas abusivas.

La Ley introduce una definición de cláusula abusiva, añadiendo un artículo 10 bis a la Ley 26/1984, considerando como tal la que en contra de las exigencias de la buena fe cause, en detrimento del consumidor, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones contractuales.

Al mismo tiempo se añade una disposición adicional primera a la citada Ley 26/1984, haciendo una enumeración enunciativa de las cláusulas abusivas, extraídas en sus líneas generales de la Directiva, pero añadiendo también aquellas otras que aún sin estar previstas en ella se estima necesario que estén incluidas en el Derecho español por su carácter claramente abusivo.

La regulación específica de las cláusulas contractuales en el ámbito de los consumidores, cuando no se han negociado individualmente (por tanto también los contratos de

adhesión particulares), no impide que cuando tengan el carácter de condiciones generales se rijan también por los preceptos de la Ley de Condiciones Generales de la Contratación.

## IX

La disposición adicional segunda modifica la Ley Hipotecaria para acomodar las obligaciones profesionales de los Registradores de la Propiedad a la normativa sobre protección al consumidor y sobre condiciones generales, adecuando a las mismas y a la legislación sobre protección de datos de las labores de calificación, información y publicidad formal. Dentro del ámbito de la seguridad jurídica extrajudicial, bajo la autoridad suprema y salvaguardia de Jueces y Tribunales, las normas registrales, dirigidas a la actuación profesional del Registrador, dados los importantes efectos de los asientos que practican, deben acomodarse a los nuevos requerimientos sociales, con la garantía añadida del recurso gubernativo contra la calificación, que goza de la naturaleza jurídica de los actos de jurisdicción voluntaria, todo lo cual contribuirá a la desjudicialización de la contratación privada y del tráfico jurídico civil y mercantil, sobre la base de que la inscripción asegura los derechos, actos y hechos jurídicos objeto de publicidad.

## X

La disposición transitoria prevé la inscripción voluntaria de los contratos celebrados con anterioridad a la entrada en vigor de esta Ley, salvo que norma expresa determine la obligatoriedad de su inscripción en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación, y ello sin perjuicio de la inmediata aplicación de los preceptos relativos a las acciones de cesación y retractación.

## XI

La disposición derogatoria deja sin efecto el punto 2 de la disposición adicional segunda de la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje, como consecuencia de la reforma del artículo 10, número 3, de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

## XII

La disposición final primera regula el título competencial, atribuyendo aplicación plena a los preceptos de la Ley por tratarse de materias afectantes al Derecho civil y mercantil, y por la regulación de un Registro jurídico estatal.

## XIII

La disposición final segunda regula la autorización al Gobierno para el desarrollo reglamentario de la Ley.

## XIV

La disposición final tercera determina la fecha de entrada en vigor de la Ley.

## CAPÍTULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

#### Artículo 1. Ámbito objetivo.

1. Son condiciones generales de la contratación las cláusulas predispostas cuya incorporación al contrato sea impuesta por una de las partes, con independencia de la autoría material de las mismas, de su apariencia externa, de su extensión y de cualesquiera otras circunstancias, habiendo sido redactadas con la finalidad de ser incorporadas a una pluralidad de contratos.

2. El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una o varias cláusulas aisladas se hayan negociado individualmente no excluirá la aplicación de esta Ley al resto del contrato si la apreciación global lleva a la conclusión de que se trata de un contrato de adhesión.

#### Artículo 2. Ámbito subjetivo.

1. La presente Ley será de aplicación a los contratos que contengan condiciones generales celebrados entre un profesional —predisponente— y cualquier persona física o jurídica —adherente—.

2. A los efectos de esta Ley se entiende por profesional a toda persona física o jurídica que actúe dentro del marco de su actividad profesional o empresarial, ya sea pública o privada.

3. El adherente podrá ser también un profesional, sin necesidad de que actúe en el marco de su actividad.

#### Artículo 3. Ámbito territorial. Disposiciones imperativas.

La presente Ley se aplicará a las cláusulas de condiciones generales que formen parte de contratos sujetos a la legislación española.

También se aplicará a los contratos sometidos a legislación extranjera cuando el adherente haya emitido su declaración negocial en territorio español y tenga en éste su residencia habitual, sin perjuicio de lo establecido en Tratados o Convenios internacionales.

#### Artículo 4. Contratos excluidos.

La presente Ley no se aplicará a los contratos administrativos, a los contratos de trabajo, a los de constitución de sociedades, a los que regulan relaciones familiares y a los contratos sucesorios.

Tampoco será de aplicación esta Ley a las condiciones generales que reflejen las disposiciones o los principios de los Convenios internacionales en que el Reino de España sea parte, ni las que vengan reguladas específicamente por una disposición legal o administrativa de carácter general y que sean de aplicación obligatoria para los contratantes.

#### *Artículo 5. Requisitos de incorporación.*

1. Las condiciones generales pasarán a formar parte del contrato cuando se acepte por el adherente su incorporación al mismo y sea firmado por todos los contratantes. Todo contrato deberá hacer referencia a las condiciones generales incorporadas.

No podrá entenderse que ha habido aceptación de la incorporación de las condiciones generales al contrato cuando el predisponente no haya informado expresamente al adherente acerca de su existencia y no le haya facilitado un ejemplar de las mismas.

2. Los adherentes podrán exigir que el Notario autorizante no transcriba las condiciones generales de la contratación en las escrituras que otorgue y que se deje constancia de ellas en la matriz, incorporándolas como anexo. En este caso, el Notario comprobará que los adherentes tienen conocimiento íntegro de su contenido y que las aceptan (!).

3. Cuando el contrato no deba formalizarse por escrito y el predisponente entregue un resguardo justificativo de la contraprestación recibida, bastará con que el predisponente anuncie las condiciones generales en un lugar visible dentro del lugar en el que se celebra el negocio, que las inserte en la documentación del contrato que acompaña su celebración; o que, de cualquier otra forma, garantice al adherente una posibilidad efectiva de conocer su existencia y contenido en el momento de la celebración.

4. En los casos de contratación telefónica o electrónica será necesario que conste en los términos que reglamentariamente se establezcan la aceptación de todas y cada una de las cláusulas del contrato, sin necesidad de firma convencional. En este supuesto, se enviará inmediatamente al consumidor justificación escrita de la contratación efectuada, donde constarán todos los términos de la misma.

5. La redacción de las cláusulas generales deberá ajustarse a los criterios de transparencia, claridad, concreción y sencillez.

#### *Artículo 6. Reglas de interpretación.*

1. Cuando exista contradicción entre las condiciones generales y las condiciones particulares específicamente

previstas para ese contrato, prevalecerán éstas sobre aquéllas, salvo que las condiciones generales resulten más beneficiosas para el adherente que las condiciones particulares.

2. Las dudas en la interpretación de las condiciones generales oscuras se resolverán a favor del adherente.

3. Sin perjuicio de lo establecido en el presente artículo, y en lo no previsto en el mismo, serán de aplicación las disposiciones del Código Civil sobre la interpretación de los contratos.

## CAPÍTULO II

### **NO INCORPORACIÓN Y NULIDAD DE DETERMINADAS CONDICIONES GENERALES**

#### *Artículo 7. No incorporación.*

No quedarán incorporadas al contrato las siguientes condiciones generales:

a) Las que el adherente no haya tenido oportunidad real de conocer de manera completa al tiempo de la celebración del contrato o cuando no hayan sido firmadas, cuando sea necesario, en los términos resultantes del artículo 5.

b) Las que sean ilegibles, ambiguas, oscuras e incomprensibles, salvo, en cuanto a estas últimas, que hubieren sido expresamente aceptadas por escrito por el adherente y se ajusten a la normativa específica que discipline en su ámbito la necesaria transparencia de las cláusulas contenidas en el contrato.

#### *Artículo 8. Nulidad.*

1. Serán nulas de pleno derecho las condiciones generales que contradigan en perjuicio del adherente lo dispuesto en esta Ley o en cualquier otra norma imperativa o prohibitiva, salvo que en ellas se establezca un efecto distinto para el caso de contravención.

2. En particular, serán nulas las condiciones generales que sean abusivas, cuando el contrato se haya celebrado con un consumidor, entendiendo por tales en todo caso las definidas en el artículo 10 bis y disposición adicional primera de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

#### *Artículo 9. Régimen aplicable.*

1. La declaración judicial de no incorporación al contrato o de nulidad de las cláusulas de condiciones generales podrá ser instada por el adherente de acuerdo con las reglas generales reguladoras de la nulidad contractual.

2. La sentencia estimatoria, obtenida en un proceso incoado mediante el ejercicio de la acción individual de nu-

(!) Incorporado el apartado 2 por la Ley 24/2001, de 27 de diciembre (BOE de 31), pasando los anteriores 2, 3 y 4 a ser 3, 4 y 5, respectivamente.

lidad o de declaración de no incorporación, decretará la nulidad o no incorporación al contrato de las cláusulas generales afectadas y aclarará la eficacia del contrato de acuerdo con el artículo 10, o declarará la nulidad del propio contrato cuando la nulidad de aquéllas o su no incorporación afectara a uno de los elementos esenciales del mismo en los términos del artículo 1261 del Código Civil.

3 ..... (2).

#### *Artículo 10. Efectos.*

1. La no incorporación al contrato de las cláusulas de las condiciones generales o la declaración de nulidad de las mismas no determinará la ineficacia total del contrato, si éste puede subsistir sin tales cláusulas, extremo sobre el que deberá pronunciarse la sentencia.

2. La parte del contrato afectada por la no incorporación o por la nulidad se integrará con arreglo a lo dispuesto por el artículo 1258 del Código Civil y disposiciones en materia de interpretación contenidas en el mismo.

### CAPÍTULO III

## DEL REGISTRO DE CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN

#### *Artículo 11. Registro de Condiciones Generales.*

1. Se crea el Registro de Condiciones Generales de la Contratación, que estará a cargo de un Registrador de la Propiedad y Mercantil, conforme a las normas de provisión previstas en la Ley Hipotecaria.

La organización del citado Registro se ajustará a las normas que se dicten reglamentariamente.

2. En dicho Registro podrán inscribirse las cláusulas contractuales que tengan el carácter de condiciones generales de la contratación con arreglo a lo dispuesto en la presente Ley, a cuyo efecto se presentarán para su depósito, por duplicado, los ejemplares, tipo o modelos en que se contengan, a instancia de cualquier interesado, conforme a lo establecido en el apartado 8 del presente artículo. No obstante, el Gobierno, a propuesta conjunta del Ministerio de Justicia y del Departamento ministerial correspondiente, podrá imponer la inscripción obligatoria en el Registro de las condiciones generales en determinados sectores específicos de la contratación.

3. Serán objeto de anotación preventiva la interposición de las demandas ordinarias de nulidad o de declaración de no incorporación de cláusulas generales, así como

las acciones colectivas de cesación, de retractación y declarativa previstas en el capítulo IV, así como las resoluciones judiciales que acuerden la suspensión cautelar de la eficacia de una condición general.

Dichas anotaciones preventivas tendrán una vigencia de cuatro años a contar desde su fecha, siendo prorrogable hasta la terminación del procedimiento en virtud de mandamiento judicial de prórroga.

4. Serán objeto de inscripción las ejecutorias en que se recojan sentencias firmes estimatorias de cualquiera de las acciones a que se refiere el apartado anterior. También podrán ser objeto de inscripción, cuando se acredite suficientemente al Registrador, la persistencia en la utilización de cláusulas declaradas judicialmente nulas.

5. El Registro de Condiciones Generales de la Contratación será público.

6. Todas las personas tienen derecho a conocer el contenido de los asientos registrales.

7. La publicidad de los asientos registrales se realizará bajo la responsabilidad y control profesional del Registrador.

8. La inscripción de las condiciones generales podrá solicitarse:

a) Por el predisponente.

b) Por el adherente y los legitimados para ejercer la acción colectiva, si consta la autorización en tal sentido del predisponente. En caso contrario, se estará al resultado de la acción declarativa.

c) En caso de anotación de demanda o resolución judicial, en virtud del mismo mandamiento, que las incorporeará.

9. El Registrador extenderá, en todo caso, el asiento solicitado, previa calificación de la concurrencia de los requisitos establecidos.

10. Contra la actuación del Registrador podrán interponerse los recursos establecidos en la legislación hipotecaria.

### CAPÍTULO IV

## ACCIONES COLECTIVAS DE CESACIÓN, RETRACTACIÓN Y DECLARATIVA DE CONDICIONES GENERALES

#### *Artículo 12. Acciones de cesación, retractación y declarativa.*

1. Contra la utilización o la recomendación de utilización de condiciones generales que resulten contrarias a lo

(2) Derogado el apartado 3 por la Ley 1/2000, de 7 de enero (BOE de 8).

dispuesto en esta Ley, o en otras leyes imperativas o prohibitivas, podrán interponerse, respectivamente, acciones de cesación y retractación.

2. La acción de cesación se dirige a obtener una sentencia que condene al demandado a eliminar de sus condiciones generales las que se reputen nulas y a abstenerse de utilizarlas en lo sucesivo, determinando o aclarando, cuando sea necesario, el contenido del contrato que ha de considerarse válido y eficaz (3).

A la acción de cesación podrá acumularse, como accesoria, la de devolución de cantidades que se hubiesen cobrado en virtud de las condiciones a que afecte la sentencia y la de indemnización de daños y perjuicios que hubiere causado la aplicación de dichas condiciones.

3. La acción de retractación tendrá por objeto obtener una sentencia que declare e imponga al demandado, sea o no el predisponente, el deber de retractarse de la recomendación que haya efectuado de utilizar las cláusulas de condiciones generales que se consideren nulas y de abstenerse de seguir recomendándolas en el futuro (3).

4. La acción declarativa se dirigirá a obtener una sentencia que reconozca una cláusula como condición general de la contratación y ordene su inscripción, cuando esta proceda conforme a lo previsto en el inciso final del apartado 2 del artículo 11 de la presente Ley (3).

#### *Artículo 13. Sometimiento a dictamen de conciliación.*

Previamente a la interposición de las acciones colectivas de cesación, retractación o declarativa, podrán las partes someter la cuestión ante el Registrador de Condiciones Generales en el plazo de quince días hábiles sobre la adecuación a la Ley de las cláusulas controvertidas, pudiendo proponer una redacción alternativa a las mismas. El dictamen del Registrador no será vinculante.

*Artículo 14. . . . . (4).*

*Artículo 15. . . . . (5).*

#### *Artículo 16. Legitimación activa.*

Las acciones previstas en el artículo 12 podrán ser ejercitadas por las siguientes entidades:

1. Las asociaciones o corporaciones de empresarios, profesionales y agricultores que estatutariamente tenga encomendada la defensa de los intereses de sus miembros.

2. Las Cámaras de Comercio, Industria y Navegación.

(3) Redactados los apartados 2, 3 y 4 según lo dispuesto por la Ley 1/2000, de 7 de enero (BOE de 8).

(4) Derogado por la Ley 1/2000, de 7 de enero.

(5) Derogado por la Ley 1/2000, de 7 de enero.

3. Las asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas y que tengan estatutariamente encomendada la defensa de éstos.

4. El Instituto Nacional de Consumo y los órganos correspondientes de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores.

5. Los colegios profesionales legalmente constituidos.

6. El Ministerio Fiscal.

Estas entidades podrán personarse en los procesos promovidos por otra cualquiera de ellas, si lo estiman opportuno para la defensa de los intereses que representan (6).

#### *Artículo 17. Legitimación pasiva.*

1. La acción de cesación procederá contra cualquier profesional que utilice condiciones generales que se reputen nulas.

2. La acción de retractación procederá contra cualquier profesional que recomiende públicamente la utilización de determinadas condiciones generales que se consideren nulas o manifieste de la misma manera su voluntad de utilizarlas en el tráfico, siempre que en alguna ocasión hayan sido efectivamente utilizadas por algún predisponente.

3. La acción declarativa procederá contra cualquier profesional que utilice las condiciones generales.

4. Las acciones mencionadas en los apartados anteriores podrán dirigirse conjuntamente contra varios profesionales del mismo sector económico o contra sus asociaciones que utilicen o recomienden la utilización de condiciones generales idénticas que se consideren nulas.

*Artículo 18. . . . . (7).*

*Artículo 19. Prescripción.*

Las acciones colectivas de cesación y retractación prescriben por el transcurso de dos años desde el momento en que se practicó la inscripción de las condiciones generales cuya utilización o recomendación pretenden hacer cesar.

Tales acciones, no obstante, podrán ser ejercitadas en todo caso durante el año siguiente a la declaración judicial firme de nulidad o no incorporación que pueda dictarse con posterioridad como consecuencia de una acción individual.

La acción declarativa es imprescriptible.

(6) Incorporado el último párrafo por la Ley 1/2000, de 7 de enero.

(7) Derogado por la Ley 1/2000, de 7 de enero.

*Artículo 20.* . . . . . (8).

## CAPÍTULO VII

### RÉGIMEN SANCIONADOR

*Artículo 24. Régimen sancionador.*

La falta de inscripción de las condiciones generales de la contratación en el Registro regulado en el capítulo III cuando sea obligatoria o la persistencia en la utilización o recomendación de condiciones generales respecto de las que ha prosperado una acción de cesación o retractación, será sancionada con multa del tanto al duplo de la cuantía de cada contrato por la Administración del Estado, a través del Ministerio de Justicia, en los términos que reglamentariamente se determinen, en función del volumen de contratación, del número de personas afectadas y del tiempo transcurrido desde su utilización.

No obstante, las sanciones derivadas de la infracción de la normativa sobre consumidores y usuarios, se regirá por su legislación específica.

## DISPOSICIONES ADICIONALES

**Primera.** Modificación de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Se introducen las siguientes modificaciones en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios:

Uno.—El párrafo b) del apartado I del artículo 2 queda redactado de la forma siguiente:

«La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular, frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos».

Dos.—El artículo 10 queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 10.

I. Las cláusulas, condiciones o estipulaciones que se apliquen a la oferta o promoción de productos o servicios, y las cláusulas no negociadas individualmente relativas a tales productos o servicios, incluidos los que faciliten las Administraciones públicas y las entidades y empresas de ellas dependientes, deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberán hacerse referencia expresa en el documento contractual.

## CAPÍTULO V

### PUBLICIDAD DE LAS SENTENCIAS

*Artículo 21. Publicación.*

El fallo de la sentencia dictada en el ejercicio de una acción colectiva, una vez firme, junto con el texto de la cláusula afectada, podrá publicarse por decisión judicial en el «Boletín Oficial del Registro Mercantil» o en un periódico de los de mayor circulación de la provincia correspondiente al Juzgado donde se hubiera dictado la sentencia, salvo que el Juez o Tribunal acuerde su publicación en ambos, con los gastos a cargo del demandado y condenado, para lo cual se le dará un plazo de quince días desde la notificación de la sentencia.

*Artículo 22. Inscripción en el Registro de Condiciones Generales.*

En todo caso en que hubiere prosperado una acción colectiva o una acción individual de nulidad o no incorporación relativa a condiciones generales, el Juez dictará mandamiento al titular del Registro de Condiciones Generales de la Contratación para la inscripción de la sentencia en el mismo.

## CAPÍTULO VI

### INFORMACIÓN SOBRE CONDICIONES GENERALES

*Artículo 23. Información.*

1. Los Notarios y Registradores de la Propiedad y Mercantiles advertirán en el ámbito de sus respectivas competencias de la aplicabilidad de esta Ley, tanto en sus aspectos generales como en cada caso concreto sometido a su intervención.

2. Los Notarios, en el ejercicio profesional de su función pública, velarán por el cumplimiento, en los documentos que autoricen, de los requisitos de incorporación a que se refieren los artículos 5 y 7 de esta Ley. Igualmente advertirán de la obligatoriedad de la inscripción de las condiciones generales en los casos legalmente establecidos.

3. En todo caso, el Notario hará constar en el contrato el carácter de condiciones generales de las cláusulas que tengan esta naturaleza y que figuren previamente inscritas en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación, o la manifestación en contrario de los contratantes.

4. Los Corredores de Comercio en el ámbito de sus competencias, conforme a los artículos 93 y 95 del Código de Comercio, informarán sobre la aplicación de esta Ley.

(8) Derogado por la Ley 1/2000, de 7 de enero.

b) Entrega, salvo renuncia expresa del interesado, de recibo justificante, copia o documento acreditativo de la operación, o en su caso, de presupuesto debidamente explicado.

c) Buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas.

2. En caso de duda sobre el sentido de una cláusula prevalecerá la interpretación más favorable para el consumidor.

3. Si las cláusulas tienen el carácter de condiciones generales, conforme a la Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación, quedarán también sometidas a las prescripciones de ésta.

4. Los convenios arbitrales establecidos en la contratación a que se refiere este artículo serán eficaces si, además de reunir los requisitos que para su validez exigen las leyes, resultan claros y explícitos. La negativa del consumidor o usuario a someterse a un sistema arbitral distinto del previsto en el artículo 31 de esta Ley no podrá impedir por sí misma la celebración del contrato principal.

5. Las cláusulas, condiciones o estipulaciones que utilicen las empresas públicas o concesionarias de servicios públicos, estarán sometidas a la aprobación y control de las Administraciones públicas competentes, cuando así se disponga como requisito de validez y con independencia de la consulta prevista en el artículo 22 de esta Ley. Todo ello sin perjuicio de su sometimiento a las disposiciones generales de esta Ley.

6. Los Notarios y los Registradores de la Propiedad y Mercantiles, en el ejercicio profesional de sus respectivas funciones públicas, no autorizarán ni inscribirán aquellos contratos o negocios jurídicos en los que se pretenda la inclusión de cláusulas declaradas nulas por abusivas en sentencia inscrita en el Registro de Condiciones Generales.

Los Notarios, los Corredores de Comercio y los Registradores de la Propiedad y Mercantiles, en el ejercicio profesional de sus respectivas funciones públicas, informarán a los consumidores en los asuntos propios de su especialidad y competencia».

Tres.—Se añade un nuevo artículo 10 bis con la siguiente redacción:

#### «Artículo 10 bis.

I. Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato. En

todo caso se considerarán cláusulas abusivas los supuestos de estipulaciones que se relacionan en la disposición adicional de la presente Ley.

El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se hayan negociado individualmente no excluirá la aplicación de este artículo al resto del contrato.

El profesional que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente, asumirá la carga de la prueba.

El carácter abusivo de una cláusula se apreciará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato y considerando todas las circunstancias concurrentes en el momento de su celebración, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que éste dependa.

2. Serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas las cláusulas, condiciones y estipulaciones en las que se aprecie el carácter abusivo. La parte del contrato afectada por la nulidad se integrará con arreglo a lo dispuesto por el artículo 1258 del Código Civil. A estos efectos, el Juez que declara la nulidad de dichas cláusulas integrará el contrato y dispondrá de facultades moderadoras respecto de los derechos y obligaciones de las partes, cuando subsista el contrato, y de las consecuencias de su ineficacia en caso de perjuicio apreciable para el consumidor o usuario. Sólo cuando las cláusulas subsistentes determinen una situación no equitativa en la posición de las partes que no pueda ser subsanada podrá declarar la ineficacia del contrato.

3. Las normas de protección de los consumidores frente a las cláusulas abusivas serán aplicables, cualquiera que sea la Ley que las partes hayan elegido para regir el contrato, en los términos previstos en el artículo 5 del Convenio de Roma de 1980, sobre la Ley aplicable a las obligaciones contractuales».

Cuatro.—Se añade un último párrafo al artículo 23 en los siguientes términos:

«Los poderes públicos asimismo velarán por la exactitud en el peso y medida de los bienes y productos, la transparencia de los precios y las condiciones de los servicios postventa de los bienes duraderos».

Cinco.—Se añade un nuevo apartado 9 al artículo 34 con la siguiente redacción:

«9. La introducción de cláusulas abusivas en los contratos».

El actual apartado 9 pasa a numerarse como 10, con el mismo contenido.

Seis.—Se añade una disposición adicional primera con esta redacción:

«Disposición adicional primera. Cláusulas abusivas.

A los efectos previstos en el artículo 10 bis, tendrán el carácter de abusivas al menos las cláusulas o estipulaciones siguientes:

*I. Vinculación del contrato a la voluntad del profesional.*

1.<sup>a</sup> Las cláusulas que reserven al profesional que contrata con el consumidor un plazo excesivamente largo o insuficientemente determinado para aceptar o rechazar una oferta contractual o satisfacer la prestación debida, así como las que prevean la prórroga automática de un contrato de duración determinada si el consumidor no se manifiesta en contra, fijando una fecha límite que no permita de manera efectiva al consumidor manifestar su voluntad de no prorrogarlo.

2.<sup>a</sup> La reserva a favor del profesional de facultades de interpretación o modificación unilateral del contrato sin motivos válidos especificados en el mismo, así como la de resolver anticipadamente un contrato con plazo determinado si al consumidor no se le reconoce la misma facultad o la de resolver en un plazo desproporcionadamente breve o sin previa notificación con antelación razonable un contrato por tiempo indefinido, salvo por incumplimiento del contrato o por motivos graves que alteren las circunstancias que motivaron la celebración del mismo.

En los contratos referidos a servicios financieros lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de las cláusulas por las que el prestador de servicios se reserve la facultad de modificar sin previo aviso el tipo de interés adeudado por el consumidor o al consumidor, así como el importe de otros gastos relacionados con los servicios financieros, cuando aquéllos se encuentren adaptados a un índice, siempre que se trate de índices legales y se describa el modo de variación del tipo, o en otros casos de razón válida, a condición de que el profesional esté obligado a informar de ello en el más breve plazo a los otros contratantes y éstos puedan resolver inmediatamente el contrato. Igualmente podrán modificarse unilateralmente las condiciones de un contrato de duración indeterminada, siempre que el prestador de servicios financieros esté obligado a informar al consumidor con antelación razonable y éste tenga la facultad de resolver el contrato, o, en su caso, rescindir unilateralmente, sin previo aviso en el supuesto de razón válida, a condición de que el profesional informe de ello inmediatamente a los demás contratantes.

3.<sup>a</sup> La vinculación incondicionada del consumidor al contrato aun cuando el profesional no hubiera cumplido con sus obligaciones, o la imposición de una indemnización desproporcionadamente alta, al consumidor que no cumpla sus obligaciones.

4.<sup>a</sup> La supeditación a una condición cuya realización dependa únicamente de la voluntad del profesional para el cumplimiento de las prestaciones, cuando al consumidor se le haya exigido un compromiso firme.

5.<sup>a</sup> La consignación de fechas de entrega meramente indicativas condicionadas a la voluntad del profesional.

6.<sup>a</sup> La exclusión o limitación de la obligación del profesional de respetar los acuerdos o compromisos adquiridos por sus mandatarios o representantes o supeditar sus compromisos al cumplimiento de determinadas formalidades.

7.<sup>a</sup> La estipulación del precio en el momento de la entrega del bien o servicio, o la facultad del profesional para aumentar el precio final sobre el convenido, sin que en ambos casos existan razones objetivas o sin reconocer al consumidor el derecho a rescindir el contrato si el precio final resultare muy superior al inicialmente estipulado.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de la adaptación de precios a un índice, siempre que sean legales y que en ellos se describa explícitamente el modo de variación del precio.

8.<sup>a</sup> La concesión al profesional del derecho a determinar si el bien o servicio se ajusta a lo estipulado en el contrato.

*II. Privación de derechos básicos del consumidor.*

9.<sup>a</sup> La exclusión o limitación de forma inadecuada de los derechos legales del consumidor por incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso del profesional.

En particular las cláusulas que modifiquen, en perjuicio del consumidor, las normas legales sobre vicios ocultos, salvo que se limiten a reemplazar la obligación de saneamiento por la de reparación o sustitución de la cosa objeto del contrato, siempre que no conlleve dicha reparación o sustitución gasto alguno para el consumidor y no excluyan o limiten los derechos de éste a la indemnización de los daños y perjuicios ocasionados por los vicios y al saneamiento conforme a las normas legales en el caso de que la reparación o sustitución no fueran posibles o resultasen insatisfactorias.

10. La exclusión o limitación de responsabilidad del profesional en el cumplimiento del contrato, por los daños o por la muerte o lesiones causados al consumidor debidos a una acción u omisión por parte de aquél, o la liberación de responsabilidad por cesión del contrato a tercero, sin consentimiento del deudor, si puede engendrar merma de las garantías de éste.

11. La privación o restricción al consumidor de las facultades de compensación de créditos, así como de la de retención o consignación.

12. La limitación o exclusión de forma inadecuada de la facultad del consumidor de resolver el contrato por incumplimiento del profesional.

13. La imposición de renuncias a la entrega de documento acreditativo de la operación.

14. La imposición de renuncias o limitación de los derechos del consumidor.

*III. Falta de reciprocidad.*

15. La imposición de obligaciones al consumidor para el cumplimiento de todos sus deberes y contraprestaciones, aun cuando el profesional no hubiere cumplido los suyos.

16. La retención de cantidades abonadas por el consumidor por renuncia, sin contemplar la indemnización por una cantidad equivalente si renuncia el profesional.

17. La autorización al profesional para rescindir el contrato discrecionalmente, si al consumidor no se le reconoce la misma facultad, o la posibilidad de que aquél se quede con las cantidades abonadas en concepto de prestaciones aún no efectuadas cuando sea él mismo quien rescinda el contrato.

*IV. Sobre garantías.*

18. La imposición de garantías desproporcionadas al riesgo asumido. Se presumirá que no existe desproporción en los contratos de financiación o de garantías pactadas por entidades financieras que se ajusten a su normativa específica.

19. La imposición de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor en los casos en que debería corresponder a la otra parte contratante.

*V. Otras.*

20. Las declaraciones de recepción o conformidad sobre hechos ficticios, y las declaraciones de adhesión del consumidor a cláusulas de las cuales no ha tenido la oportunidad de tomar conocimiento real antes de la celebración del contrato.

21. La transmisión al consumidor de las consecuencias económicas de errores administrativos o de gestión que no le sean imputables.

22. La imposición al consumidor de los gastos de documentación y tramitación que por Ley imperativa corresponda al profesional. En particular, en la primera venta de viviendas, la estipulación de que el comprador ha de cargar con los gastos derivados de la preparación de la titulación que por su naturaleza correspondan al vendedor (obra nueva, propiedad horizontal, hipotecas para financiar su construcción o su división y cancelación).

23. La imposición al consumidor de bienes y servicios complementarios o accesorios no solicitados.

24. Los incrementos de precio por servicios accesorios, financiación, aplazamientos, recargos, indemnización o penalizaciones que no correspondan a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptados o rechazados en cada caso expresados con la debida claridad o separación.

25. La negativa expresa al cumplimiento de las obligaciones o prestaciones propias del productor o suministrador, con reenvío automático a procedimientos administrativos o judiciales de reclamación.

26. La sumisión a arbitrajes distintos del de consumo, salvo que se trate de órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales para un sector o un supuesto específico.

27. La previsión de pactos de sumisión expresa a Juez o Tribunal distinto del que corresponda al domicilio del consumidor, al lugar del cumplimiento de la obligación o aquél en que se encuentre el bien si fuera inmueble, así como los de renuncia o transacción respecto al derecho del consumidor a la elección de fedatario competente según la Ley para autorizar el documento público en que inicial o ulteriormente haya de formalizarse el contrato.

28. La sumisión del contrato a un Derecho extranjero con respecto al lugar donde el consumidor emita su declaración negocial o donde el profesional desarrolle la actividad dirigida a la promoción de contratos de igual o similar naturaleza.

29. La imposición de condiciones de crédito que para los descubiertos en cuenta corriente superen los límites que se contienen en el artículo 19.4 de la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo.

Las cláusulas abusivas referidas a la modificación unilateral de los contratos y resolución anticipada de los de duración indefinida, y al incremento del precio de bienes y servicios, no se aplicarán a los contratos relativos a valores, con independencia de su forma de representación, instrumentos financieros y otros productos y servicios cuyo precio esté vinculado a una cotización, índice bursátil, o un tipo del mercado financiero que el profesional no controle, ni a los contratos de compraventa de divisas, cheques de viaje, o giros postales internacionales en divisas.

Se entenderá por profesional, a los efectos de esta disposición adicional, la persona física o jurídica que actúa dentro de su actividad profesional, ya sea pública o privada».

Siete.—Se añade una disposición adicional segunda con la siguiente redacción:

«Disposición adicional segunda. Ámbito de aplicación.

Lo dispuesto en la presente Ley será de aplicación a todo tipo de contratos en los que intervengan consumidores, con las condiciones y requisitos en ella establecidos, a falta de normativa sectorial específica, que en cualquier caso respetará el nivel de protección del consumidor previsto en aquélla».

**Segunda.** *Modificación de la legislación hipotecaria.*

Se modifican los artículos 222, 253 y 258 de la Ley Hipotecaria, aprobada por Decreto de 8 de febrero de 1946, en los siguientes términos:

Uno.—El artículo 222 bajo el epígrafe «Sección 1.<sup>a</sup> De la información registral» queda con la siguiente redacción:

«I. Los Registradores pondrán de manifiesto los libros del Registro en la parte necesaria a las personas que, a su juicio, tengan interés en consultarlos, sin sacar los libros de la oficina, y con las precauciones convenientes para asegurar su conservación.

2. La manifestación, que debe realizar el Registrador, del contenido de los asientos registrales tendrá lugar por nota simple informativa o por certificación, mediante el tratamiento profesional de los mismos, de modo que sea efectiva la posibilidad de publicidad sin intermediación, asegurando, al mismo tiempo, la imposibilidad de su manipulación o televaciado.

Se prohíbe a estos efectos al acceso directo, por cualquier medio físico o telemático, a los archivos de los Registradores de la Propiedad, que responderán de su custodia, integridad y conservación, así como la incorporación de la publicidad registral obtenida a bases de datos para su comercialización.

3. En cada tipo de manifestación se hará constar su valor jurídico. La información continuada no alterará la naturaleza de la forma de manifestación elegida, según su respectivo valor jurídico.

4. La obligación del Registrador al tratamiento profesional de la publicidad formal implica que la misma se exprese con claridad y sencillez, sin perjuicio de los supuestos legalmente previstos de certificaciones literales a instancia de autoridad judicial o administrativa o de cualquier interesado.

5. La nota simple tiene valor puramente informativo y consiste en un extracto sucinto del contenido de los asientos relativos a la finca objeto de manifestación, donde conste la identificación de la misma, la identidad del titular o titulares de los derechos inscritos sobre la misma, y la extensión, naturaleza y limitaciones de éstos. Asimismo, se harán constar las prohibiciones o restricciones que afecten a los titulares o derechos inscritos.

6. Los Registradores, al calificar el contenido de los asientos registrales, informarán y velarán por el cumplimiento de las normas aplicables sobre la protección de datos de carácter personal.

7. Los Registradores en el ejercicio profesional de su función pública deberán informar a cualquier persona que lo solicite en materias relacionadas con el Registro. La información versará sobre los medios registrales más ade-

cuados para el logro de los fines lícitos que se propongan quienes la soliciten.

8. Los interesados podrán elegir libremente el Registrador a través del cual obtener la información registral relativa a cualquier finca, aunque no pertenezca a la demarcación de su Registro, siempre que deba expedirse mediante nota simple informativa o consista en información sobre el contenido del Índice General Informatizado de fincas y derechos. La llevanza por el Colegio de Registradores de la Propiedad y Mercantiles del citado Índice General no excluye la necesidad de que las solicitudes de información acerca de su contenido se realicen a través de un Registrador.

Los Registradores, en el ejercicio profesional de su función pública, están obligados a colaborar entre sí, y estarán interconectados por telefax o correo electrónico a los efectos de solicitud y remisión de notas simples informativas».

Dos.—A continuación del artículo 222 se añadirá el siguiente epígrafe: «Sección 2.<sup>a</sup> De las certificaciones».

Tres.—El artículo 253 queda redactado así:

«I. Al pie de todo título que se inscriba en el Registro de la Propiedad pondrá el Registrador una nota, firmada por él, que exprese la calificación realizada, y en virtud de la misma el derecho que se ha inscrito, la persona a favor de quien se ha practicado, la especie de inscripción o asiento que haya realizado, el tomo y folio en que se halle, el número de finca y el de la inscripción practicada, y los efectos de la misma, haciendo constar la protección judicial del contenido del asiento. Asimismo se expresarán los derechos que se han cancelado como menciones o por caducidad, al practicar la inscripción del título.

2. Simultáneamente a la nota de inscripción, extenderá nota simple informativa expresiva de la libertad o gravamen del derecho inscrito, así como de las limitaciones, restricciones o prohibiciones que afecten al derecho inscrito.

3. En los supuestos de denegación o suspensión de la inscripción del derecho contenido en el título, después de la nota firmada por el Registrador, hará constar éste, si lo solicita el interesado en la práctica del asiento, en un apartado denominado «observaciones», los medios de subsanación, rectificación o convalidación de las faltas o defectos subsanables e insubsanables de que adolezca la documentación presentada a efectos de obtener el asiento solicitado. En este supuesto, si la complejidad del caso lo aconseja, el interesado en la inscripción podrá solicitar dictamen vinculante o no vinculante, bajo la premisa, cuando sea vinculante, del mantenimiento de la situación jurídico registral y de la adecuación del medio subsanatorio al contenido de dicho dictamen. Todo ello sin perjuicio de la plena libertad del interesado para subsanar los defectos a través de los medios que estime más adecuados para la protección de su derecho».

Cuatro.—El artículo 258, que irá precedido del epígrafe «*Información y protección al consumidor*», queda redactado así:

«I. El Registrador, sin perjuicio de los servicios prestados a los consumidores por los centros de información creados por su colegio profesional, garantizará a cualquier persona interesada la información que le sea requerida, durante el horario habilitado al efecto, en orden a la inscripción de derechos sobre bienes inmuebles, los requisitos registrales, los recursos contra la calificación y la minuta de inscripción.

2. El Registrador denegará la inscripción de aquellas cláusulas declaradas nulas de conformidad con lo dispuesto en el párrafo segundo del artículo 10 bis de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

3. Los interesados en una inscripción, anotación preventiva o cancelación, podrán exigir que antes de extenderse estos asientos en los libros se les dé conocimiento de su minuta.

Si los interesados notaren en la minuta de inscripción realizada por el Registrador algún error u omisión, podrán pedir que se subsane, acudiendo al Juzgado de Primera Instancia en el caso de que el Registrador se negare a hacerlo.

El Juez, en el término de seis días, resolverá lo que proceda sin forma de juicio, pero oyendo al Registrador.

4. El Registrador cuando, al calificar si el título entregado o remitido reúne los requisitos del artículo 249 de esta Ley, deniegue en su caso la práctica del asiento de presentación solicitado, pondrá nota al pie de dicho título con indicación de las omisiones advertidas y de los medios para subsanarlas, comunicándolo a quien lo entregó o remitió en el mismo día o en el siguiente hábil.

5. La calificación del Registrador, en orden a la práctica de la inscripción del derecho, acto o hecho jurídico, y del contenido de los asientos registrales, deberá ser global y unitaria».

#### **Tercera.**

Existirá un Registro de Condiciones Generales de la Contratación al menos en la cabecera de cada Tribunal Superior de Justicia.

#### **Cuarta.**

Las referencias contenidas en la Ley de Enjuiciamiento Civil a los consumidores y usuarios deberán entenderse realizadas a todo adherente, sea o no consumidor o usuario, en los litigios en que se ejercent acciones individuales o colectivas derivadas de la presente Ley de Condiciones Generales de la Contratación.

Asimismo, las referencias contenidas en la Ley de Enjuiciamiento Civil a las asociaciones de consumidores y usuarios deberán considerarse aplicables igualmente, en los litigios en que se ejercent acciones colectivas contempladas en la presente Ley de Condiciones Generales de la Contratación, a las demás personas y entes legitimados activamente para su ejercicio (9).

## **DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

#### **Única. Aplicación y adaptación.**

Los contratos celebrados antes de la entrada en vigor de esta Ley, que contengan condiciones generales, podrán inscribirse en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación, salvo que por norma expresa se determine la obligatoriedad de la inscripción, en cuyo caso deberán hacerlo en el plazo que indique dicha norma.

Desde la entrada en vigor de esta Ley, podrán ejercitarse las acciones de cesación, de retractación y declarativa reguladas en la misma.

## **DISPOSICIÓN DEROGATORIA**

#### **Única.**

Queda derogado el apartado 2 de la disposición adicional segunda de la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje.

## **DISPOSICIONES FINALES**

#### **Primera. Título competencial.**

Todo el contenido de la presente Ley es, conforme al artículo 149.1, 6.<sup>a</sup> y 8.<sup>a</sup> de la Constitución Española de competencia exclusiva del Estado.

#### **Segunda. Autorizaciones.**

Se autoriza al Gobierno para dictar las disposiciones de desarrollo o ejecución de la presente Ley, en las que podrán tomarse en consideración las especialidades de los distintos sectores económicos afectados, así como para fijar el número y la residencia de los Registros de Condiciones Generales de la Contratación.

#### **Tercera. Entrada en vigor.**

La presente Ley entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

(9) La Ley 1/2000, de 7 de enero, incorpora esta disposición adicional.

## **RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS TRANSFERENCIAS ENTRE ESTADOS MIEMBROS DE LA UNIÓN EUROPEA**

**LEY 9/1999, DE 12 DE ABRIL (BOE DE 13)**

La presente Ley tiene por objeto desarrollar el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea, transponiendo así, de forma parcial, al ordenamiento jurídico español la Directiva 97/5/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de enero de 1997, relativa a las transferencias transfronterizas. Y se trata de una reforma parcial puesto que únicamente y mediante la presente norma se transponen aquellos preceptos que requieren rango de Ley. Las disposiciones de la Directiva 97/5/CE que requieran otro rango, tales como las dedicadas a transparencia de las condiciones aplicables a las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea, se incorporarán a nuestro ordenamiento mediante la norma adecuada y correspondiente.

Sin embargo y sin perjuicio de lo que acaba de señalarse, se ha considerado necesario citar de modo genérico determinadas obligaciones de información que deberán cumplir las entidades de crédito respecto de sus clientes, si bien remitiendo su concreción al posterior desarrollo de la Ley.

La principal novedad, que tiene como objetivo que las transferencias se realicen de una manera rápida, fiable y económica, viene constituida por el establecimiento de una serie de obligaciones mínimas de las entidades que realicen transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea así como las consecuencias jurídicas del incumplimiento de tales obligaciones, y ello al margen de la responsabilidad común de las entidades respecto del quebrantamiento de normas de derecho privado cuyo conocimiento corresponderá a la jurisdicción ordinaria. Además, y respecto del objetivo citado, debe subrayarse que ya desde el ámbito comunitario se ha considerado que el volumen de pagos dentro de la Unión aumenta constantemente, constituyendo las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea una parte sustancial del volumen y valor de dichos pagos. Ello es consecuencia de la realización del mercado interior y del avance hacia una Unión Económica y Monetaria.

Destaca, en primer lugar, el ámbito de aplicación de la regulación que ahora se establece. Así, resulta aplicable a

cualquier transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea realizada dentro de la Unión Europea de importe igual o inferior a 50.000 euros, quedando excluidas las transferencias que no deban abonarse en cuenta. Igualmente, es siempre necesaria la intervención de una entidad operante en España, teniendo en cuenta que tales transferencias, a los efectos de esta Ley, sólo pueden ser realizadas por dos tipos de entidades: las de crédito así como sus sucursales y los denominados establecimientos abiertos al público que realizan gestión de transferencia recibida del exterior o enviadas al exterior a través de entidades de crédito.

También quedan claramente delimitados los conceptos de ordenante y beneficiario.

Respecto de las obligaciones mínimas de las entidades, las transferencias que se realicen deben cumplir con unos requisitos mínimos de celeridad y fiabilidad. El nivel mínimo de calidad se alcanza en función del cumplimiento de un parámetro fundamental, cual es realizar la transferencia ajustándose a las instrucciones del cliente y que supone cumplir lo acordado tanto en materia de plazos como de la cantidad total a transferir.

En lo que a la primera obligación se refiere, tanto la entidad del ordenante como la del beneficiario deben acreditar fondos y abonarlos, respectivamente, en los plazos convenidos con sus clientes o, a falta de dicho pacto entre las partes, en los plazos máximos establecidos por esta Ley.

Un retraso en la ejecución de las operaciones de cargo y abono determinará el derecho del ordenante o del beneficiario a recibir una indemnización, salvo que el retraso se deba a tales sujetos.

Respecto a la segunda obligación, salvo orden en contrario, la transferencia debe ser ejecutada libre de cargos para el beneficiario, ya que en otro caso deberá transferirse o abonarse a quien corresponda el importe indebidamente deducido, asumiendo el responsable los gastos de tal devolución.

Finalmente, el supuesto más grave de incumplimiento viene determinado por la falta de ejecución de una transferencia, una vez aceptada la misma por la entidad de que se trate.

En tales casos se impone una obligación de reembolso que incluye el abono del importe de la transferencia, más el pago de los gastos en los que el ordenante haya incurrido y una indemnización con el límite de 12.500 euros, tratándose con ello de no afectar a la solvencia de la entidad.

Tal obligación queda atenuada en el supuesto de que la transferencia no se ultime por un error atribuible al ordenante o a la entidad intermediaria elegida por él. En estos casos se determina la obligación de reembolsar sólo el importe de la transferencia y siempre que dicho importe haya sido recuperado.

Por otra parte, la Ley prevé que todas las obligaciones señaladas pierdan tal condición en los supuestos de fuerza mayor. Este concepto se caracteriza en el derecho comunitario por dos elementos: uno objetivo, en la circunstancia anormal, ajena a quien la invoca, y otro subjetivo, que supone la adopción de todas las diligencias posibles. Es un concepto, por tanto, que coincide con el tradicional elaborado por nuestra jurisprudencia.

#### *Artículo 1. Ámbito de aplicación*

1. Las disposiciones de la presente Ley se aplicarán a las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea realizadas dentro de la Unión Europea, efectuadas en euros o en las divisas de los Estados miembros de la Unión Europea hasta una cantidad total equivalente a 50.000 euros, al tipo de cambio del día en que sean ordenadas y siempre que haya intervenido en su ejecución una entidad situada en España.

2. A los efectos de esta Ley se entenderá por transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea realizada dentro de la Unión Europea la operación efectuada por iniciativa de una persona física o jurídica a través de una entidad o una sucursal de entidad a que se refiere el artículo siguiente, situada en España o en cualquier Estado miembro de la Unión Europea, destinada a acreditar una cantidad de dinero en una cuenta de la que pueda disponer el beneficiario, abierta en una entidad o sucursal de entidad situada en otro Estado miembro de la Unión Europea, o en España cuando la transferencia provenga del exterior.

#### *Artículo 2. Entidades*

1. Las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea deberán realizarse a través de cualquier entidad de crédito, tal y como se definen en el art. I del Real Decreto legislativo 1298/1986, de 28 de junio, de adaptación del Derecho vigente en materia de entidades de crédito al de las Comunidades Europeas, así como a través de

toda sucursal, situada en cualquier Estado miembro de la Unión Europea, de una entidad de crédito que tenga su domicilio social fuera de la Unión, y a través de otras entidades distintas de aquellas que, en el marco de sus actividades realicen dichas transferencias, entendiendo por tales, a los efectos de esta Ley, los establecimientos abiertos al público para el cambio de moneda extranjera.

2. Las sucursales de una misma entidad situadas en Estados miembros distintos se considerarán como entidades distintas.

3. En las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea reguladas por la presente Ley podrá intervenir una entidad intermediaria. Se entenderá por tal toda entidad de crédito situada en España, distinta de la entidad del ordenante y de la del beneficiario, que participe en la realización de dicha transferencia como corresponsal de alguna de las entidades mencionadas.

#### *Artículo 3. Sujetos: ordenante y beneficiario*

1. Se entenderá por ordenante toda persona física o jurídica que en su calidad de usuario de servicios financieros dé directamente a una entidad una instrucción incondicional, cualquiera que sea su forma, de ejecutar una transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea para que los fondos correspondientes se abonen en una cuenta del beneficiario.

En todo caso, debe tratarse de una persona física o jurídica distinta de las entidades de crédito, de los establecimientos abiertos al público para el cambio de moneda extranjera, de las empresas de seguros, de las instituciones de inversión colectiva y de las empresas de servicios de inversión.

2. Se entenderá por beneficiario toda persona física o jurídica designada por el ordenante como destinatario final de tales fondos, debiendo éstos acreditarse en una cuenta de la que aquél pueda disponer.

3. Ordenante y beneficiario podrán ser la misma persona.

#### *Artículo 4. Transparencia de las condiciones aplicables a las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea*

1. Las entidades a que se refiere el art. 2 que, en el marco de sus actividades, realicen las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea reguladas en la presente Ley, deberán poner a disposición de su clientela información, fácilmente comprensible, sobre las condiciones generales aplicables a las mismas, así como comprometerse, a petición del cliente, y respecto de las transferencias cuyas características lo precisen, en lo que se refiere a su plazo y costes de ejecución.

2. Una vez ejecutada la transferencia ordenada o abonada la recibida, las entidades informarán a sus clientes de los antecedentes precisos para que puedan comprobar en qué condiciones ha sido realizada la operación.

3. Correspondrá al Ministro de Economía y Hacienda, dentro del marco establecido en el art. 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, de Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, desarrollar lo dispuesto en los párrafos precedentes.

#### *Artículo 5. Incumplimiento del plazo para ejecutar la transferencia*

I. La entidad del ordenante deberá efectuar la transferencia entre los Estados miembros de la Unión Europea de que se trate dentro del plazo convenido con el ordenante.

Cuando no se haya respetado el plazo convenido o, a falta de pacto entre las partes sobre dicho plazo, cuando al término del quinto día laborable bancario siguiente a la fecha de aceptación de la orden de transferencia no se hayan acreditado los fondos en la cuenta de la entidad del beneficiario, la entidad del ordenante deberá indemnizar a este último, en los términos establecidos en el apartado 2 del presente artículo. Ello se entenderá independientemente de otras indemnizaciones por daños y perjuicios que con arreglo a Derecho puedan corresponder al cliente de las entidades y sin perjuicio de otros derechos que puedan corresponder a la propia entidad.

A estos efectos se entenderá por fecha de aceptación, la fecha de cumplimiento de todas las condiciones convenidas para la ejecución de una orden de transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea y relativas, en especial, a la existencia de cobertura financiera suficiente y a la información necesaria para la ejecución de dicha orden. Salvo cuando la entidad acredite haber exigido al cliente condiciones o informaciones adicionales, se presumirá que la aceptación de la transferencia se ha producido, a más tardar, al día siguiente hábil de la orden.

2. La indemnización consistirá en el abono del interés legal del dinero multiplicado por 1,25 y calculado sobre el importe de la transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea mediante la aplicación del tipo de interés señalado por el período transcurrido entre:

El término del plazo convenido o, a falta de dicho plazo, el término del quinto día laborable bancario siguiente a la fecha de aceptación de la orden de transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea, por una parte, y

La fecha en que se acrediten los fondos en la cuenta de la entidad del beneficiario, por otra.

3. De la misma forma cuando la falta de ejecución de una transferencia entre Estados miembros de la Unión Eu-

ropea en el plazo convenido o, a falta de pacto entre las partes sobre dicho plazo, antes de que finalice el quinto día laborable bancario siguiente a la fecha de aceptación de la orden de transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea sea imputable a una entidad intermedia situada en España, ésta deberá indemnizar a la entidad del ordenante en los términos señalados en el apartado anterior.

#### *Artículo 6. Incumplimiento del plazo de puesta a disposición de fondos*

I. La entidad del beneficiario deberá poner los fondos resultantes de dicha transferencia a disposición del beneficiario dentro del plazo convenido con éste.

Cuando no se haya respetado el plazo convenido o, en su defecto, cuando al término del día laborable bancario siguiente al día en que se hayan acreditado los fondos en la cuenta de la entidad del beneficiario no se hayan abonado los fondos en la cuenta del beneficiario, la entidad del beneficiario indemnizará a éste en los términos establecidos en el apartado 2 del presente artículo. Ello se entenderá con independencia de otras indemnizaciones por daños y perjuicios que con arreglo a Derecho puedan corresponder al cliente de la entidad y sin perjuicio de otros derechos que puedan corresponder a la propia entidad.

2. La indemnización consistirá en el abono del interés legal del dinero multiplicado por 1,25 y calculado sobre el importe de la transferencia mediante la aplicación del tipo de interés señalado por el período transcurrido entre:

El término del plazo convenido o, a falta de dicho plazo, el término del día laborable bancario siguiente a aquél en que los fondos se hayan acreditado en la cuenta de la entidad del beneficiario, por una parte, y

La fecha en que se hayan abonado los fondos en la cuenta del beneficiario, por otra.

#### *Artículo 7. Obligación de efectuar la transferencia con arreglo a las instrucciones del ordenante*

I. La entidad del ordenante estará obligada, una vez aceptada la orden de transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea, a ejecutarla por su importe total, a menos que el ordenante haya especificado que los gastos relativos a la transferencia deban correr total o parcialmente a cargo del beneficiario; en este último caso, la entidad del ordenante deberá comunicar tales especificaciones a la entidad del beneficiario y a las entidades intermedias, cuando existan.

La entidad del beneficiario, y las entidades intermedias situadas en España estarán igualmente obligadas a ejecutar dicha transferencia por el importe que hayan recibido de la entidad del ordenante o de la entidad intermedia-

ria que haya intervenido anteriormente, a menos que éstas hayan comunicado que el beneficiario debe correr, total o parcialmente, con los gastos relativos a la transferencia.

Lo dispuesto en el párrafo anterior no prejuzga la posibilidad de que la entidad de crédito del beneficiario facture a éste los gastos relativos a la gestión de su cuenta, de conformidad con las normas y prácticas aplicables. Sin embargo, la entidad no podrá utilizar dicha facturación para incumplir las obligaciones que establece dicho párrafo.

2. Cuando la entidad del ordenante o una entidad intermediaria situada en España haya procedido a una deducción sobre el importe de la transferencia que sea contrario a lo establecido en el apartado I de este artículo, la entidad del ordenante estará obligada, a petición de este último, a transferir al beneficiario el importe deducido indebidamente, sin deducción alguna y a su costa, a menos que el ordenante solicite que se le abone dicho importe.

3. Igualmente, toda entidad intermediaria situada en España que proceda a una deducción contraria a lo establecido en el apartado I de este artículo, estará obligada a transferir el importe deducido, sin deducción alguna y a su costa, a la entidad del ordenante o, si la entidad del ordenante así lo solicita, al beneficiario de la transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea.

4. Si fuera la entidad del beneficiario la que hubiera infringido la obligación de ejecutar la orden de transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea con arreglo a las instrucciones recibidas de acuerdo con lo previsto en el apartado I de este artículo y, sin perjuicio de cualquier otro recurso que pudiera presentarse, dicha entidad estará obligada a abonar al beneficiario, a su costa, el importe indebidamente deducido.

5. Lo dispuesto en el presente artículo se entenderá con independencia de otras indemnizaciones por daños y perjuicios que con arreglo a Derecho pueden corresponder al cliente de la entidad y sin perjuicio de otros derechos que puedan corresponder a la propia entidad.

**Artículo 8. Obligación de reembolso impuesta a las entidades en caso de incumplimiento en las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea**

I. Si, tras una orden de transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea aceptada por la entidad del ordenante, los fondos correspondientes no hubieran sido acreditados en la cuenta de la entidad del beneficiario, la entidad del ordenante, a solicitud de éste, estará obligada a abonarle en el plazo que se indica en el párrafo siguiente, hasta un total de 12.500 euros, el importe de la transferencia, más:

El tipo del interés legal del dinero multiplicado por 1,25 y calculado sobre el importe de la transferencia para el período transcurrido entre la fecha de la orden de transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea y la fecha del crédito, y

El importe de los gastos relativos a la transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea pagados por el ordenante.

Estos importes se pondrán a disposición del ordenante en el plazo de catorce días laborables bancarios después de la fecha en que el ordenante haya presentado su solicitud a no ser que entre tanto se hayan abonado en la cuenta de la entidad del beneficiario los fondos correspondientes a la orden de transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea.

Dicha solicitud no podrá presentarse antes del término del plazo de ejecución de la transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea convenido entre la entidad del ordenante y este último o, a falta de dicho plazo, antes del término del plazo previsto en el segundo párrafo del apartado I del art. 5 de la presente Ley.

2. Cuando concurren las circunstancias a que se refieren los apartados I y 3 del presente artículo y sea cual sea el Estado miembro de la Unión Europea de destino de la transferencia, todas las entidades intermediarias situadas en España que hubieren aceptado realizar la orden de transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea y recibido su importe tendrán la obligación de reembolsar, a su costa,mediando solicitud de la entidad que les hubiere impartido la instrucción de realizarla, y hasta la cifra señalada en dichos apartados, el importe de dicha transferencia y los gastos e intereses allí señalados, a la entidad que les hubiere impartido la instrucción de realizarla, siempre que no hubiera transferido los fondos a la entidad del beneficiario o a otra entidad señalada por aquélla. En este caso deberá reclamar los importes citados a la entidad a la que hubiera remitido los fondos.

No obstante, si la transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea no llegara a ultimarse a causa de algún error u omisión en las instrucciones dadas por la entidad que hubiere impartido a la entidad intermediaria la orden de realizarla, dicha entidad intermediaria procurará, en la medida de lo posible, efectuar el reembolso del importe de la transferencia.

3. Si una transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea que deba abonarse en España no llegara a ultimarse a causa de su falta de ejecución por parte de una entidad intermediaria elegida por la entidad del beneficiario, esta última entidad estará obligada, a solicitud del beneficiario, a poner fondos a su disposición hasta un total de 12.500 euros, en el plazo de catorce días laborables bancarios después de presentada la solicitud, que no podrá for-

mularse antes del transcurso del plazo en que la transferencia debiera estar ultimada.

4. Como excepción al apartado 1 del presente artículo, si una transferencia no llegara a ultimarse a causa de algún error u omisión en las instrucciones dadas por el ordenante a su entidad o porque una entidad intermediaria expresamente elegida por el ordenante no haya ejecutado la orden de transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea, la entidad del ordenante y las demás entidades que hayan intervenido en la operación procurarán, en la medida de lo posible, efectuar el reembolso del importe de la transferencia.

Si el importe ha sido recuperado por la entidad del ordenante, dicha entidad estará obligada a acreditarlo al ordenante. En este caso, las entidades, incluida la entidad del ordenante, no estarán obligadas a reembolsar los gastos e intereses vencidos a que se refiere el apartado 1 del presente artículo y podrán deducir los gastos ocasionados por la recuperación en la medida en que estén especificados.

5. Lo dispuesto en el presente artículo se entenderá con independencia de cualquier otro derecho, incluido el de obtener otras indemnizaciones por daños y perjuicios, que pueda corresponder al ordenante o al beneficiario de la transferencia y sin perjuicio de otros derechos que puedan corresponder a las entidades interviniéntes en la operación. En especial, los clientes conservarán los derechos para obtener el reintegro de aquella parte de la transferencia, de los gastos y de los intereses derivados de los supuestos contemplados en los apartados 1 y 3 del presente artículo, no cubiertos con el importe total de 12.500 euros.

#### *Artículo 9. Otras disposiciones*

1. Las entidades que intervengan en la ejecución de una orden de transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea quedarán exentas de las obligaciones previstas por las disposiciones de la presente Ley siempre que puedan alegar motivos de fuerza mayor, es decir, circunstancias ajenas a quien la invoca, anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse pese a toda la diligencia empleada.

2. No se deberá ninguna indemnización en aplicación de los arts. 5 y 6 de esta Ley cuando la entidad del ordenante o la entidad del beneficiario puedan demostrar que el retraso es imputable al ordenante o al beneficiario, respectivamente.

### **DISPOSICIONES FINALES**

#### *Disposición final primera. Habilitación al Ministro de Economía y Hacienda*

Se faculta al Ministro de Economía y Hacienda para dictar las normas que sean precisas para el desarrollo de la presente Ley, en especial la definición del término día laborable bancario, así como para modificar las cuantías máximas recogidas en los arts. 1 y 8 de la misma.

#### *Disposición final segunda. Normas básicas*

Las disposiciones contenidas en la presente Ley se declaran básicas de conformidad con lo dispuesto en el art. 149.1.11.<sup>a</sup> y 13.<sup>a</sup> de la Constitución.

#### *Disposición final tercera. Entrada en vigor*

La presente Ley entrará en vigor a los veinte días de su completa publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

# **DESARROLLO DE LA LEY 9/1999, DE 12 DE ABRIL, POR LA QUE SE REGULA EL RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS TRANSFERENCIAS ENTRE ESTADOS MIEMBROS DE LA UNIÓN EUROPEA, ASÍ COMO OTRAS DISPOSICIONES EN MATERIA DE GESTIÓN DE TRANSFERENCIAS EN GENERAL**

## **ORDEN DE 16 DE NOVIEMBRE DE 2000 (BOE DE 25)**

La presente Orden tiene como objetivos materiales, en primer lugar, desarrollar el establecimiento de determinadas obligaciones de transparencia de las entidades de crédito y de los titulares de establecimientos de cambio de moneda que realicen operaciones de transferencias con el exterior, en especial las contempladas en la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea (la Ley), con el fin de que las mismas se realicen de forma rápida, fiable y económica y además garantizar un adecuado nivel de información al cliente, tanto previamente como con posterioridad a la ejecución de la operación. En segundo lugar, definir el término «día laborable bancario» utilizado para computar los plazos de estas transferencias.

Desde una perspectiva formal, tiene como objetivos desarrollar la mencionada Ley en los aspectos materiales señalados y en particular su art. 4 y su disposición final primera y transponer los arts. 3, 4 y 5 de la Directiva 97/5/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de enero de 1997, relativa a las transferencias transfronterizas (la Directiva), completando así la transposición de la misma.

La Ley, tal como recoge su exposición de motivos, transpuso al ordenamiento jurídico español aquellos preceptos de la Directiva para los que era necesario tal rango normativo. Además consideró conveniente establecer de modo genérico ciertas obligaciones de información que deberán cumplir determinadas entidades, entre ellas, las entidades de crédito respecto de sus clientes, si bien remitiendo su concreción a un posterior desarrollo. Este establecimiento genérico se realiza en los apartados 1 y 2 del art. 4 de la Ley y en su apartado 3 se establece la habilitación para su desarrollo al señalar expresamente que «corresponderá al Ministro de Economía y Hacienda dentro del marco establecido en el art. 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, de Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, desarrollar lo dispuesto en los párrafos precedentes». Di-

cho art. 48.2 en los apartados a), c) y f) también habilita para llevar a cabo la extensión a las transferencias con el exterior que caigan fuera del ámbito de la Ley 9/1999.

Por su parte, en la Disposición final primera de la Ley se faculta igualmente al Ministro de Economía y Hacienda para que defina «el término día laborable bancario».

La Orden contiene dos capítulos, en el primero de los cuales se recoge el ámbito de su aplicación y determinadas obligaciones de información y compromiso para las entidades que realicen las operaciones en ella contempladas; en el segundo se recoge una definición del mencionado término «día laborable bancario».

Los arts. 2 a 5 de la presente Orden se aplican exclusivamente a aquellas transferencias con el exterior que caen dentro del ámbito de aplicación de la Ley. Por tanto, han de realizarse entre Estados miembros de la Unión Europea, en euros o en divisas de los mismos y por un importe no superior a 50.000 euros. Por su parte, el art. 6 se aplica al resto de las transferencias con el exterior y el art. 7 a ambas.

En el art. 2 se desarrolla la obligación de las entidades de crédito que realicen transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea, de hacer públicas, previa comunicación al Banco de España, una serie de condiciones generales aplicables a dichas transferencias para que sus clientes puedan conocer el plazo que tardará en ejecutarse, su coste en función de las comisiones y gastos repercutibles, así como el tipo de cambio.

Estas condiciones deberán hacerse públicas siempre por escrito, de manera fácilmente comprensible y se integrarán dentro del folleto de tarifas. Podrán ponerse también a disposición de sus clientes y de sus posibles clientes por vía electrónica.

En el art. 3 se desarrolla la extensión de esta obligación a los titulares de establecimientos de cambio de moneda, siempre que la operación llevada a cabo por éstos esté destinada a acreditar una cantidad de dinero en una cuenta abierta en una entidad de crédito de la que pueda disponer el beneficiario. Por esta razón, quedan eximidos de la obligación de fijar un plazo máximo de puesta a disposición a favor del beneficiario de los fondos recibidos mediante una transferencia.

Las condiciones que tanto las entidades de crédito como dichos titulares hagan públicas, serán de obligada aplicación a las operaciones aquí señaladas, cuando contractualmente no se establezcan otras distintas.

En el propio artículo también se establecen las exigencias de mantener cuentas bancarias exclusivas para la gestión de las transferencias y la de evitar confusión sobre la identidad o responsabilidad del titular con el que contrata el cliente la operación cuando el mismo está asociado a redes u organizaciones internacionales.

En el art. 4 se desarrolla la obligación para ambos tipos de entidades de facilitar por escrito a sus clientes, salvo renuncia expresa de los mismos, una información sobre la liquidación de todas las operaciones de transferencia que hayan sido ordenadas o recibidas. Dicha información deberá contener los elementos esenciales de la misma y, siempre que el cliente lo acepte expresamente, podrá ponerse a su disposición por vía electrónica.

En el art. 5 se desarrolla la obligación de facilitar a sus clientes, cuando éstos lo soliciten y la entidad acepte la operación, una oferta escrita con las condiciones específicas aplicables a la transferencia, permitiéndose su sustitución por una copia de la parte correspondiente del folleto de tarifas siempre que en el mismo se recojan dichas condiciones en su integridad. Entre las mismas han de figurar necesariamente el plazo de ejecución y gastos que corresponden al ordenante y, en su caso, al beneficiario.

En el art. 6 se extiende a aquellas transferencias con el exterior que no caen dentro del ámbito de aplicación de la Ley las obligaciones de publicidad de la información de las condiciones generales y de entrega de documento de liquidación, no así la de entrega de oferta escrita cuyo ámbito se limita al establecido por la Directiva.

El art. 7 regula el aseguramiento frente a terceros de la responsabilidad civil derivada de la actividad de gestión de transferencias con el exterior. Se subraya que la póliza ha de cubrir no sólo la responsabilidad del titular sino también la de sus agentes, pudiendo el Banco de España instar de aquél las correspondientes modificaciones del clausulado de dicha póliza.

Finalmente en los arts. 8 y 9 se da una definición de «día laborable bancario» como período de veinticuatro horas dentro del cual la entidad tiene actividad laboral. Para

esta definición se tiene en cuenta, además del calendario laboral, la localidad o localidades en que se deberá hacer el cómputo y los diferentes plazos establecidos en la Ley.

En su virtud y de acuerdo con el Consejo de Estado,

DISPONGO:

## CAPÍTULO PRIMERO

### OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN Y COMPROMISO

#### Artículo 1. Ámbito de aplicación

La presente Orden se aplicará a las transferencias entre los Estados miembros de la Unión Europea realizadas dentro de la Unión Europea, reguladas en la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea.

También se aplicará al resto de las transferencias con el exterior, en los términos establecidos en el art. 6 de esta Orden.

#### Artículo 2. Publicidad de la información

I. Las entidades de crédito que presten de modo habitual el servicio de transferencia de fondos a que se refiere el párrafo primero del artículo anterior, establecerán y harán pública, previa comunicación al Banco de España, al menos, la siguiente información sobre las condiciones generales aplicables a dichas transferencias:

- a) El plazo máximo necesario para que, en ejecución de una orden de transferencia dada a la entidad, se acreden los fondos en la cuenta de la entidad del beneficiario. Dicho plazo será el previamente pactado con el ordenante o, en su defecto, el término del quinto día siguiente a la fecha de aceptación de la orden de transferencia (1).

Dicho plazo se referirá a días laborables bancarios y se indicará con precisión el comienzo del mismo, el cual, salvo cuando la entidad acrede haber exigido al cliente condiciones o informaciones adicionales, se presumirá que comenzará, a más tardar, al día siguiente hábil de la orden de la transferencia.

- b) Las informaciones que el cliente ordenante deberá facilitar a la entidad, y las restantes exigencias que ésta establezca, para aceptar la orden de transferencia.
- c) La cuantía y modalidades de cálculo de las comisiones máximas aplicables y los gastos repercutibles que deba

(1) Redactado el primer párrafo de la letra a) del apartado I según lo dispuesto en la Orden de 28 de mayo de 2001 (BOE de 5 de junio).

pagar el cliente a la entidad por las transferencias ordenadas y las recibidas.

- d) El plazo máximo, en caso de recepción de una transferencia, para que los fondos acreditados en la cuenta de la entidad se abonen en la cuenta del cliente que sea su beneficiario. Dicho plazo será el previamente pactado con el beneficiario o, en su defecto, el término del día siguiente a aquel en que se hayan acreditado los fondos en la cuenta de la entidad del beneficiario (2).

Dicho plazo se referirá a días laborables bancarios y se deberá contar desde que la transferencia se acredite en la cuenta de la entidad.

- e) En el caso de transferencias que deban abonarse en divisa distinta de la de entrega de los fondos, la indicación de los tipos de cambio que se utilicen en la conversión.
- f) La indicación de las vías de reclamación y de recurso a disposición del cliente, así como las modalidades de acceso a los mismos.

2. Se entiende, en todo caso, que concurre la nota de habitualidad a que se refiere el apartado I anterior cuando las actividades vayan acompañadas de actuaciones comerciales, publicitarias o de otro tipo, tendentes a crear relación de clientela, o se basen en la utilización de clientela o análogos.

3. Las condiciones que la entidad haga públicas serán de obligada aplicación a las operaciones a que se refiere el art. I de la presente Orden cuando contractualmente no se recojan otras distintas.

4. Las condiciones generales a que se refiere el apartado I de este artículo serán presentadas en una forma de fácil comprensión y se integrarán dentro del folleto de tarifas regulado en el número quinto de la Orden de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación e información a clientes y publicidad de las entidades de crédito, constituyendo un apartado específico del mismo en el que se recogerán las condiciones de valoración y las comisiones y gastos aplicables a las operaciones. Estas últimas se referirán al supuesto de que el ordenante se haga cargo de la totalidad de los mismos, y especificarán las posibilidades que quepan al cliente para ordenar su repercusión, total o parcial, en el beneficiario.

Dichas condiciones generales deberán ponerse también a disposición de sus clientes y de sus posibles clientes por vía electrónica cuando la entidad ofrezca sus operaciones por esta vía.

(2) Redactado el primer párrafo de la letra d) del apartado I de conformidad con la Orden de 28 de mayo de 2001.

### *Artículo 3. Transferencias realizadas por titulares de establecimientos de cambio de moneda*

1. No será de aplicación lo previsto en la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea ni en el presente capítulo, a las operaciones llevadas a cabo por los titulares de establecimientos de cambio de moneda autorizados no destinadas a acreditar una cantidad de dinero en una cuenta abierta en una entidad de crédito de la que pueda disponer el beneficiario.

2. Respecto a las operaciones de gestión de transferencias sujetas a la Ley indicada en el número anterior, dichos titulares deberán establecer, hacer públicas y poner a disposición de su clientela las condiciones a que se refieren las letras a), b), c) y e) del apartado I del art. 2, así como facilitar a sus clientes la información sobre la liquidación a que se refiere el art. 4.

3. Las condiciones que el titular haga públicas serán de obligada aplicación a las operaciones a que se refiere el apartado 2 cuando contractualmente no se establezcan otras distintas.

4. Las cuentas bancarias a través de las que dichos titulares canalicen los fondos asociados a la gestión de transferencias a los que se refiere este artículo serán exclusivas para dicha actividad, sin que puedan utilizarse sus fondos para realizar pagos asociados a otros ámbitos de la actividad empresarial de los establecimientos, tales como pagos de gastos de personal u otros de explotación. Dichos fondos no podrán tampoco, ni siquiera transitoriamente, destinarse a inversiones que debiliten su necesaria liquidez.

5. Cuando dichos titulares estén asociados a redes u organizaciones internacionales, la mención a los mismos no podrá inducir a confusión al público sobre identidad o responsabilidad del establecimiento con el que se contratan los servicios de cambio o transferencia; el Banco de España podrá exigir la adopción de las medidas de transparencia necesarias para cumplir dicha obligación.

6. Las transferencias del o al exterior realizadas a través de titulares de establecimientos de cambio de moneda estarán sujetas a obligación de declaración en términos similares a los previstos para las realizadas a través de las Entidades registradas a que se refiere el art. 5.º del Real Decreto 1816/1991, de 20 de diciembre, sobre transacciones económicas con el exterior.

### *Artículo 4. Entrega de documento de liquidación*

1. Las entidades de crédito y titulares de establecimientos de cambio de moneda facilitarán a sus clientes, salvo renuncia expresa de los mismos, una información sobre la liquidación de todas las operaciones de transferencia que les hayan sido ordenadas o que hayan abonado a los beneficiarios.

2. Dicha información se expresará por escrito o, siempre que el cliente lo acepte expresamente, también por vía electrónica, de forma clara, concreta y fácilmente comprensible, evitando la inclusión de conceptos innecesarios o irrelevantes.

3. La información deberá contener los elementos esenciales de la transferencia que considere el Banco de España, y como mínimo:

- a) Un número de referencia que permita al cliente identificar la transferencia transfronteriza.
- b) El importe inicial de la misma.
- c) El importe de todos los gastos y comisiones a cargo del cliente.
- d) En su caso, la fecha de valoración aplicada por la entidad.

4. Cuando el ordenante haya especificado que los gastos relativos a la transferencia transfronteriza deban correr total o parcialmente a cargo del beneficiario, éste deberá ser informado de ello por la entidad o establecimiento receptor de la misma.

5. Cuando se haya efectuado una conversión de moneda, la entidad o establecimiento que la haya llevado a cabo informará a su cliente del tipo de cambio utilizado.

#### *Artículo 5. Entrega de oferta escrita*

1. Salvo que no deseen realizar la operación, las entidades de crédito, sucursales y los establecimientos de cambio de moneda estarán obligados a facilitar a sus clientes, cuando éstos lo soliciten, una oferta escrita o por vía electrónica con las condiciones específicas aplicables a una orden de transferencia cuyo destino y divisa a utilizar hayan sido precisados por el cliente. Cuando dichas condiciones sean las recogidas en el folleto de tarifas, la oferta podrá sustituirse por la entrega de una copia de la parte correspondiente del folleto de tarifas.

2. Entre las condiciones figurarán necesariamente el plazo de ejecución en la cuenta del banco del beneficiario y los gastos que correspondan al ordenante y, en su caso, al beneficiario, con excepción de los relacionados con el tipo de cambio que se aplique.

3. La oferta será vinculante para la entidad durante un plazo mínimo de cinco días hábiles desde la fecha de su entrega, salvo que se produzcan circunstancias extraordinarias no imputables a la entidad.

#### *Artículo 6. Transferencias transfronterizas distintas de las reguladas en la Ley 9/1999*

I. En lo que se refiere a la gestión de transferencias con el exterior no incluidas en el ámbito de aplicación de

la Ley 9/1999, de 12 de abril, las entidades de crédito y los titulares de establecimientos de cambio de moneda extranjera deberán:

- a) Establecer, hacer pública y poner a disposición de la clientela, en la forma que disponga el Banco de España, previa comunicación al mismo y con carácter previo a su aplicación, la siguiente información sobre las condiciones generales de la operación:

Los datos que el cliente debe facilitar a la entidad de crédito y al titular del establecimiento de cambio, y las restantes exigencias que éste establezca para aceptar la gestión de la transferencia, incluso lo relativo a si el pago de las comisiones aplicables o de los gastos repercutibles son a cargo del ordenante, del beneficiario, o, en su caso, el criterio de reparto entre ambos.

En las transferencias ordenadas y recibidas, la cuantía y el método de cálculo de las comisiones máximas aplicables y los gastos repercutibles que deba pagar el cliente.

En caso de transferencias que deban abonarse en moneda distinta de la de entrega de los fondos, la indicación de los tipos de cambio que utilizarán en la conversión.

- b) Respecto a cada transferencia, facilitar al cliente ordenante o beneficiario, según se trate de gestión de transferencias ordenadas o recibidas, un documento de liquidación de la operación. El Banco de España podrá establecer el contenido mínimo de dicho documento.

2. Lo establecido en los apartados 4, 5 y 6 del art. 3 de la presente Orden, será de aplicación a la gestión de las transferencias reguladas en este artículo.

3. A los efectos de lo dispuesto en el apartado uno, se entenderá por transferencia con el exterior la operación efectuada por iniciativa de una persona física o jurídica con el fin de que se entregue una cantidad de dinero al beneficiario de la misma, cualquiera que sea la forma en que se prevea la recepción o entrega de los fondos, siempre que el ordenante, en el caso de transferencias ordenadas, o el beneficiario, en el caso de las recibidas, entregue o reciba los fondos en España, y el correspondiente beneficiario u ordenante esté situado en Estados terceros, incluidos los de la Unión Europea.

#### *Artículo 7. Aseguramiento frente a terceros de la responsabilidad civil derivada de la actividad de gestión de transferencias con el exterior*

La póliza de seguro a la que se refiere la letra d) del apartado 2 del art. 4 del Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, deberá suscribirse con una entidad autorizada para ejercer su actividad en España, de forma exclusiva pa-

ra la actividad de gestión de transferencias con el exterior del titular obligado.

La póliza deberá cubrir plenamente la responsabilidad civil derivada de culpa o negligencia del titular, alcanzará a todas las transferencias en las que intervenga, incluso cuando los daños procedan de errores o negligencia o cometidos por sus agentes o corresponsales.

Dicha póliza, sea cual sea la naturaleza jurídica de sus relaciones con éstos y con independencia de las acciones que puedan ejercer sus clientes frente a ellos, no podrá contener cláusulas que limiten, a juicio del Banco de España, la finalidad de aseguramiento de dicha actividad; a efectos del cumplimiento de tales requisitos, el Banco de España podrá instar del titular las correspondientes modificaciones del clausulado de la póliza.

## CAPÍTULO II

### DÍA LABORABLE BANCARIO

#### Artículo 8. Delimitación

A los efectos de la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre los Estados miembros de la Unión Europea, no se considerarán días laborables bancarios de la entidad española sujeta a su cumplimiento, los domingos, los festivos, sean de ámbito nacional, autonómico o local, y los restantes días en los que, atendiendo al calendario laboral de la entidad en la localidad de que se trate, aquélla carezca de actividad.

#### Artículo 9. Cómputo de los plazos

I. El cómputo de los plazos a que se refieren los arts. 5 y 8.1 de la Ley 9/1999, se realizará teniendo en cuenta los días laborables de la entidad del ordenante en la plaza donde figura abierta la cuenta bancaria contra la que haya sido ordenada la transferencia, o, cuando ésta se haya rea-

lizado contra entrega de efectivo, en el plazo en que aquél se reciba del cliente.

No obstante, en el caso del art. 5 si el último día del plazo aplicable fuese no laborable para la entidad del beneficiario en la plaza en que esté situada la cuenta en que deba ser abonado el importe de la transferencia, el plazo se prorrogará hasta el siguiente día laborable con arreglo a la normativa del país de que se trate.

2. El cómputo de los plazos a que se refiere el art. 6 de la Ley 9/1999, se realizará teniendo en cuenta los días laborables de la entidad del beneficiario en la plaza española donde figure abierta la cuenta en la que haya recibido el importe de la transferencia.

No obstante, si el último día del plazo aplicable fuese no laborable para dicha entidad en la plaza donde esté situada la cuenta del beneficiario en que deba ser abonado dicho importe, el plazo se prorrogará hasta el siguiente día laborable.

En el caso de una transferencia que debiera abonarse en España y no llegara a ultimarse a causa de su falta de ejecución por parte de una entidad intermediaria elegida por la entidad del beneficiario, el plazo señalado en el art. 8.3 se computará con arreglo a los días laborables de la plaza donde esté situada la cuenta del beneficiario.

## DISPOSICIONES FINALES

#### Disposición final primera

Se faculta al Banco de España para dictar las normas precisas para el desarrollo y ejecución de la presente Orden.

#### Disposición final segunda

La presente Orden entrará en vigor a los treinta días de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

## **TITULARES DE ESTABLECIMIENTOS DE CAMBIO DE MONEDA**

### **CIRCULAR N.º 6/2001, DE 29 DE OCTUBRE (BOE DE 15 DE NOVIEMBRE) (I)**

La Orden de 16 de noviembre de 2000, de regulación de determinados aspectos del régimen jurídico de los establecimientos de cambio de moneda y sus agentes (que desarrolla el Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, sobre el cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público distintos de las entidades de crédito), concreta las condiciones generales a las que queda sujeto el ejercicio de dicha actividad y dispone determinadas obligaciones de publicidad y transparencia de las operaciones de cambio de moneda extranjera, con objeto de garantizar un adecuado nivel de información y protección de la clientela.

Con igual finalidad, la Orden de 16 de noviembre de 2000, de desarrollo de la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre los Estados miembros de la Unión Europea así como otras disposiciones en materia de gestión de transferencias en general, establece obligaciones adicionales de transparencia de los titulares de establecimientos de cambio de moneda que realicen operaciones de transferencias con el exterior.

Ambas normas atribuyen al Banco de España competencias de desarrollo y ejecución general de sus mandatos y algunas concretas sobre transparencia de las operaciones.

En la presente Circular se concreta el procedimiento para obtener la autorización que permitirá el ejercicio de las actividades previstas en el Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre; se establece la información que deben rendir los titulares de establecimientos de cambio de mo-

(I) Véanse Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, sobre el cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público distintos de las Entidades de Crédito (BOE de 15); Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las Transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea (BOE de 13); Órdenes de 16 de noviembre de 2000, de regulación de determinados aspectos del régimen jurídico de los establecimientos de cambio de moneda y sus agentes (BOE de 25), y de desarrollo de la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea, así como otras disposiciones en materia de gestión de transferencias en general (BOE de 25).

neda extranjera al Banco de España, y se concreta el contenido y alcance de sus obligaciones, y las de sus agentes, tanto de informar al público sobre los tipos de cambio y las comisiones aplicables a las operaciones que realicen, como de adoptar las medidas organizativas previstas en las normas citadas.

En consecuencia, en uso de las facultades que tiene concedidas, el Banco de España ha dispuesto:

#### **TÍTULO PRIMERO**

#### **TITULARES DE ESTABLECIMIENTOS QUE REALICEN EXCLUSIVAMENTE OPERACIONES DE COMPRA DE BILLETES EXTRANJEROS O CHEQUES DE VIAJEROS CON PAGO EN EUROS**

##### **NORMA PRIMERA.— Solicitud de autorización**

1. Las personas físicas y jurídicas distintas de las entidades de crédito que pretendan efectuar exclusivamente operaciones de compra de billetes extranjeros o cheques de viajeros con pago en euros en establecimientos abiertos al público deberán solicitar al Banco de España la autorización prevista en el Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, dirigiendo su solicitud, ajustada a los modelos que figuran en el anexo I de la presente Circular, a la sucursal del Banco de España de la capital de provincia donde el solicitante tenga su domicilio fiscal, si se trata de personas físicas, o su domicilio social, si se trata de personas jurídicas; en el caso de que dichos domicilios estén en Madrid, la solicitud se dirigirá a la Oficina de Instituciones Financieras.

A la solicitud se acompañará la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos previstos al efecto en el citado Real Decreto, según las indicaciones incluidas en el correspondiente modelo.

2. En el caso de que la actividad no vaya a tener carácter complementario a otra principal, será necesario presentar, respecto a la persona física titular del negocio o, en

caso de que el titular sea persona jurídica, respecto a cada uno de sus socios con participación igual o superior al 10 % del capital social, administradores y directores generales o asimilados:

- La declaración firmada a la que se refieren los apartados 1 y 2 del artículo 5 del indicado Real Decreto, según el modelo que figura en el anexo 2.1 de la presente Circular.
  - Documento de autorización expresa para consultar los datos que sobre su persona puedan existir en la Central de Información de Riesgos (CIR) a cargo del Banco de España, según el modelo que figura en el anexo 2.2.
3. En el caso de que la actividad vaya a tener carácter complementario a otra principal, tan solo será necesario presentar fotocopia de la última liquidación del Impuesto de Actividades Económicas que acredite la actividad principal del solicitante.

4. Será necesaria la obtención de una nueva autorización previa, en la forma prevista anteriormente:

- a) Cuando una persona física o jurídica pretenda realizar la actividad mencionada en el apartado 1 obteniendo la titularidad de alguno o todos los locales abiertos al público por un titular ya autorizado, ya sea como consecuencia de su adquisición a través de operaciones intervivos (traspaso o cesión parcial de negocio), ya mediante operaciones societarias ( fusión, escisión, cesión de activos y pasivos) respecto a dicho titular.

No obstante, en el caso de que dichas operaciones societarias afecten a establecimientos en los que la actividad se ejerza con carácter complementario, la autorización deberá solicitarse, a más tardar, en los tres meses siguientes al otorgamiento del correspondiente contrato o escritura pública.

- b) Cuando la adquisición de la citada titularidad se produzca *mortis causa* y la actividad de cambio de moneda se ejerza con carácter principal, a cuyo efecto se solicitará la autorización a más tardar en los tres meses siguientes al fallecimiento del anterior titular.
- c) Cuando un titular autorizado a efectuar la actividad citada con carácter complementario a su actividad principal pretenda ejercerla con carácter principal.

En otros casos de transmisión *mortis causa*, es decir, si la actividad de cambio de moneda se ejerce con carácter complementario a otra principal, deberá comunicarse al Banco de España la identidad del nuevo titular, dirigiendo tal comunicación según lo previsto en el apartado 1 de la norma segunda en los tres meses siguientes al fallecimiento del anterior titular.

5. Una vez notificada la autorización e inscripción en el Registro de Titulares de Establecimientos de Cambio de

Moneda a cargo del Banco de España, el titular del establecimiento podrá iniciar la actividad de compra de moneda.

## **NORMA SEGUNDA.— Información a enviar al Banco de España**

1. Los titulares de establecimientos de cambio autorizados a realizar operaciones de compra de billetes extranjeros o cheques de viajero remitirán la información que se señala a continuación a la sucursal del Banco de España donde se encuentren registrados, o a la Oficina de Instituciones Financieras si están registrados en Madrid, en el plazo máximo de un mes desde que se produzcan los hechos a los que la misma se refiere:

- a) Los cambios en el domicilio del titular o, caso de tratarse de personas jurídicas, en su denominación o domicilio sociales; en este caso, la comunicación incluirá una referencia a la escritura pública de modificación de estatutos correspondiente y a su fecha de inscripción en el Registro Mercantil.
- b) La modificación del carácter de las operaciones de cambio de moneda como actividad principal a actividad complementaria, aportando a tal fin fotocopia de la liquidación del Impuesto de Actividades Económicas que acredite la nueva actividad principal del solicitante.
- c) La apertura de locales donde efectúen la actividad autorizada, indicando su dirección completa y si su carácter es permanente o estacional, con detalle de los períodos de actividad, así como el cierre de cualquiera de ellos.
- d) El cese en el ejercicio de la actividad de cambio de moneda extranjera.

2. También remitirán a la sucursal del Banco de España donde se encuentren registrados, o a la Oficina de Documentación y Central de Riesgos si están registrados en Madrid, dentro del mes natural siguiente al trimestre al que se refieran los datos, un estado-resumen trimestral que recoja las operaciones realizadas por el titular en todos sus locales, mediante el formulario OEC-3 incluido en el anexo 3 de la presente Circular, cumplimentado de acuerdo con lo previsto en el mismo (2).

## **NORMA TERCERA.— Registro de las operaciones**

1. Todas las operaciones realizadas por los titulares de establecimientos de cambio de moneda deberán registrarse diariamente según el modelo de registro OEC-1, incluido en el anexo 3 de la presente Circular. Dicho registro podrá llevarse por medios electrónicos siempre que el titular disponga de sistemas técnicos adecuados, tanto para su correcta conservación como para permitir el acceso ne-

(2) Véase la disposición derogatoria de esta Circular.

cesario para la inspección que puedan llevar a cabo las autoridades competentes.

2. Sin perjuicio de lo que exijan las normas mercantiles aplicables, los titulares de establecimientos de cambio de moneda deberán conservar durante seis años el registro diario de las operaciones que realicen.

#### **NORMA CUARTA.— Transparencia y protección de la clientela**

I. Sin perjuicio de lo que dispongan las autoridades nacionales, autonómicas o locales competentes en materia de protección de los consumidores, el contenido mínimo y alcance de la información al público sobre tipos de cambio, comisiones y gastos a que se refiere el artículo 6.1 de la Orden del Ministerio de Economía de 16 de noviembre de 2000 serán los siguientes:

- a) Los titulares de establecimientos de cambio de moneda que realicen con su clientela operaciones de compra de billetes extranjeros o cheques de viajero de países no integrados en la Unión Económica y Monetaria contra euros deberán publicar, en un lugar perfectamente visible dentro del local en que las lleven a cabo, los tipos mínimos de compra que aplicarán para los importes que no excedan de 3.000 euros.
- b) Los titulares de establecimientos de cambio de moneda publicarán, hasta el 28 de febrero de 2002, en lugar análogo, los tipos de conversión de las monedas integradas en el euro, que será el resultante de su respectiva equivalencia con el euro, y que aplicarán, como únicos, a la compra de billetes extranjeros y cheques de viajeros de dichas monedas.

La publicación de los tipos de cambio y conversión se acompañará, cuando proceda, de la de las comisiones y gastos, incluso mínimos, que apliquen en las operaciones de compra de moneda, explicando el concepto al que respondan cuando no se derive claramente de la propia denominación adoptada en la comisión.

2. Como justificante de las compras de billetes extranjeros y cheques de viajero se entregará a los clientes un documento de liquidación de la operación en el que se expresen clara y separadamente el importe monetario recibido del cliente, en unidades de la moneda que corresponda, el tipo de cambio y, en su caso, las comisiones aplicadas, así como el importe en euros entregado al cliente.

3. En cada local en que se realice la actividad de compra de moneda, en lugar perfectamente visible, además de las informaciones a que se refiere el apartado I de esta norma, se expondrá copia legible de la comunicación del Banco de España en la que consten la autorización obtenida en virtud de los dispuesto en el Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, y el número de inscripción en el Registro correspondiente.

4. Cuando los titulares de establecimientos a los que se refiere el presente título realicen la actividad de compra de moneda con carácter complementario a su actividad principal o en el mismo local en que se desarrollen otras actividades económicas, deberán contar con las medidas organizativas necesarias para asegurar que la clientela identifique claramente al prestador de dicho servicio y pueda relacionarle con las informaciones mencionadas en los apartados precedentes.

## TÍTULO SEGUNDO

### **TITULARES DE ESTABLECIMIENTOS QUE REALIZAN OPERACIONES DE COMPRA-VENTA DE BILLETES EXTRANJEROS O CHEQUES DE VIAJEROS Y/O GESTIÓN DE TRANSFERENCIAS CON EL EXTERIOR**

#### **NORMA QUINTA.— Solicitud de autorización**

I. Las personas físicas y jurídicas distintas de las entidades de crédito que pretendan realizar la actividad de compra-venta de billetes extranjeros y cheques de viajeros y/o gestión de transferencias con el exterior en establecimientos abiertos al público deberán solicitar al Banco de España la autorización prevista en el Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre. Dicha solicitud deberá dirigirse a la Oficina de Instituciones Financieras en Madrid.

A la solicitud se acompañará la documentación prevista en el citado Real Decreto acreditativa del cumplimiento de los requisitos establecidos al efecto para obtener la autorización.

2. La relación de socios que han de constituir la sociedad, en la que se indicará la participación de cada uno en el capital social, deberá acompañarse, cuando dicha participación sea igual o superior al 10 %, de los formularios que, distinguiendo entre accionista persona física y accionista persona jurídica, se incluyen en el anexo 4. En el caso de que el accionista sea una persona jurídica, dicha obligación se extenderá a los accionistas de control o mayoritarios de dicha persona jurídica. Respecto a todos ellos se facilitarán también los datos económico-financieros más relevantes de sus dos últimos ejercicios y la composición de sus órganos de administración.

3. La relación de administradores y directores generales o asimilados deberá acompañarse de los correspondientes formularios, cuyo modelo se recoge en el anexo 4.I de la presente Circular, debidamente cumplimentados. En dichos formularios deberán declararse también los cargos de administración o dirección del interesado en otras sociedades mercantiles o cooperativas.

A estos efectos, se entiende que ostentan cargos de administración las personas a las que se refiere el apartado 4

del artículo 1º de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito.

4. También deberá presentarse, respecto a cada uno de los administradores, directores generales o asimilados y accionistas con participación igual o superior al 10 % del capital social del titular, documento de autorización expresa para consultar los datos que sobre su persona puedan existir en la Central de Información de Riesgos (CIR), según el modelo que figura en el anexo 2.2. En el caso de que el accionista sea una persona jurídica, dicha obligación se extenderá a los accionistas de control o mayoritarios de dicha persona jurídica.

5. Una vez obtenida la autorización y tras la correspondiente inscripción en el Registro Mercantil, se procederá a la inscripción del titular autorizado en el Registro de Titulares de Establecimientos de Compra-Venta de Moneda Extranjera y/o Gestión de Transferencias a cargo del Banco de España; para ello deberán acreditar la correspondiente inscripción en el Registro Mercantil, y aportar, en el caso de ejercer la actividad de gestión de transferencias con el exterior, la póliza de responsabilidad civil prevista en el artículo 4.2.d) del Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, definitivamente suscrita, con justificación de pago de la correspondiente prima.

6. Una vez notificada la inscripción en el Registro a cargo del Banco de España, el titular del establecimiento podrá iniciar sus actividades.

7. Será necesaria la obtención de una nueva autorización previa cuando un titular autorizado para ejercer alguna de las actividades previstas en este título o en el título anterior pretenda ejercer otra de las previstas en este título o ampliar el concepto objeto de sus transferencias con el exterior.

## **NORMA SEXTA.— Niveles mínimos de capitalización. Actividades y locales**

1. Las cuantías mínimas de capital social previstas en el apartado 2.c) del artículo 4 del Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, solo se entenderán cumplidas si el patrimonio del titular del establecimiento de cambio de moneda, calculado según determina la legislación mercantil a efectos de reducción de capital o disolución de sociedades, alcanza, en todo momento, tales importes mínimos.

2. Los titulares autorizados para gestionar transferencias con el exterior en concepto de gastos de estancia en el extranjero y remesas de trabajadores domiciliados en España podrán realizar el pago de las transferencias recibidas del exterior por conceptos similares a los incluidos en su objeto social.

3. La apertura de nuevos locales en España por parte de titulares de establecimientos de cambio de moneda au-

torizados es libre, sin perjuicio de la obligación de comunicarlo al Banco de España, de conformidad con lo previsto en el apartado 1.2.a) de la norma séptima de la presente Circular.

Sin perjuicio de respetar la legislación local que corresponda, la apertura de sucursales en el extranjero de los titulares de establecimientos autorizados para ejercer la actividad de compra-venta de moneda extranjera o de gestión de transferencias con el exterior por conceptos distintos de gastos de estancia en el extranjero y remesas de trabajadores domiciliados en España, deberá comunicarse previamente, con un mes de antelación, al Banco de España (Dirección General de Supervisión), siendo igualmente de aplicación respecto a esos locales lo establecido en el apartado 1.2.a) de la siguiente norma.

## **NORMA SÉPTIMA.— Información a enviar al Banco de España**

Los titulares de establecimientos de cambio de moneda autorizados para realizar operaciones de compra-venta de billetes extranjeros o cheques de viajeros y/o gestión de transferencias con el exterior deberán enviar, en la forma y plazos que se indican al efecto, la siguiente información:

1. Información relativa a los requisitos para conservar la autorización, a remitir en el plazo máximo de un mes desde que se produzcan los hechos a que la misma se refiera [salvo para la prevista en las letras b) y c) del apartado 1.2 siguiente, en que se respetarán los plazos allí señalados]:

1.1. A la Oficina de Instituciones Financieras:

a) Cada vez que se produzca una modificación de los Estatutos sociales, testimonio notarial o fotocopia con certificación de autenticidad expedida por el administrador o secretario del consejo de administración, de la escritura pública de modificación debidamente inscrita en el Registro Mercantil, para su constancia en el Registro de Estatutos del Banco de España.

b) Declaración de nuevos administradores, de las personas que vayan a ejercer funciones de director general o asimilados, así como de las variaciones posteriores respecto a aquellos inicialmente declarados, detallando los cargos similares de los mismos en otras sociedades mercantiles o cooperativas, cumplimentando a tales efectos el formulario incluido en el anexo 4.I.

c) El cese en la realización de algún tipo de operación o en todas para las que fue autorizado.

1.2. A la Oficina de Documentación y Central de Riesgos:

a) La apertura de locales donde efectúen su actividad, indicando su dirección completa, y si su carácter es permanente o estacional, con detalle de los períodos de actividad, así como el cierre de cualquiera de ellos.

- b) Tan pronto como sean conocidas, y como máximo en el plazo de 10 días hábiles desde la anotación en el libro registro de acciones nominativas, el titular del establecimiento de cambio comunicará, utilizando los formularios incluidos a tal fin en el anexo 4, la adquisición de acciones que supongan que la participación en el capital social de una persona o grupo de sociedades alcance o supere, de forma directa o indirecta, alguno de los siguientes porcentajes: 10 %, 25 % o 50 %. En igual forma y plazo se comunicarán las cesiones de acciones que supongan que la participación de una persona o grupo descienda de alguno de los porcentajes de capital social citados.
- En el caso de que la participación sea adquirida indirectamente, se especificará (como nota al formulario 4.4) a través de quién se adquiere la misma.
- c) Anualmente, dentro del primer trimestre del año, remitirán una relación de los accionistas que participen directa o indirectamente en el capital social, o tengan derechos de voto, en un porcentaje igual o superior al 10 % del total, con arreglo al estado que figura en el anexo 4.5.

### 1.3. A los Servicios de Inspección:

Copia completa de cualquier modificación en la póliza que asegure frente a terceros la responsabilidad civil que pudiera derivarse de su actividad de gestión de transferencias con el exterior, o, en caso de sustitución de la misma, copia completa de la nueva póliza. Con independencia de ello, se justificará periódicamente el pago de la prima o de sus suplementos.

## 2. Información financiera y contable

Deberán remitir a la Oficina de Documentación y Central de Riesgos la siguiente información:

- a) Dentro del primer trimestre del año, el balance y cuenta de pérdidas y ganancias correspondientes al ejercicio anterior, utilizando a estos efectos los modelos de los estados reservados I y II que figuran en el anexo 5, y aplicando para su confección los principios y criterios del Plan General de Contabilidad.
- b) Dentro de los quince días siguientes a la celebración de la junta general de accionistas que las apruebe, las cuentas anuales del ejercicio anterior, acompañadas de la certificación del acuerdo de la junta relativo a su aprobación y, en su caso, del informe de auditoría correspondiente.

Si los datos contenidos en los estados reservados I y II difieren de los incluidos en las cuentas anuales aprobadas por la junta general de accionistas, se remitirán, junto con estas, nuevos estados ajustados a dichas cuentas anuales.

- c) Semestralmente, dentro de los dos meses naturales siguientes al semestre al que se refieren los datos, la información contable referida a su situación patrimonial y los restantes datos que se recogen en el estado que figura en el anexo 5.2.
- d) Trimestralmente, dentro de los dos meses naturales siguientes al trimestre al que se refieren los datos, un estado-resumen que recoja las operaciones realizadas por el titular en todos sus locales, cumplimentado de acuerdo con lo previsto al efecto en el formulario OEC-5 incluido en el anexo 3.5 de la presente Circular, y la información complementaria al mismo prevista en el mismo anexo (3).

La presentación al Banco de España de los estados a los que se refieren los apartados a), c) y d) precedentes deberá hacerse en soporte magnético o mediante interconexión de ordenadores, de conformidad con las especificaciones técnicas que se comuniquen al efecto. No obstante, el Banco de España podrá autorizar la presentación de todos o algunos de dichos estados exclusivamente en impresos preparados por el Banco de España, que se entregarán fechados, sellados y visados en todas sus páginas, y firmados por el administrador único, presidente, consejero delegado o director general de la entidad remitente.

En todo caso, y con independencia de la presentación de estados en soporte magnético, los balances y cuentas de pérdidas y ganancias deberán remitirse impresos, fechados, sellados y visados en todas sus páginas y firmados por el administrador único, presidente, consejero delegado o director general.

### 3. Otra información a remitir a la Oficina de Instituciones Financieras:

- a) Información relativa a los agentes de los titulares autorizados para realizar la actividad de gestión de transferencias con el exterior, conforme se establece en el apartado 12 la norma duodécima de la presente Circular.
- b) Información relativa a las condiciones generales aplicables a las transferencias, conforme prevé el número 1.8 de la norma novena de esta Circular.

## NORMA OCTAVA.— Registro de las operaciones

I. Todas las operaciones realizadas por los titulares de establecimientos de cambio de moneda deberán registrarse diariamente. El registro de operaciones de compra-venta de moneda extranjera deberá contener, como mínimo, la siguiente información: fecha, titular de la operación y su documento de identificación, moneda, e importe. El registro de operaciones de gestión de transferencias con el

---

(3) Véase la disposición derogatoria de esta Circular.

exterior deberá contener como mínimo, además de la información antes citada, la del concepto por el que se realizan las mismas, así como los datos (identificación, país, forma de pago) de destino de las transferencias ordenadas y, en su caso, de origen de las pagadas. Dicho registro podrá llevarse por medios electrónicos siempre que el titular disponga de sistemas técnicos adecuados, tanto para su correcta conservación como para permitir el acceso necesario para la inspección que puedan llevar a cabo las autoridades competentes.

2. Sin perjuicio de lo que les exijan las normas mercantiles aplicables, los titulares de establecimientos de cambio de moneda deberán conservar durante seis años el registro diario de las operaciones realizadas.

## **NORMA NOVENA.— Transparencia y protección de la clientela**

### I. INFORMACIÓN AL PÚBLICO

1.1. El contenido y alcance de la información al público sobre tipos de cambio, comisiones y gastos a que se refiere el artículo 6.1 de la Orden del Ministerio de Economía de 16 de noviembre de 2000 serán los siguientes:

a) Los titulares de establecimientos de cambio de moneda que realicen con su clientela operaciones de compra y/o venta de cheques de viajero de países no integrados en la Unión Económica y Monetaria contra euros deberán publicar los tipos mínimos de compra y máximos de venta o, en su caso, los tipos únicos que aplicarán para los importes que no excedan de 3.000 euros.

Estos tipos también serán de aplicación a las operaciones de compra y/o venta de esas monedas derivadas de órdenes de transferencia de divisas con el extranjero para los importes que no excedan de la cantidad señalada en el párrafo anterior.

b) Los titulares de establecimientos de cambio de moneda que realicen con su clientela operaciones de compra y/o venta de billetes extranjeros de países no integrados en la Unión Económica y Monetaria contra euros deberán publicar los tipos mínimos de compra y máximos de venta o, en su caso, los tipos únicos que aplicarán para los importes que no excedan de 3.000 euros.

c) Los titulares de establecimientos de cambio de moneda publicarán, hasta el 28 de febrero de 2002, los tipos de conversión de las monedas integradas en el euro, que será el resultante de su respectiva equivalencia con el euro, y que aplicarán, como únicos, a la compra y/o venta de billetes extranjeros y cheques de viajeros de dichas monedas entre sí, y a cualquier operación entre esas monedas.

1.2. La publicación de los tipos de cambio y de conversión se acompañará de la de las comisiones y gastos, incluso mínimos, que apliquen en las operaciones citadas en el apartado precedente, explicando el concepto al que respondan cuando no se derive claramente de la propia denominación adoptada en la comisión.

1.3. Los titulares de los establecimientos deberán informar al público de la existencia y funciones del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, que, sin perjuicio de las competencias de las autoridades autonómicas y locales a cargo de la protección de los consumidores, recibirá y tramitará las reclamaciones que pudieran realizar los clientes sobre actuaciones de los titulares que puedan quebrantar las normas o las buenas prácticas y usos bancarios aplicables a su actividad.

1.4. Igualmente, deberán informar de la normativa que regula la transparencia de las operaciones con la clientela y, en especial, de las normas contenidas en la presente Circular que les sean de aplicación.

1.5. En cada local en que se realicen las actividades a las que se refiere el presente título y en lugar perfectamente visible, se expondrán, en un tablón de anuncios, además de las informaciones a que se refieren los apartados anteriores, copia legible de la comunicación del Banco de España en la que consten la autorización obtenida en virtud de lo dispuesto en el Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, y el número de inscripción en el Registro correspondiente.

1.6. Los titulares de establecimientos de cambio de moneda deberán establecer, hacer público y poner a disposición de su clientela un documento en el que consten las condiciones generales aplicables a las transferencias con el exterior, cuyo contenido mínimo será el que establecen los artículos 3.2 y 6.1 de la Orden de 16 de noviembre de 2000, de desarrollo de la Ley 9/1999, de 12 de abril, según se recoge en el anexo 6.1 de la presente Circular. El citado documento deberá incluir la cuantía y modalidades del cálculo de comisiones y gastos, incluso mínimos, aplicables a dichas operaciones (4).

1.7. El contenido completo del documento mencionado en el número anterior se expondrá en el tablón al que se refiere el apartado 1.5 precedente.

1.8. Deberá remitirse al Banco de España, con carácter previo a su adopción, y por duplicado, el documento de condiciones generales aplicables a las transferencias, así como sus sucesivas modificaciones, a fin de que este pueda ponerlo a disposición del público y darle la difusión que estime conveniente.

1.9. Las condiciones aplicables a las transferencias que los titulares de establecimientos de cambio hagan públicas

(4) Véase la entrada en vigor de la presente Circular.

serán de obligada aplicación a las transferencias que realicen, salvo que contractualmente se pacten otras más favorables para el cliente.

1.10. Los titulares de establecimientos de cambio de moneda que realicen transferencias con el exterior reguladas en la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea, estarán obligados a facilitar a sus clientes, cuando estos lo soliciten, una oferta por escrito o, cuando así lo haya solicitado el cliente, por vía electrónica con las condiciones específicas aplicables a una orden de transferencia cuyo destino y divisa hayan sido precisados por el cliente. Dicha oferta deberá ajustarse a los términos establecidos en el artículo 5 de la Orden de 16 de noviembre de 2000, de desarrollo de la Ley 9/1999.

## 2. DOCUMENTOS DE LIQUIDACIÓN DE OPERACIONES

### 2.1. Compra-venta de billetes extranjeros y cheques de viajero

Como justificante de las operaciones realizadas, los titulares de establecimientos de cambio de moneda entregarán a los clientes un documento de liquidación de la operación, en el que se expresen clara y separadamente los importes monetarios entregados y recibidos del cliente en las unidades que corresponda, el tipo de cambio y, en su caso, las comisiones aplicadas.

### 2.2. Transferencias con el exterior

Los titulares de establecimientos de cambio de moneda facilitarán a sus clientes por escrito o, siempre que estos lo acepten expresamente, por vía electrónica un documento de liquidación, cuyo contenido mínimo será el que figura en el anexo 6.2 de la presente Circular. Si no fuera entregado en el momento de la recepción o entrega de los fondos de la transferencia, el documento se remitirá al cliente en el plazo máximo de cinco días hábiles desde la fecha de aceptación de una orden de transferencia o desde la recepción de la orden de pago de una recibida, todo ello salvo renuncia expresa del cliente en el caso de las transferencias reguladas en la Ley 9/1999. La renuncia al documento de liquidación de transferencias reguladas en la Ley 9/1999 deberá figurar en un documento independiente, del que se deberá conservar copia firmada, y habrá de suscribirse para cada transferencia, no resultando válidos documentos en los cuales el cliente haga una renuncia general a recibir esta información (5).

## 3. MEDIDAS ORGANIZATIVAS E IDENTIFICATIVAS

### 3.1. Cuando los titulares de los establecimientos de cambio de moneda realicen la actividad para la que han si-

do autorizados en el mismo local en que se desarrollen otras actividades económicas, deberán contar con las medidas organizativas necesarias para asegurar que la clientela identifique claramente al prestador del correspondiente servicio y pueda relacionarlo con las informaciones mencionadas en los apartados precedentes.

3.2. Las menciones que los titulares hagan a redes u organizaciones internacionales en las que se integren no podrán inducir a confusión al público sobre la identidad o responsabilidad del titular con el que se contratan los servicios; en el caso de que la mención se refiera al carácter del establecimiento como miembro de dichas redes u organizaciones internacionales, la misma se expresará de forma secundaria a la de la identidad del titular autorizado en España para el ejercicio de la actividad, debiendo respetar tal indicación en todos los locales en que ejerza la actividad, en los documentos propios de su tráfico y en los anuncios publicitarios en cualquier medio, tanto del titular como de los agentes que este contrate.

3.3. Respecto a las corresponsalías mantenidas por los titulares de establecimientos, estos deberán conservar en sus oficinas centrales a disposición del Banco de España la relación de sus corresponsales y los contratos suscritos con los mismos.

3.4. Las cuentas bancarias a través de las que los titulares de establecimientos de cambio canalicen los fondos asociados a la gestión de transferencias con el exterior serán exclusivas para la actividad de cambio de moneda, sin que puedan utilizarse sus fondos para realizar pagos asociados a otros ámbitos de la actividad empresarial de los establecimientos, tales como pagos de gastos de personal, apoyos financieros u otros de explotación. Dichos fondos no podrán tampoco, ni siquiera transitoriamente, destinarse a inversiones que debiliten su necesaria liquidez.

La liquidación con los clientes, ordenantes o beneficiarios de las transferencias, cuya cuantía excede de 3.005,06 euros (500.000 PTA), deberá efectuarse necesariamente mediante operaciones de abono o adeudo del importe en las cuentas bancarias de titularidad de los establecimientos de cambio de moneda a las que se refiere el párrafo anterior.

## NORMA DÉCIMA.— Póliza de seguro de responsabilidad civil

1. La póliza de seguro a que se refiere la letra d) del artículo 4.2 del Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, deberá suscribirse con una entidad autorizada para ejercer la actividad en España, de forma exclusiva para la actividad de gestión de transferencias con el exterior del titular obligado.

2. La póliza deberá cubrir plenamente la responsabilidad civil derivada de culpa o negligencia del titular, alcanzará a todas las transferencias en las que intervenga, incluso

(5) Véase la entrada en vigor de la presente Circular.

cuando los daños procedan de errores o negligencia cometidos por sus agentes o corresponsales. Las indemnizaciones pactadas serán siempre pagaderas en España.

Sea cual sea la naturaleza jurídica de la relación entre el titular del establecimiento y sus agentes o corresponsales, y con independencia de las acciones que puedan ejercer sus clientes frente a estos, la póliza de seguro no podrá contener cláusulas que limiten la finalidad de aseguramiento de la actividad de gestión de transferencias con el exterior.

#### **NORMA UNDÉCIMA.— Remesas de billetes**

Los titulares de establecimientos de cambio de moneda a los que se refiere este título realizarán las operaciones de envío y recepción de billetes y moneda metálica españoles o extranjeros con entidades de crédito o con otros titulares de establecimientos de cambio de moneda en el exterior de acuerdo con el procedimiento establecido en las normas sexta a octava, ambas inclusive, de la Circular del Banco de España 1/1994, de 25 de febrero (BOE de 15 de marzo), si bien las referencias contenidas en estas a los corresponsales bancarios de las Entidades Registradas se entenderán hechas a las entidades de crédito y otros titulares de establecimientos de cambio de moneda en el exterior con los que opere habitualmente el titular autorizado en España.

#### **NORMA DUODÉCIMA.— Agentes**

1. Se consideran agentes las personas físicas o jurídicas a las que el titular de un establecimiento de cambio de moneda haya otorgado poderes para actuar habitualmente frente a la clientela, en nombre y por cuenta del titular mandante, en la ejecución de las operaciones típicas de la actividad del titular. Ello no incluye a los mandatarios con poderes para una sola operación específica, ni a las personas ligadas al titular, o a otros titulares o entidades de su mismo grupo, por una relación laboral.

2. Los agentes de titulares de establecimientos de cambio no podrán actuar por medio de subagentes ni representar a más de un titular.

3. Los titulares de establecimientos de cambio de moneda no podrán encomendar a sus agentes la actividad de compra-venta de billetes extranjeros o cheques de viajero, sin perjuicio de atender las solicitudes que al efecto les remitan aquellos u otros terceros por cuenta de sus propios clientes.

4. Los contratos de agencia se celebrarán por escrito, limitarán su objeto al tipo de operaciones autorizadas al titular del establecimiento, exigirán de los agentes que tal carácter se manifieste en las relaciones que establezcan con la clientela, identificando de forma inequívoca al titular, y sus cláusulas incluirán las exigencias y limitaciones esta-

blecidas legalmente. Los poderes otorgados a los agentes deberán formalizarse ante fedatario público e inscribirse en el Registro Mercantil.

5. En la contratación de sus agentes, los titulares deberán exigir de los mismos acreditación de estar dados de alta en el correspondiente Impuesto de Actividades Económicas y, cuando se trate de personas físicas, de carecer de antecedentes penales respecto a los delitos mencionados en el artículo 4.3 del Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre.

6. Los contratos de agencia celebrados, así como la acreditación de los requisitos exigidos al agente a los que se refiere el número anterior, deberán conservarse en un único expediente por cada agente, en el domicilio social del titular autorizado, a disposición del Banco de España.

7. Los agentes deberán cumplir frente a la clientela las obligaciones procedentes de las normas de ordenación y disciplina, de las relacionadas con el blanqueo de capitales, o de cualesquiera otras normas, que regulen la actividad de su mandante. Los titulares de establecimientos de cambio serán responsables del cumplimiento por sus agentes de dichas normas y deberán desarrollar los procedimientos de control adecuados para ello.

Los agentes deberán poner a disposición de su clientela el documento que se establece en el apartado 1.6 de la norma novena de la presente Circular, por el que se hacen públicas las condiciones generales aplicables por su mandante a las transferencias con el exterior.

8. Los titulares de establecimientos de cambio autorizados para realizar operaciones de gestión de transferencias con el exterior tendrán a disposición del público, en cada una de sus oficinas, una relación de sus agentes debidamente actualizada en la que conste el alcance de la representación concedida. Dicha relación figurará igualmente como anexo en la Memoria comprendida en las cuentas anuales.

9. La identificación inequívoca del titular por sus agentes se realizará incluyendo la denominación social del titular y, en su caso, nombre comercial en cada uno de los locales en los que operen, en los documentos de su tráfico relacionados con esa actividad y en sus anuncios publicitarios sobre la misma.

10. Los agentes no podrán utilizar sus cuentas bancarias para aceptar el ingreso, directamente por la clientela, de los fondos procedentes de las transferencias ordenadas. No obstante, podrán usar dichas cuentas para obtener las cantidades que deban abonar a los beneficiarios de las transferencias recibidas, y para canalizar a sus mandantes las cantidades recibidas de sus clientes.

11. En los locales en los que realicen su actividad, y siempre que acepten fondos en moneda diferente de la de

remisión de la transferencia, los agentes deberán publicar, en lugar perfectamente visible y de forma separada de otras informaciones, los tipos mínimos de compra y máximos de venta o, en su caso, los tipos únicos que aplicará su mandante en las operaciones de compra y/o venta de monedas de países no integrados en la Unión Económica y Monetaria derivadas de órdenes de transferencias con el exterior para los importes que no excedan de 3.000 euros.

Asimismo, publicarán, hasta el 28 de febrero de 2002, los tipos de conversión de las monedas integradas en el euro, que será el resultante de su respectiva equivalencia con el euro, y que aplicarán, como únicos, a cualquier operación entre estas monedas.

La publicación de los tipos de cambio y de conversión se acompañará de la de las comisiones y gastos aplicables, explicando el concepto al que responden cuando este no se derive claramente de la propia denominación adoptada en la comisión.

12. Los titulares de establecimientos comunicarán, en el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de la presente norma, a la Oficina de Instituciones Financieras del Banco de España, para su inscripción en un Registro que tendrá carácter público, la relación de sus agentes a la misma fecha de dicha comunicación, con expresión de su NIF, apellidos y nombre o denominación social, según proceda, domicilio, fecha del documento que recoja su apoderamiento y ámbito geográfico de actuación.

Asimismo, desde la fecha de dicha comunicación, se informará, tan pronto como se produzcan, y como máximo en el plazo de quince días naturales desde que tengan lugar, de los nuevos apoderamientos otorgados, la cancelación de los existentes o de cualquier variación en los datos previamente informados respecto a sus agentes.

Las comunicaciones a las que se refiere este número se realizarán en el formulario que se incluye en el anexo 4.6 de esta Circular, conforme a las especificaciones en él recogidas.

## **NORMA ADICIONAL PRIMERA**

A efectos del seguimiento estadístico y fiscal de las operaciones de cambio de moneda extranjera:

Cuando el importe de las operaciones de compra o venta de billetes extranjeros y cheques de viajero efectuadas con clientes residentes supere 6.010,12 euros, o un importe inferior si constituye un fraccionamiento artificial de una operación que supere la indicada cuantía, los titulares de establecimientos de cambio de moneda deberán obtener de sus clientes, previamente a la liquidación de la operación, una declaración. A tal efecto, los establecimientos autorizados para operaciones de compra cumplimentarán el formulario OEC-2 incluido en el anexo 3 de la presente Circular. Los autorizados también para operaciones de venta lo harán en el formulario OEC-4 incluido en mismo anexo 3.

Dicha obligación se entiende sin perjuicio de lo establecido en la Resolución de 9 de julio de 1996 de la Dirección General de Política Comercial e Inversiones Exteriores, modificada por la Resolución de 31 de octubre de 2000 de la Dirección General del Tesoro y Política Financiera. El titular de establecimientos de cambio de moneda estampará al dorso de los formularios B-1 y B-3 previstos en dicha Resolución una diligencia en la que consten la operación realizada y su importe.

## **NORMA ADICIONAL SEGUNDA**

Las obligaciones de esta Circular se entienden sin perjuicio de las establecidas por la Ley 19/1993, de 28 de diciembre, de medidas para la Prevención del Blanqueo de Capitales, y su normativa de desarrollo.

## **NORMA DEROGATORIA**

Queda derogada la Circular 8/1992, de 24 de abril, sobre cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público. No obstante, los estados-resúmenes trimestrales mencionados en el apartado 2 de la norma segunda y 2.d) de la norma séptima que se refieran al último trimestre de 2001 se cumplimentarán, para cada uno de los locales, en los modelos EC-2 contenidos en dicha Circular y de acuerdo con sus instrucciones.

## **ENTRADA EN VIGOR**

La presente Circular entrará en vigor el 1 de enero de 2002, salvo en lo que se refiere a las obligaciones previstas en los apartados 1.6 y 2.2 de la norma novena, que entrarán en vigor el 1 de abril de 2002.

## **ANEJO 6.I (\*)**

### **CONDICIONES GENERALES APLICABLES A LAS TRANSFERENCIAS**

Las informaciones sobre las condiciones generales aplicables a las transferencias de fondos con el exterior se referirán a cualquier tipo de operaciones de esa naturaleza realizadas por el titular del establecimiento de cambio, y su contenido mínimo será el siguiente:

1. Respecto a las transferencias con origen y destino países de la Unión Europea reguladas por la Ley 9/1999
  - 1.1. Sobre las transferencias ordenadas se informará de:
    - a) El plazo máximo referido a días laborables bancarios necesario para que, en ejecución de una orden de transferencia dada al establecimiento, se acrediten los fondos en la cuenta de la entidad del beneficiario. Se indicará con precisión el comienzo del plazo, el cual, salvo cuando el establecimiento acredite haber exigido al cliente condiciones o informaciones adicionales, se presumirá que comenzará, a más tardar, al día siguiente hábil al de la recepción de la orden.
    - b) Las informaciones que el cliente ordenante deberá facilitar al establecimiento, y las restantes exigencias que este establezca, para aceptar la orden de transferencia, incluyendo las relativas a si el pago de las comisiones aplicables o de los gastos repercutibles son a cargo del ordenante, del beneficiario o, en su caso, el criterio de reparto entre ambos.
    - c) La cuantía y modalidades de cálculo de las comisiones máximas aplicables y los gastos repercutibles que deba pagar el cliente ordenante al establecimiento, que se referirán al supuesto de que este se haga cargo de la totalidad de los mismos, especificando las posibilidades que quepan al cliente para ordenar su repercusión, total o parcial, en el beneficiario.
    - d) En el caso de transferencias que deban abonarse en divisa distinta de la de la entrega de los fondos, la indicación de los tipos de cambio que se utilicen en la conversión, para lo que deberá tenerse en cuenta lo dispuesto en el segundo párrafo de la letra a) del apartado 1.I de la norma novena.
  2. Respecto a las transferencias con origen y destino países de la Unión Europea distintas de las reguladas por la Ley 9/1999 y a las restantes transferencias con el exterior
    - 2.1. Sobre las transferencias ordenadas se informará de:
      - a) Las informaciones que el cliente ordenante deberá facilitar al titular del establecimiento y las restantes exigencias que este establezca para aceptar la orden de transferencia, incluyendo las relativas a si el pago de las comisiones aplicables o de los gastos repercutibles son a cargo del ordenante, del beneficiario o, en su caso, el criterio de reparto entre ambos.
      - b) La cuantía y modalidades de cálculo de las comisiones máximas aplicables y los gastos repercutibles que deba pagar el cliente ordenante al establecimiento, especificando las posibilidades que quepan al cliente para ordenar su repercusión, total o parcial, en el beneficiario.
      - c) En caso de transferencias que deban abonarse en divisa distinta de la de la entrega de los fondos, la indicación de los tipos de cambio que se utilicen en la conversión, para lo que deberá tenerse en cuenta lo dispuesto en el segundo párrafo de la letra a) del apartado 1.I de la norma novena.
    - 2.2. Sobre las transferencias recibidas se informará de:
      - a) La cuantía y modalidades de cálculo de las comisiones máximas aplicables y los gastos repercutibles que deba pagar el cliente beneficiario al establecimiento.
      - b) En caso de transferencias que deban abonarse en divisa distinta de la de la entrega de los fondos, la indicación de los tipos de cambio que se utilicen en la conversión, para lo que deberá tenerse en cuenta lo dispuesto en el segundo párrafo de la letra a) del apartado 1.I de la norma novena.
  3. Otras informaciones
    - a) Definición de día laborable bancario, que deberá ajustarse a lo dispuesto en el artículo 8 de la Orden de 16 de noviembre de 2000 de desarrollo de la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea así como otras disposiciones en materia de gestión de transferencias en general.
    - b) Vías de reclamación y de recurso a disposición del cliente, y las modalidades de acceso a ellas.
    - c) Definición de transferencia que figura en el artículo 6.3 de la Orden de 16 de noviembre de 2000 de desarrollo de la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea así como otras disposiciones en materia de gestión de transferencias en general.

(\*) Solo se incluyen los anejos 6.I y 6.2 de la Circular 6/2001, por su especial interés a nuestros efectos.

**ANEJO 6.2**  
**DOCUMENTOS DE LIQUIDACIÓN DE TRANSFERENCIAS**

*Transferencias ordenadas*

- Número de referencia de la transferencia.
- Nombre o denominación social del ordenante.
- Nombre o denominación social del beneficiario.
- Establecimiento o entidad de crédito en que debe abonarse el importe.
- Cuenta del beneficiario en que deba abonarse el importe transferido o indicación de la forma de pago pactada.
- Fecha de aceptación de la transferencia.
- Importe de la transferencia ordenada expresada en la divisa entregada por el ordenante.
- Cuando el importe deba transferirse en divisa distinta, tipo de cambio aplicado e importe de la transferencia expresada en la divisa a transferir.
- Indicación de los criterios de distribución entre ordenante y beneficiario de las comisiones y gastos repercutibles causados por la transferencia.
- Comisiones y gastos cargados al ordenante o, en su caso, los retenidos del importe de la transferencia para su cargo al beneficiario.
- Concepto de la transferencia indicado por el cliente.

*Transferencias recibidas*

- Número de referencia de la transferencia y, si se conoce, el de referencia en la entidad de crédito o establecimiento del ordenante.
- Importe original de la transferencia. Para las transferencias no reguladas por la Ley 9/1999, en caso de desconocerse el importe original, se deberá informar del importe recibido por el establecimiento, indicándose también dicha circunstancia.
- Nombre o denominación social del ordenante.
- Nombre del establecimiento o de la entidad de crédito del ordenante. En el caso de que se desconozca, este extremo deberá ser indicado, así como el nombre de la entidad de crédito o establecimiento intermediario del que se hayan recibido los fondos y, si se dispone de él, el número de referencia de la transferencia en dicho intermediario.
- Fecha de recepción por el establecimiento de la orden de pago de la transferencia.
- Nombre o denominación social del beneficiario y cuenta de abono o indicación de la forma de pago.
- Indicación de los criterios de distribución de las comisiones y gastos.

Si como consecuencia de los criterios de distribución anteriores hubiera de cargarse alguna comisión y/o gasto al beneficiario, importe de los que correspondan al establecimiento.

- Tipo de cambio aplicado por la entidad, cuando el abono deba producirse en divisa distinta de la recibida por el establecimiento.
- Importe abonado al beneficiario.
- Concepto de la transferencia indicado por el ordenante, cuando se disponga de tal dato.