

**BANCO DE ESPAÑA**

**MEMORIA  
DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES**

**2002**

BANCO DE ESPAÑA

**MEMORIA  
DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES  
2002**



## ÍNDICE

	Páginas
CAPÍTULO I: PRESENTACIÓN.....	7
CAPÍTULO II: INFORMACIÓN ESTADÍSTICA.....	11
CAPÍTULO III: INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE.....	25
<i>Grupo I.—Operaciones activas</i> .....	27
Comisiones .....	27
Intereses.....	30
Actuación unilateral de la entidad.....	31
Falta de diligencia .....	34
Información y documentación .....	35
Ley de crédito al consumo .....	38
Condiciones contractuales .....	38
Subrogaciones y novaciones .....	39
<i>(Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios)</i>	
Préstamos subvencionados .....	41
<i>Grupo II.—Operaciones pasivas</i> .....	43
Comisiones .....	43
Ley de Crédito al Consumo .....	46
Intereses.....	46
Discrepancias sobre apuntes en cuenta .....	47
Falta de diligencia .....	51
Condiciones contractuales .....	53
Información y documentación .....	54
Publicidad.....	58
<i>Grupo III.—Transferencias</i> .....	59
Comisiones .....	59
Discrepancias sobre apuntes en cuenta .....	60
Falta de diligencia .....	61
Información y documentación .....	62
Valoración.....	62
<i>Grupo IV.—Cheques, letras de cambio, pagarés, recibos y otros efectos</i> .....	65
Comisiones .....	65
Discrepancias sobre apuntes en cuenta .....	66

	Páginas
Falta de diligencia .....	67
Normativa específica .....	73
Información y documentación .....	74
Valoración.....	74
<i>Grupo V.—Valores y operaciones con deuda del Estado.....</i>	<i>77</i>
Comisiones .....	77
Información y documentación .....	77
Falta de diligencia .....	77
<i>Grupo VI.—Tarjetas de crédito .....</i>	<i>79</i>
Comisiones .....	79
Discrepancias sobre apuntes en cuenta .....	79
Condiciones contractuales .....	81
Falta de diligencia .....	81
Información y documentación .....	84
Uso fraudulento.....	86
<i>Grupo VII.—Operaciones en divisas y billetes extranjeros .....</i>	<i>89</i>
Comisiones .....	89
Falta de diligencia .....	89
Información y documentación .....	89
<i>Grupo VIII.—Cuestiones varias.....</i>	<i>91</i>
Avales y garantías.....	91
Créditos documentarios.....	91
Impuestos y Seguridad Social .....	91
Otras cuestiones.....	92
CAPÍTULO IV: CRITERIOS DE INTERÉS GENERAL .....	95
CAPÍTULO V: ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS.....	103
ANEXO LEGISLATIVO .....	107
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.....	109
Circular del Banco de España n.º 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela.....	117
Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios .....	161
Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios .....	165
Ley 7/1995, de 23 de marzo, de crédito al consumo .....	173
Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.....	185
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 .....	199
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.....	205
Circular del Banco de España n.º 6/2001, de 29 de octubre, sobre titulares de establecimientos de cambio de moneda .....	211
Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.....	223
Orden de 24 de abril de 2003, sobre transparencia de los precios de los servicios bancarios prestados mediante cajeros automáticos.....	227

CAPÍTULO I  
**PRESENTACIÓN**

La confección y publicación de esta Memoria del Servicio de Reclamaciones, correspondiente a las actuaciones del año 2002, proporcionan una inmejorable ocasión para evaluar la labor realizada y para constatar, empíricamente, el notorio avance en la cultura financiera de los usuarios de servicios bancarios.

Las numerosas iniciativas legislativas en la materia, que han venido materializándose a lo largo de los últimos años, han sido decisivas para consolidar un firme catálogo de derechos del usuario de servicios bancarios.

Durante el pasado año, al margen de diversas modificaciones en los textos legales, que se transcriben en el anexo de esta Memoria, se publicaron dos normas de especial interés en esta materia.

Por un lado, la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, que ha venido a incorporar a nuestro ordenamiento jurídico la figura del Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios. Esta previsión normativa está pendiente de aplicación en tanto se produzca el correspondiente desarrollo reglamentario.

Por otro lado, la Circular n.º 4/2002, sobre estadísticas de los tipos de intereses que se aplican a los depósitos y a los créditos frente a los hogares y las sociedades no financieras, que ha modificado la Circular n.º 8/1990 del Banco de España, por la que se regula el funcionamiento del Servicio de Reclamaciones.

También, por la novedad que representa, y aunque no se corresponda temporalmente con el contenido de la Memoria del ejercicio 2002, deben traerse a colación el Real Decreto-Ley 2/2003, de 25 de abril, de medidas de reforma económica, y la Orden de 24 de abril de 2003, sobre transparencia de los precios de los servicios bancarios prestados mediante cajeros automáticos. El primero facilita la contratación de instrumentos de cobertura del riesgo del tipo de interés de los préstamos hipotecarios. La segunda representa un significativo avance en materia de transparencia informativa de las transacciones del sector bancario.

En la órbita internacional, merece especial reseña la publicación de una Guía de Consumidores dentro de la red FIN-NET (1) (Red transfronteriza de denuncias extrajudicia-

les en el ámbito de los servicios financieros en el espacio económico europeo). El Servicio de Reclamaciones forma parte de esta red desde su puesta en marcha hace ya más de dos años. La red tiene por objeto fomentar la cooperación entre organismos nacionales de solución de litigios dentro de la Unión Europea. La finalidad de la Guía es informar a los ciudadanos sobre sus derechos en el mercado interior.

La información contenida en esta Memoria se ofrece de forma sustancialmente idéntica a la proporcionada en anteriores ejercicios. Su contenido pone de manifiesto el incesante incremento del número de reclamaciones formuladas. En este incremento ha influido no solo el aumento material del número de reclamaciones, sino también una mayor celeridad en la tramitación de las mismas.

El hecho de que el Servicio de Reclamaciones ofrezca una opinión autorizada en un plazo de tiempo relativamente breve ha evitado con frecuencia que los particulares se hayan visto obligados a recurrir a otras instancias para procurar la satisfacción de sus pretensiones.

Durante el 2002, a consecuencia de informes emitidos con conclusión desfavorable a la entidad reclamada, allanamientos y desistimientos por plena satisfacción de la queja, las entidades han satisfecho a sus reclamantes, según los datos derivados de los expedientes archivados durante dicho año, la cantidad de 323.740,51 euros.

El principal objetivo de esta Memoria es, pues, la difusión de los criterios del Servicio de Reclamaciones, tanto entre los usuarios de servicios bancarios como entre las entidades que proveen estos servicios. Dicha difusión ha coadyuvado a evitar controversias en casos análogos, al conocer ambas partes de antemano la opinión sustentada por el Servicio de Reclamaciones.

La difusión del contenido de la Memoria se ha visto altamente facilitado merced a los procedimientos de comunicación telemáticos. El número de accesos mensuales a la Memoria del Servicio a través de la página web del Banco de España (2) ha superado en diversas ocasiones los 15.000. Estos datos demuestran el interés existente sobre las opiniones del Servicio, y justifica el esfuerzo que supone la confección y publicación de la Memoria.

(1) <http://finnet.jrc.it>

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

CAPÍTULO II

**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**



El objeto del presente capítulo es ofrecer información estadística detallada sobre la evolución de las reclamaciones planteadas ante el Servicio de Reclamaciones.

Desde la primera información suministrada en 1987, primer ejercicio en que se confeccionó esta publicación, los cuadros en que se contiene la información estadística han ido paulatinamente evolucionando, con el objeto de mejorar la información facilitada. El último cuadro incorporado ha sido el cuadro 4.2. Este cuadro recoge aquellos expedientes en los que el informe del Servicio ha motivado que la entidad reclamada haya rectificado voluntariamente su proceder. Este dato es de gran importancia cualitativa, dado que los informes emitidos por el Servicio no son vinculantes.

Los cuadros utilizan cifras absolutas y cifras relativas. La distinción es importante a la hora de analizar aumentos ( $\Delta$ ) o descensos ( $\nabla$ ) entre el presente ejercicio y el ejercicio anterior. Las absolutas reflejan magnitudes totales en cada ejercicio, y las relativas ofrecen la tasa de variación de un ejercicio a otro.

No todos los cuadros contienen sumas totales. Ello es debido a que, o bien existen expedientes en los que interviene dos o más entidades, o bien se tratan asuntos susceptibles de ser encuadrados en más de un cuadro, por versar la reclamación sobre una pluralidad de materias.

En total, la información se contiene en dos gráficos y ocho cuadros, ordenados a su vez en seis grupos. Los cuadros contienen comentarios cuyo objetivo es aclarar dudas interpretativas que pudieran suscitarse del análisis de los mismos. Con todo, se ha procurado ofrecer la información del modo más simplificado posible.

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

Destaca el incremento en el número de reclamaciones respecto a ejercicios anteriores. En el presente ejercicio ha habido un incremento de 604 reclamaciones con relación a las cifras del ejercicio 2001. Se ha alcanzado el número de 4.288 expedientes. Esta cifra constituye la

### I. RESUMEN DE RECLAMACIONES AÑO 2002

Período	Reclamaciones presentadas	Reclamaciones acumuladas	% s/año anterior	% s/mes anterior	Archivos acumulados	En trámite
Enero	394	394	$\Delta$ 57,0	$\Delta$ 43,8	6	388
Febrero	327	721	$\Delta$ 13,5	$\nabla$ 17,0	104	617
Marzo	285	1.006	$\nabla$ 4,4	$\nabla$ 12,8	195	811
Abril	387	1.393	$\Delta$ 47,1	$\Delta$ 35,8	356	1.037
Mayo	390	1.783	$\Delta$ 25,0	$\Delta$ 0,8	549	1.234
Junio	312	2.095	$\nabla$ 3,1	$\nabla$ 20,0	899	1.196
Julio	414	2.509	$\nabla$ 0,7	$\Delta$ 32,7	1.114	1.395
Agosto	257	2.766	$\Delta$ 13,7	$\nabla$ 37,9	1.367	1.399
Septiembre	379	3.145	$\Delta$ 33,9	$\Delta$ 47,5	1.678	1.467
Octubre	424	3.569	$\Delta$ 28,9	$\Delta$ 11,9	2.004	1.565
Noviembre	395	3.964	$\nabla$ 6,2	$\nabla$ 6,8	2.359	1.605
Diciembre	324	4.288	$\Delta$ 18,2	$\Delta$ 18,0	2.713	1.575
TOTAL	4.288	4.288	$\Delta$ 16,4		2.713	1.575

más alta de las registradas en los dieciséis años de vida del Servicio. El porcentaje de incremento respecto al ejercicio 2001 es de un 16,4%.

Si se analizan los datos por meses y se ponen en relación con el mismo mes del ejercicio anterior, destacan los aumentos de enero (57%), abril (47,1%), septiembre (33,9%) y octubre (28,9%). Esto supone que la media mensual del ejercicio 2001, que se situaba en más de 300 expedientes, ha sido superada en el ejercicio 2002, donde la media es superior a 350 reclamaciones.

Por lo que respecta a reclamaciones archivadas o, lo que es igual, a procedimientos finalizados, se ha producido también un incremento sobre el ejercicio anterior. Ello explica por qué, a pesar del incremento en el número de reclamaciones presentadas, al terminar el ejercicio 2002 solo quedaban pendientes de archivar 1.575 expedientes, que suponen solamente 192 más que los pendientes de archivar a finales de 2001. Esto demuestra que se ha incidido en el acortamiento de plazos de respuesta a las reclamaciones.

Las causas de este fuerte ritmo de incremento son diversas. Por un lado, tienen un componente selectivo, derivado de los cada vez mayores conocimientos de sus derechos por el consumidor bancario. Por otro, son el fruto natural de la existencia de un mayor volumen de operaciones en este sector financiero.

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

Este cuadro muestra la información estadística, por comunidades autónomas, de las reclamaciones presentadas y originadas. El primer dato se refiere al territorio en el que se presentó materialmente la queja, mientras que el segundo ofrece la información que especifica dónde está ubicada la sucursal implicada en la reclamación.

Madrid es la comunidad donde se presentaron más reclamaciones, con un 64,3% del total nacional. Ello es debido a que un elevado porcentaje de reclamantes opta por enviar sus escritos directamente a la sede del Servicio en Madrid, en lugar de acudir a las sucursales del Banco de España. La estadística para esta comunidad autónoma muestra un incremento relativo del 5,8% en el número de reclamaciones presentadas, y del 13,5% por el lugar de origen de las incidencias.

El segundo lugar lo ocupa la Comunidad Autónoma de Andalucía, donde se presentaron 67 reclamaciones menos que en 2001, lo que se traduce en un descenso relativo del 26,3%. Por lugar de origen, se observa un descenso del 13,2%, a pesar de que se formularon 821 expedientes de reclamación, frente a los 813 planteados un año antes.

El tercer lugar corresponde a Castilla y León, con 187 expedientes, 42 más que en 2001. Sin embargo, esta comunidad desciende a un quinto puesto si la referencia em-

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

	2002				2001				Variación					
	Lugar de presentación		Lugar de origen		Lugar de presentación		Lugar de origen		Absoluta				Relativa	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	P	I	P	I	P	I
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	N.º	%	%	%	%
Madrid .....	2.757	64,3	1.252	29,2	2.239	60,8	948	25,7	Δ 518	Δ 304	Δ 23,1	Δ 32,1	Δ 5,8	Δ 13,5
Andalucía.....	404	9,4	821	19,1	471	12,8	813	22,1	∇ 67	Δ 8	∇ 14,2	Δ 1,0	∇ 26,3	∇ 13,2
Castilla y León .....	187	4,4	272	6,3	145	3,9	219	5,9	Δ 42	Δ 53	Δ 29,0	Δ 24,2	Δ 10,8	Δ 6,7
C. Valenciana .....	169	3,9	399	9,3	158	4,3	305	8,3	Δ 11	Δ 94	Δ 7,0	Δ 30,8	∇ 8,1	Δ 12,4
Cataluña .....	149	3,5	334	7,8	125	3,4	293	8,0	Δ 24	Δ 41	Δ 19,2	Δ 14,0	Δ 2,4	∇ 2,1
Canarias.....	102	2,4	174	4,1	98	2,7	161	4,4	Δ 4	Δ 13	Δ 4,1	Δ 8,1	∇ 10,6	∇ 7,1
Galicia.....	85	2,0	184	4,3	91	2,5	170	4,6	∇ 6	Δ 14	∇ 6,6	Δ 8,2	∇ 19,8	∇ 7,0
Aragón.....	75	1,7	95	2,2	54	1,5	80	2,2	Δ 21	Δ 15	Δ 38,9	Δ 18,8	Δ 19,3	Δ 2,0
País Vasco.....	62	1,4	107	2,5	52	1,4	84	2,3	Δ 10	Δ 23	Δ 19,2	Δ 27,4	Δ 2,4	Δ 9,4
Castilla-La Mancha.....	54	1,3	153	3,6	48	1,3	132	3,6	Δ 6	Δ 21	Δ 12,5	Δ 15,9	∇ 3,3	∇ 0,4
Murcia .....	47	1,1	87	2,0	39	1,1	200	5,4	Δ 8	∇ 113	Δ 20,5	∇ 56,5	Δ 3,5	∇ 62,6
Asturias .....	44	1,0	129	3,0	37	1,0	86	2,3	Δ 7	Δ 43	Δ 18,9	Δ 50,0	Δ 2,2	Δ 28,9
Extremadura .....	42	1,0	79	1,8	33	0,9	60	1,6	Δ 9	Δ 19	Δ 27,3	Δ 31,7	Δ 9,3	Δ 13,1
Cantabria.....	41	1,0	67	1,6	28	0,8	40	1,1	Δ 13	Δ 27	Δ 46,4	Δ 67,5	Δ 25,8	Δ 43,9
Baleares.....	31	0,7	47	1,1	30	0,8	41	1,1	Δ 1	Δ 6	Δ 3,3	Δ 14,6	∇ 11,2	∇ 1,5
Navarra .....	18	0,4	34	0,8	16	0,4	27	0,7	Δ 2	Δ 7	Δ 12,5	Δ 25,9	∇ 3,3	Δ 8,2
La Rioja.....	12	0,3	42	1,0	16	0,4	20	0,5	∇ 4	Δ 22	∇ 25,0	Δ 110,0	∇ 35,6	Δ 80,4
Ceuta .....	7	0,2	8	0,2	3	0,1	4	0,1	Δ 4	Δ 4		Δ 100,0		Δ 71,8
Melilla.....	2	0,0	4	0,1	1	0,0	1	0,0	Δ 1	Δ 3	Δ 100,0	Δ 300,0	Δ 71,8	Δ 243,7
TOTAL.....	4.288	100	4.288	100	3.684	100	3.684	100	Δ 604	Δ 604				

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

Comunidades Autónomas	Media de créditos y depósitos, en millones		Reclamaciones por lugar de incidencia		Reclamaciones por mil millones de euros
	Euros	% sobre total	Número de reclamaciones	% sobre total	
Ceuta .....	563	0,1	8	0,2	14,2
Andalucía .....	76.503	11,5	821	19,1	10,7
Cantabria .....	6.645	1,0	67	1,6	10,1
Asturias .....	12.899	1,9	129	3,0	10,0
La Rioja .....	4.591	0,7	42	1,0	9,1
Canarias .....	19.268	2,9	174	4,1	9,0
Extremadura .....	10.046	1,5	79	1,8	7,9
Castilla-La Mancha .....	19.561	3,0	153	3,6	7,8
Castilla y León .....	35.662	5,4	272	6,3	7,6
Melilla .....	541	0,1	4	0,1	7,4
Madrid .....	169.695	25,6	1.252	29,2	7,4
Comunidad Valenciana .....	57.506	8,7	399	9,3	6,9
Galicia .....	29.237	4,4	184	4,3	6,3
Murcia .....	14.394	2,2	87	2,0	6,0
Aragón .....	19.167	2,9	95	2,2	4,7
Navarra .....	10.345	1,6	34	0,8	3,3
Baleares .....	14.834	2,2	47	1,1	3,2
Cataluña .....	118.709	17,9	334	7,8	2,8
País Vasco .....	42.460	6,4	107	2,5	2,5
<b>TOTALES .....</b>	<b>662.626</b>	<b>100</b>	<b>4.288</b>	<b>100</b>	<b>6,5</b>

pleada es el lugar de origen del incidente, por detrás de Madrid, Andalucía, Comunidad Valenciana y Cataluña. Concretamente, en la Comunidad Valenciana se presentaron 169 reclamaciones, 20 más que en Cataluña. La diferencia es mayor si acudimos al dato del lugar donde se originaron las incidencias, puesto que a la primera de estas comunidades corresponden 399 reclamaciones, frente a 334 de Cataluña.

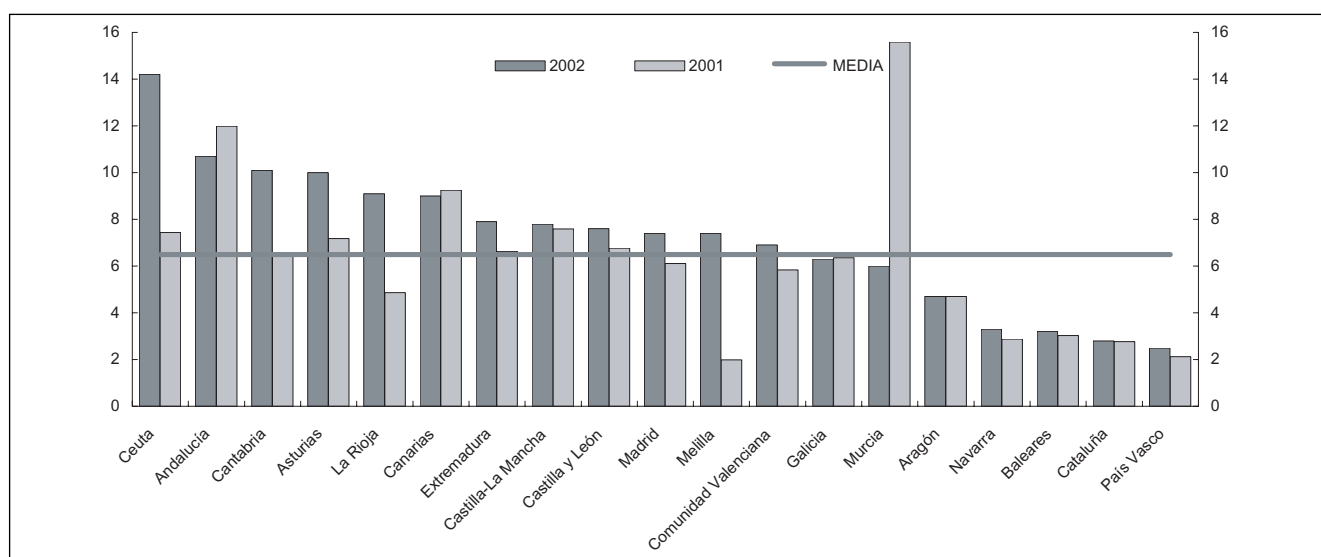
Datos muy similares se encuentran también en otras comunidades, como Canarias, Galicia, Aragón y País Vas-

co. La Rioja, Cantabria, Baleares y Navarra ocupan las mismas posiciones al final del cuadro que ocupaban un año atrás.

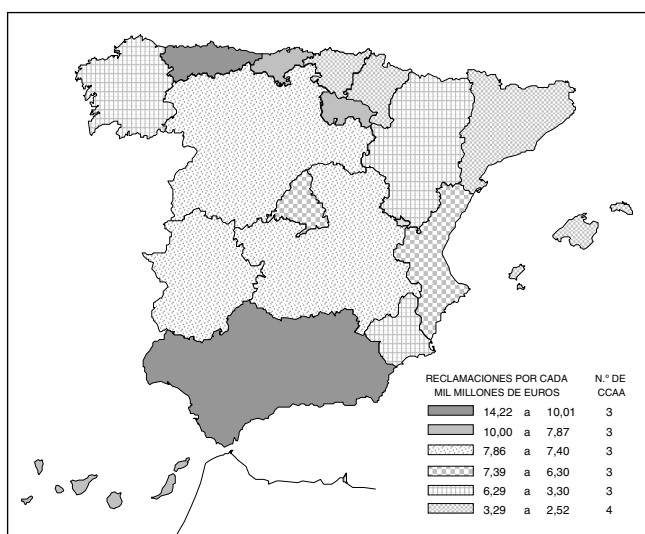
**2.2. Número de reclamaciones por mil millones de euros, tomando como base la media de créditos y depósitos de cada comunidad autónoma (cuadro 2.2)**

Este cuadro utiliza como valor de referencia la media de créditos y depósitos en millones de euros, y su peso relativo dentro del conjunto nacional. Comparando esos

**RECLAMACIONES POR CADA MIL MILLONES DE EUROS**



### DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES POR CCAA



datos con las reclamaciones presentadas en dicho territorio, se obtiene una *ratio* indicativa del número de quejas presentadas en cada comunidad autónoma por cada mil millones de euros.

El cuadro se acompaña de un mapa nacional y un gráfico de barras que compara las magnitudes del ejercicio actual con las del anterior. En él se observa que la media nacional, que en el ejercicio 2001 era de 6,1 reclamaciones por cada mil millones de euros de transacciones bancarias, asciende en el ejercicio actual a 6,5.

En términos porcentuales, destacan las comunidades de Madrid y Cataluña, con un 25,6% y 17,9%, respectivamente, del total nacional. Andalucía tiene un porcentaje del 11,5%, que es similar al del ejercicio 2001. Sin embargo, esta última comunidad duplica ampliamente a Cataluña en el número de reclamaciones (19,1% del total nacional, frente al 7,8%), inferior al 29,2% de Madrid. Ahora bien, si se acude a la *ratio* de reclamaciones por billón de euros, se observa cómo Andalucía arroja un resultado de 10,7 que-

jas por cada mil millones de euros en transacciones, a gran distancia de Madrid (7,4) y, sobre todo, de Cataluña (2,8).

Ceuta, Andalucía, Cantabria, Asturias, La Rioja y Canarias ofrecen las mayores *ratios*. En el polo opuesto se encuentran País Vasco (2,5), Cataluña (2,8), Baleares (3,2) y Navarra (3,3).

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

Las entidades de crédito que han sufrido mayor número de reclamaciones son los bancos, con 2.605 reclamaciones en 2002, un 60,8% del total. A continuación están las cajas de ahorros y la CECA, con un 27,7%.

El tercer lugar dejan de ocuparlo las cooperativas, cuyos valores descienden de 126 reclamaciones en 2001 a 106 en 2002, y pasan a ocuparlo las entidades no de crédito, con 202 reclamaciones, lo que comporta un aumento desde el 1,7% al 4,7%. Son entidades no de crédito las sociedades de garantía recíproca, las sociedades de valores, las tasadoras, mutualidades, etc.

El cuarto lugar, con el incremento porcentual más destacado, lo ocupan los establecimientos financieros de crédito. Del 1% del total de quejas de hace un año, han pasado al 4,3%. La razón de ello debe encontrarse en el incremento de quejas formuladas contra las financiaciones de cursos de enseñanza, concedidas en su mayor parte por este tipo de entidades.

En «Consulta entidad» aparecen 66 reclamaciones, 23 más que hace un año. Este epígrafe recoge las reclamaciones centradas en aspectos generales de práctica bancaria y aquellos otros expedientes que, por su materia, excedían de la competencia del Servicio.

Por último, se han presentado 16 expedientes seguidos contra establecimientos de cambio de moneda, 7 menos que los que se presentaron en el año 2001.

### 3. NATURALEZA DE LA ENTIDAD CONTRA LA QUE SE DIRIGEN LAS RECLAMACIONES (a)

	2002		2001	
	N.º	%	N.º	%
Bancos.....	2.605	60,8	2.512	68,2
Cajas de ahorros y CECA.....	1.188	27,7	965	26,2
Cooperativas.....	106	2,5	126	3,4
Establecimientos financieros de crédito.....	184	4,3	37	1,0
Consulta entidad.....	66	1,5	43	1,2
Entidades no de crédito.....	202	4,7	61	1,7
Establecimientos de cambio de moneda.....	16	0,4	23	0,6
<b>TOTAL</b> .....	<b>4.367</b>		<b>3.767</b>	

(a) Los porcentajes están calculados sobre el número de reclamaciones presentadas en los respectivos años. Año 2002: 4.288. Año 2001: 3.684.

#### 4.1. RECLAMACIONES TRAMITADAS DURANTE EL AÑO 2002 Y TIPOS DE RESOLUCIÓN ARCHIVADAS EN EL PERÍODO I.I.2002 A 31.3.2003 (a)

Entidades	Tramita- das	Archi- vadas	Allanamien- tos y desistimien- tos	% sobre total	Informes favorables al reclamante	% sobre total	Informes favorables a la entidad	% sobre total	Sin pronun- ciamiento	% sobre total
Banco Santander Central Hispano, S.A.....	490	330	93	28,2	96	29,1	97	29,4	44	13,3
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.....	472	385	142	36,9	74	19,2	131	34,0	38	9,9
Banco Español de Crédito.....	223	147	60	40,8	26	17,7	50	34,0	11	7,5
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid.....	215	167	16	9,6	28	16,8	110	65,8	13	7,8
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona.....	91	70	9	12,9	11	15,7	41	58,6	9	12,9
Pastor Servicios Financieros.....	66	5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5	100,0
Bankinter, S.A.....	54	31	13	41,9	9	29,0	8	25,8	1	3,2
Bancaja.....	52	41	6	14,6	21	51,2	13	31,7	1	2,4
Financia Banco de Crédito.....	48	14	1	7,1	1	7,1	9	64,3	3	21,5
Banco Popular Español, S.A.....	47	41	9	22,0	6	14,6	24	58,5	2	4,9
Caja de Ahorros del Mediterráneo.....	45	39	4	10,3	10	25,6	24	61,5	1	2,6
Citibank.....	45	38	4	10,5	10	26,3	24	63,2	0	0,0
Ibercaja.....	43	34	4	11,8	17	50,0	10	29,4	3	8,8
Patagon Internet Bank, S.A.....	40	36	7	19,4	9	25,0	17	47,2	3	8,3
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria.....	35	30	3	10,0	8	26,7	18	60,0	1	3,3
Deutsche Bank, S.A. Española.....	32	27	9	33,3	3	11,1	9	33,3	6	22,2
Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla.....	32	25	4	16,0	5	20,0	14	56,0	2	8,0
Unicaja.....	30	25	3	12,0	6	24,0	10	40,0	6	24,0
Caja General de Ahorros de Granada.....	28	25	5	20,0	8	32,0	12	48,0	0	0,0
Caja España de Inversiones.....	27	22	3	13,6	4	18,2	12	54,5	3	13,6
Caja de Ahorros de San Fernando.....	26	23	4	17,4	7	30,4	10	43,5	2	8,7
Caixa d'Estalvis de Catalunya.....	26	23	4	17,4	3	13,0	13	56,5	3	13,0
Banco Sabadell.....	24	18	1	5,6	6	33,3	8	44,4	3	16,7
Banco Pastor.....	23	17	2	11,8	5	29,4	8	47,0	2	11,8
Banco Atlántico, S.A.....	21	16	1	6,2	7	43,7	5	31,3	3	18,8
Caja de Ahorros de Galicia.....	21	13	3	23,1	4	30,8	5	38,4	1	7,7

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

#### 4.1. Reclamaciones tramitadas durante el año 2002 y tipos de resolución archivadas en el período I.I.2002 a 31.3.2003 (cuadro 4.1)

Este cuadro ordena las entidades reclamadas que han tenido como mínimo veinte reclamaciones, y en las que el Servicio estimó oportuno solicitar alegaciones, en lugar de decretar su archivo inmediato.

Frente a las veinte entidades que contenía el cuadro del año anterior, en el presente ejercicio el número de entidades se incrementa hasta veintiséis. La gran mayoría de entidades ha visto sustancialmente incrementado el número total de reclamaciones, algunas de manera significativa. Así, por ejemplo, Banco Santander Central Hispano ha tenido un total de 490 reclamaciones, 203 más que en 2001; Banco Bilbao Vizcaya Argentaria ha tenido 472, 32 más que hace un año. Banco Español de Crédito ha tenido 223 reclamaciones, y la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid, 215. En quinto lugar se encuentra la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, con 91 reclamaciones, frente a las 53 que tuvo hace un año.

Dos entidades aparecen por primera vez en este cuadro: Pastor Servicios Financieros (con 66 reclamaciones) y Financia Banco de Crédito (con 48 expedientes). La razón de este incremento se debe a que dichas entidades han tenido un número importante de reclamaciones por haber financiado cursos de enseñanza.

La siguiente columna muestra el dato de los expedientes que han sido resueltos sobre el total de casos que se han tramitado. Es un dato importante, dado que sobre los valores totales ofrecidos en esta columna se obtienen los porcentajes de expedientes finalizados y archivados.

El cuadro contiene una columna relativa a los datos sobre allanamientos y desistimientos. La lectura de este dato es de gran importancia, en tanto denota que la entidad reclamada ha reaccionado positivamente a la presentación de la reclamación, bien allanándose a la pretensión de su cliente, o logrando el desistimiento de este. Allanamientos y desistimientos provocan el inmediato archivo del expediente. Del total de entidades, destacan en esta columna los porcentajes de Banco Español de Crédito, con un 40,8%, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (36,9%) y Bankinter, con un 41,9%.

**4.2. RECTIFICACIONES DE LAS ENTIDADES A LOS INFORMES DEL SERVICIO (a)**  
**PERÍODO 1.1.2002 A 31.3.2003**

<i>Entidades</i>	<i>Total informes favorables al reclamante</i>	<i>Sí rectifica</i>	<i>% rectificaciones</i>	<i>No rectifica</i>	<i>% no rectificaciones</i>
Banco Santander Central Hispano, S.A. ....	96	59	61,5	37	38,5
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. ....	74	55	74,3	19	25,7
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid. ....	28	10	35,7	18	64,3
Banco Español de Crédito, S.A. ....	26	22	84,6	4	15,4
Bancaja. ....	21	17	81,0	4	19,0
Ibercaja. ....	17	10	58,8	7	41,2
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona. ....	11	3	27,3	8	72,7
Caja de Ahorros del Mediterráneo. ....	10	9	90,0	1	10,0
Citibank España, S.A. ....	10	4	40,0	6	60,0
Patagón Internet Bank, S.A. ....	9	7	77,8	2	22,2
Bankinter, S.A. ....	9	0	00,0	9	100,0
Caja General de Ahorros de Granada. ....	8	5	62,5	3	37,5
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria. ....	8	5	62,5	3	37,5
Banco Atlántico, S.A. ....	7	7	100,0	0	0,0
Caja de Ah. Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez. .	7	6	85,7	1	14,3
Unicaja. ....	6	6	100,0	0	0,0
Banco Sabadell. ....	6	5	83,3	1	16,7
Banco Popular Español, S.A. ....	6	3	50,0	3	50,0
Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla. ....	5	5	100,0	0	0,0
Banco Pastor, S.A. ....	5	3	60,0	2	40,0
Caja de Ahorros de Galicia. ....	4	4	100,0	0	0,0
Caja España de Inversiones. ....	4	4	100,0	0	0,0
Caixa d'Estalvis de Catalunya. ....	3	3	100,0	0	0,0
Deutsche Bank, S.A. Española. ....	3	3	100,0	0	0,0
Financia Banco de Crédito. ....	1	1	100,0	0	0,0
<b>TOTALES. ....</b>	<b>384</b>	<b>256</b>	<b>66,7</b>	<b>128</b>	<b>33,3</b>

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

El cuadro se completa ofreciendo el porcentaje de informes favorables al reclamante y el de los favorables a la entidad. Estos informes se producen siempre que el Servicio se pronuncia sobre el fondo de la cuestión planteada. Destacan en este apartado la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid, con un 65,8% de informes favorable a su postura, frente a un 16,8% en sentido contrario; la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, con un 58,6% de informes favorables, frente a un 15,7% resueltos a favor de su clientela; Financia Banco de Crédito, con un 64,3%; Caja de Ahorros del Mediterráneo, con un 61,5%; Citibank, con un 63,2%, y Caja de Ahorros de Salamanca y Soria, con un 60%.

**4.2. Rectificaciones de las entidades a los informes del Servicio en el período 1.1.2002 a 31.3.2003 (cuadro 4.2)**

Este cuadro ofrece información sobre la reacción de las diferentes entidades, cuando reciben informe desfavorable del Servicio de Reclamaciones. Los datos incluyen las reclamaciones archivadas durante un período de quince meses, de enero de 2002 a marzo de 2003 —inclusi-

ve—, procurando así obtener una información cuantitativamente más significativa.

Se aprecia un elevado grado de rectificación voluntaria. Así, con un porcentaje del 100% se encuentran Banco Atlántico, Unicaja, Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla, Caja de Ahorros de Galicia, Caja España de Inversiones, Caja de Ahorros de Cataluña, Deutsche Bank y Financia Banco de Crédito. Con porcentajes algo inferiores se encuentran la Caja de Ahorros del Mediterráneo (90%), Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez (85,7%), Banco Español de Crédito (84,6%), Banco Sabadell (83,3%) y Bancaja (81%).

**5. Resultado global de las reclamaciones archivadas en 2002 (cuadro 5)**

Este cuadro se divide en tres apartados básicos: reclamaciones archivadas sin solicitar alegaciones de la entidad, reclamaciones archivadas por llegarse a algún tipo de acuerdo transaccional y reclamaciones archivadas con solicitud de alegaciones.

## 5. RESULTADO GLOBAL DE LAS RECLAMACIONES ARCHIVADAS EN EL AÑO 2002

	2002		2001		Variación					
	N.º	%	N.º	%	Absoluta		Relativa			
					N.º	%	%			
<b>Sin solicitud de alegaciones: Total</b> .....	<b>1.536</b>	<b>37,5</b>	<b>1.264</b>	<b>41,4</b>	Δ	<b>272</b>	Δ	<b>21,5</b>	▽	<b>9,4</b>
El reclamante no aportó la documentación solicitada.										
Archivo.....	247	6,0	178	5,8	Δ	69	Δ	38,8	Δ	3,4
Solicitudes de información sobre una práctica sin reclamación (referidas o no a una entidad concreta).....	31	0,8	35	1,1	▽	4	▽	11,4	▽	34
Asuntos rechazados:										
Asuntos de derecho privado.....	19	0,5	28	0,9	▽	9	▽	32,1	▽	49,4
Otros organismos.....	746	18,2	779	25,5	▽	33	▽	4,2	▽	28,6
Asuntos sub iúdice.....	46	1,1	53	1,7	▽	7	▽	13,2	▽	35,3
El asunto planteado no supone infracción.....	50	1,2	13	0,4	Δ	37	Δ	284,6	Δ	186,6
Motivos varios.....	339	8,3	122	4,0	Δ	217	Δ	177,9	Δ	107,0
Asunto ya resuelto.....	8	0,2	11	0,4	▽	3	▽	27,3	▽	45,8
No es entidad de crédito.....	50	1,2	45	1,5	Δ	5	Δ	11,1	▽	17,2
<b>Sin o con solicitud de alegaciones: Total</b> .....	<b>147</b>	<b>3,6</b>	<b>100</b>	<b>3,3</b>	Δ	<b>47</b>	Δ	<b>47,0</b>	Δ	<b>9,5</b>
Desistimientos.....	147	3,6	100	3,3	Δ	47	Δ	47,0	Δ	9,5
<b>Con solicitud de alegaciones: Total</b> .....	<b>2.413</b>	<b>58,9</b>	<b>1.688</b>	<b>55,3</b>	Δ	<b>725</b>	Δ	<b>42,9</b>	Δ	<b>6,5</b>
Allanamientos.....	421	10,3	311	10,2	Δ	110	Δ	35,4	Δ	0,9
Informes favorables al reclamante.....	805	19,7	544	17,8	Δ	261	Δ	48,0	Δ	10,3
Informes favorables a la entidad.....	940	22,9	653	21,4	Δ	287	Δ	44,0	Δ	7,3
Improcedencia de informe. Sin pronunciamiento.....	247	6,0	180	5,9	Δ	67	Δ	37,2	Δ	2,2
<b>TOTAL</b> .....	<b>4.096</b>	<b>100,0</b>	<b>3.052</b>	<b>100,0</b>	Δ	<b>1.044</b>				

En lo que respecta a las reclamaciones que se archivan sin necesidad de solicitar alegaciones a la entidad, se procede a clasificar por causas de rechazo. Tales causas son las siguientes:

- Supuestos en los que se remitió el asunto a «otros organismos públicos», por ser estos competentes para su resolución. Frente a los 779 expedientes de 2001, ha habido un descenso relativo del 28,6%, arrojando el ejercicio actual la cifra de 746 expedientes. En su mayor parte se trataba de materias para cuyo conocimiento era competente, o bien la Comisión Nacional del Mercado de Valores (fondos de inversiones), o la Dirección General de Seguros (fondos y planes de pensiones).
- Expedientes archivados por «motivos varios», por no ser el tema planteado competencia del Banco de España: 339 expedientes.
- Expedientes archivados porque el asunto suscitado no suponía infracción de norma disciplinaria de transparencia alguna: 50 expedientes.
- Expedientes archivados al no ser la parte reclamada una entidad de crédito: 50 expedientes.
- Expedientes archivados por causa de prejudicialidad, en los que la norma prohíbe taxativamente la inter-

vención del Servicio: 46 expedientes, 7 menos que un año antes.

- Expedientes de estricto derecho privado, con un decremento relativo del 49,4%.
- Expedientes archivados por haber sido ya resueltos con anterioridad.
- Expedientes archivados por no aportar el reclamante documentación expresamente solicitada por el Servicio: 247.

El siguiente apartado recoge los 147 expedientes en los que se produjo algún tipo de acuerdo entre reclamante y entidad reclamada, en virtud del cual aquel manifestó expresamente su voluntad de retirar la queja. El incremento relativo de desistimientos asciende este año a un 9,5%, con un total de 147 casos, frente a los 100 de 2001.

El tercer apartado recoge los 2.413 expedientes en los que se precisó solicitar alegaciones a la entidad reclamada.

De ellos, en 1.745 expedientes el Servicio informó a favor de una u otra parte. En 805 de ellos, el Servicio alcanzó una conclusión favorable a la parte reclamante, lo que supone un porcentaje del 19,7% del total, frente al 17,8% del año 2001. En valores absolutos esto supone haber emitido un dictamen favorable al reclamante en 261

## 6. MATERIA OBJETO DE LA RECLAMACIÓN (a)

	2002		2001		Variación					
	N.º	%	N.º	%	Absoluta		Relativa			
					N.º	%	%			
Operaciones activas.....	1.019	23,8	768	20,8	Δ	251	Δ	32,7	Δ	14,0
Operaciones pasivas.....	914	21,3	935	25,4	∇	21	∇	2,2	∇	16,0
Transferencias.....	110	2,6	102	2,8	Δ	8	Δ	7,8	∇	7,3
Letras y cheques.....	309	7,2	275	7,5	Δ	34	Δ	12,4	∇	3,5
Deuda del Estado.....	20	0,5	16	0,4	Δ	4	Δ	25,0	Δ	7,4
Tarjetas de crédito.....	461	10,8	348	9,4	Δ	113	Δ	32,5	Δ	13,8
Divisas y billetes extranjeros.....	37	0,9	58	1,6	∇	21	∇	36,2	∇	45,2
Reclamaciones varias.....	390	9,1	262	7,1	Δ	128	Δ	48,9	Δ	27,9
Consultas varias.....	11	0,3	6	0,2	Δ	5	Δ	83,3	Δ	57,5
Cuestiones referidas a valores y seguros.....	769	17,9	791	21,5	∇	22	∇	2,8	∇	16,5

(a) Los porcentajes están calculados sobre el número de reclamaciones presentadas en los respectivos años. Año 2002: 4.288. Año 2001: 3.684

expedientes más que hace un año. En 940 expedientes el informe fue favorable a la entidad reclamada, lo que supone un 22,9% del total, frente al 21,4% del ejercicio anterior.

Durante el ejercicio 2002 se han resuelto 4.096 expedientes, habiéndose tramitado, resuelto y archivado 1.044 expedientes más que en el año 2001, período en el que ya se resolvieron 373 expedientes más que en el ejercicio correspondiente al año 2000.

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

Este cuadro clasifica las reclamaciones por tipo de operación bancaria. Las reclamaciones sobre operaciones activas vuelven a superar a las reclamaciones sobre operaciones pasivas, habiéndose producido en los dos últimos ejercicios una inversión de la tendencia histórica.

En el capítulo de reclamaciones sobre operaciones activas se ha producido un total de 1.019 expedientes, 251 más que en 2001, con un incremento relativo del 14%. Por su parte, las reclamaciones sobre operaciones pasivas sufren un descenso del 16%, pasando de 935 a 914 expedientes tramitados durante este ejercicio. En términos porcentuales, ambos capítulos suponen casi la mitad de las reclamaciones planteadas ante el Servicio.

De las 1.019 reclamaciones sobre operaciones activas, 159 expedientes versaban sobre discrepancias con las condiciones contractuales pactadas, 145 versaban sobre comisiones y gastos repercutidos, y 139 expedientes se centraron en la aplicación e interpretación de la Ley de Crédito al Consumo.

De las 914 reclamaciones sobre operaciones pasivas, 268 se centraron en discrepancias por apuntes asentados

en cuenta, 180 versaron sobre comisiones y gastos, y 146 sobre la documentación e información ofrecidas por la entidad reclamada.

Las reclamaciones referidas a valores y seguros ascendieron a 769, 22 menos que en el ejercicio anterior. La gran mayoría de estos expedientes se remitió a los correspondientes servicios de reclamaciones y consultas de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros.

Las reclamaciones referidas a tarjetas de crédito observaron un importante incremento. De las 348 reclamaciones presentadas en 2001, se ha pasado a 461, lo que supone un incremento relativo del 13,8%. Del total anterior, 273 reclamaciones lo son por robo, sustracción y uso fraudulento de tarjetas y 95 reclamaciones son por discrepancia con apuntes asentados en cuenta que procedían del uso y empleo de aquellas.

Las reclamaciones en materia de divisas observan un descenso significativo del 45,2% por efecto de la implantación del euro y la desaparición de billetes denominados en las antiguas monedas nacionales de los países que han entrado en Unión Monetaria.

Las reclamaciones sobre letras y cheques descienden un 3,5% sobre el total de las presentadas, pero sus valores absolutos ascienden en 34 reclamaciones, hasta alcanzar las 309 durante el ejercicio 2002. De ellas, 87 se centran en discrepancias por apuntes, 67 son por comisiones y gastos, y 70 por faltas de diligencia en la tramitación de gestiones con este tipo de documentos cambiarios.

Las reclamaciones sobre transferencias apenas varían en número, con 110 expedientes, frente a los 102 del año anterior. 41 reclamaciones se centraron en comisiones y gastos, y 30 lo fueron por faltas de diligencia de la parte reclamada en la ejecución de órdenes de transferencia.



El grupo de reclamaciones varias asciende a 390 casos, de los cuales:

— Avalos y garantías.....	32
— Impuestos y Seguridad Social.....	25
— Inclusión en registros de impagos.....	37
— Secreto bancario.....	17
— Créditos documentarios.....	5
— Cajas de seguridad.....	4
— Operaciones no bancarias.....	51
— Tasación, establecimientos de cambio, etc. ...	16
— Billetes falsos.....	11
— Publicidad.....	2
— Cambio a euros.....	110
— Medidas de seguridad en sucursal.....	5
— Información fiscal.....	2
— Discrepancias sobre apuntes en cuenta.....	3
— Horario de pago.....	13
— Internet.....	1
— Herencias.....	16
— Trasladas a Oficina de Emisión y Caja del Banco de España.....	26
— Actuación unilateral.....	6
— Otras.....	8
<b>TOTAL.....</b>	<b>390</b>

**BANCOS**

- Activobank, S.A.
- 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 Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.
- Banco de Andalucía, S.A.
- Banco de Asturias, S.A.
- Banco Banif, S.A.
- Banco de Castilla, S.A.
- Banco de Crédito Balear, S.A.
- Banco de Crédito Local de España, S.A.
- Banco de Galicia, S.A.
- Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, S.A.
- Banco de Promoción de Negocios, S.A.
- Banco de Sabadell, S.A.
- Banco de Valencia, S.A.
- Banco de Vasconia, S.A.
- Banco de Vitoria, S.A.
- Banco Depositario BBVA, S.A.
- Banco Español de Crédito, S.A.
- Banco Cetelem, S.A.
- Banco Finantia Sofinloc, S.A.
- Banco Guipuzcoano, S.A.
- Banco Halifax Hispania, S.A.
- Banco Industrial de Bilbao, S.A.
- Banco Inversión, S.A.
- Banco Inversis Net, S.A.
- Banco de Servicios Financieros Caja Madrid-Mapfre, S.A.
- Banco Occidental, S.A.
- Banco Pastor, S.A.
- Banco Popular Español, S.A.
- Banco Popular Hipotecario, S.A.
- Banco Santander Central Hispano, S.A.
- Banco Simeón, S.A.
- Banco Urquijo, S.A.
- Banco Zaragozano, S.A.
- Bancofar, S.A.
- Bancopopular-E, S.A.
- Banesto Banco de Emisiones, S.A.
- Bankinter, S.A.
- Banque P.S.A. Finance, S.E.
- Barclays Bank, S.A.
- BBVA Banco de Financiación, S.A.
- Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Sud Méditerranée, S.E.
- Citibank España, S.A.
- Citibank International PLC, S.E.
- Crédit Agricole Indosuez, S.E.
- Crédit Lyonnais, S.A., S.E.
- Deutsche Bank, S.A. Española
- Deutsche Bank Credit, S.A.

7. Defensores del cliente u órgano equivalente

En este capítulo se relacionan todas las entidades que cuentan con esta figura. La norma que recomendaba la creación de este órgano ha cumplido trece años. Hoy son decenas de miles los asuntos que se resuelven por medio de esta instancia, bien sea a través de los defensores del cliente externos —no integrados en el organigrama de la entidad—, bien sea mediante la intervención de departamentos de atención al cliente encuadrados dentro de la entidad.

La Ley 44/2002, de medidas de reforma del sistema financiero, ha venido a regular parcialmente esta figura. La Ley impone la obligatoriedad de que las entidades designen un servicio o departamento de atención al cliente, al margen de la posibilidad, que no obligación, de nombrar un defensor del cliente de índole externa. La Ley prescribe que el reglamento o estatuto que regula el funcionamiento de estos órganos deberá ser tutelado por el poder público, procurando así su adecuación a los principios que deben inspirar su función.

Eurobank del Mediterráneo, S.A.	
FCE Bank P.L.C., S.E.	
Finanzia, Banco de Crédito, S.A.	
General Electric Capital Bank, S.A.	
Iberagentes Popular Banca Privada, S.A.	
ING Bank N.V., S.E.	
Patagon Internet Bank, S.A.	
Sabadell Banca Privada, S.A.	
Santander Central Hispano Investment, S.A.	
Santander Consumer Finance, S.A.	
UBS España, S.A.	
UNOE Bank, S.A.	
Crédit Suisse, S.E.	
Total.....	67

### CAJAS DE AHORROS

Bilbao Bizkaia Kutxa	
Caixa d'Estalvis de Catalunya	
Caixa d'Estalvis Comarcal de Manlleu	
Caixa d'Estalvis de Girona	
Caixa d'Estalvis de Manresa	
Caixa d'Estalvis de Sabadell	
Caixa d'Estalvis de Tarragona	
Caixa d'Estalvis de Terrasa	
Caixa d'Estalvis del Penedès	
Caixa d'Estalvis Laietana	
Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara	
Caja de Ahorros de Asturias	
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	
Caja de Ahorros de Galicia	
Caja de Ahorros de La Inmaculada de Aragón	
Caja de Ahorros de Murcia	
Caja de Ahorros y M. P. de Gipuzkoa y San Sebastián	
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra	
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	
Caja de Ahorros de Santander y Cantabria	
Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante (BANCAJA)	
Caja de Ahorros de Vitoria y Álava	
Caja de Ahorros del Mediterráneo	
Caja de Ahorros Municipal de Burgos	
Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez	
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Baleares	
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid	
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Segovia	
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ontinyent	
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Extremadura	
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (IBERCAJA)	
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	
Caja España de Inversiones	
Caja General de Ahorros de Canarias	
Caja General de Ahorros de Granada	

Caja Insular de Ahorros de Canarias	
Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	
Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (UNICAJA)	
Monte de Piedad y Caja General de Ahorros de Badajoz	
Total.....	39

### COOPERATIVAS DE CRÉDITO

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 Galega, S.C.C.L.G.	
Caixa Rural de Turis, C.C.V.	
Caixa Rural la Vall «San Isidro», S.C.C.V.	
Caixa Rural Vinarós, S.C.C.V.	
Caja Caminos, S.C.C.	
Caja Campo, Caja Rural, S.C.C.	
Caja de Arquitectos, S.C.C.	
Caja de Crédito de Petrel, Caja Rural, C.C.V.	
Caja de Elche, Caja Rural, C.C.V.	
Caja Laboral Popular, C.C.	
Caja Rural Católico-Agraria, C.C.V.	
Caja Rural Central, S.C.C.	
Caja Rural Comarcal de Mota del Cuervo, S.C.L.C.A.	
Caja Rural de Albacete, S.C.C.	
Caja Rural de Albal, C.C.V.	
Caja Rural de Alginet, S.C.C.V.	
Caja Rural de Almendralejo, S.C.C.	
Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, S.C.C.	
Caja Rural de Asturias, S.C.C.	
Caja Rural de Betxi, S.C.C.V.	
Caja Rural de Burgos, C.C.	
Caja Rural de Canarias, S.C.C.	
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 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 Duero, S.C.C.L.	
Caja Rural del Mediterráneo, Rural Caja, S.C.C.	
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.	
Caja Rural Nuestra Señora del Campo, S.C.A.C.	
Caja Rural Nuestra Señora del Rosario, S.C.A.C.	
Caja Rural San Agustín de Fuente-Álamo, S.C.C.	
Caja Rural Castellón-San Isidro, S.C.C.V.	
Caja Rural San Fortunato, Sociedad Cooperativa Catalana Cto. Ltda.	
Caja Rural San Isidro de les Coves de Vinroma, C.C.C.V.	
Caja Rural San Isidro de Villafamés, S.C.C.V.	
Caja Rural San Jaime de Alquerías del Niño Perdido, C.C.V.	
Caja Rural San José de Alcora, C.C.V.	
Caja Rural San José de Almassora, C.C.V.	
Caja Rural San José de Burriana, C.C.V.	
Caja Rural San José de Nules, C.C.V.	
Caja Rural San José de Villavieja, C.C.V.	
Caja Rural San Roque de Almenara, S.C.C.V.	
Caja Rural San Vicente Ferrer de Vall de Uxó, C.C.V.	
Caja Rural Vasca, S.C.C.	
Cooperativa de Crédito Agrario, Caja Rural de Casas Ibáñez	
Sociedad Cooperativa Crèdit Valenciana, Caja Rural C.C.V.	
Sociedad Cooperativa de Crédito, Caja Rural San Agustín de Fuente Álamo	
Total.....	80

**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.	
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 Financiació Corporació Financiera, S.A., E.F.C.	
Cofidis Hispania, E.F.C., S.A.	
Comerciantes Reunidos del Sur, 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.	
Hispamer 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.	
Renault Financiaciones, S.A., E.F.C.	
Santana Credit, E.F.C., S.A.	
Santander Central Hispano Factoring y Confirming, S.A., E.F.C.	
Santander Central Hispano Lease, S.A., E.F.C.	
Santander Central Hispano Multileasing, S.A., E.F.C.	
Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A.	
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.	
Volkswagen Finance, S.A., E.F.C.	
VFS Financial Services Spain, E.F.C., S.A.	
Total.....	46

**ESTABLECIMIENTOS DE CAMBIO DE MONEDA**

American Express Foreign 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 SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1434/01 y n.º 432/02.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 2674/01.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 13/02.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 197/02.

CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.— Reclamación n.º 1913/02.

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 impago 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: CAJA RURAL DE CIUDAD REAL.— Reclamación n.º 1607/01.

La disposición adicional primera de la Ley 2/1994, de 30 de marzo, de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, establece que «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».

En este expediente, la entidad adeudó una comisión del 2% por la amortización anticipada de un préstamo a tipo de interés variable, por lo que superó la cuantía máxima fijada en la Ley. En la misma operación de cancelación del préstamo se produjeron otras actuaciones contrarias a las buenas prácticas bancarias, ya que, cuando el cliente ingresó el importe necesario para cancelar la operación, este fue abonado previamente en su libreta de ahorros, afirmando la entidad que su sistema operativo impedía ingresar los fondos directamente en la cuenta del préstamo, produciéndose como consecuencia de lo anterior un descubierto de un día al que el reclamante era totalmente ajeno. Por último, liquidó una comisión de gestión notarial —firma de la escritura de cancelación— expresamente prohibida por sus tarifas.

##### **Cobro de comisiones no previstas contractualmente**

Entidades: IBERCAJA.— Reclamación n.º 2378/02.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 2662/01.

HIPOTEBANSA.— Reclamación n.º 3247/01.

BANCO SABADELL.— Reclamación n.º 2304/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 2924/01.

CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN.— Reclamación n.º 11/02.

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 repercutidos fueron los siguientes: comisión no pactada por la subrogación en la posición del deudor de un préstamo hipotecario (expediente n.º 2378/02), comisión de apertura con ocasión de la subrogación en un préstamo sin que estuviera prevista comisión alguna por este concepto (expediente n.º 3247/01) y comisión por el abono de un anticipo no recogida en el contrato (expediente n.º 2304/01).

En el caso del Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla (expediente n.º 2662/01), la entidad adeudó una comisión por subrogación que no estaba pactada en la escritura de préstamo original en la que el reclamante se subrogó, sino en otra que modificaba la anterior, que había sido formalizada el mismo día de la firma de la subrogación y cuyo contenido se ocultó al reclamante en el momento de la firma. A la vista de las circunstancias que concurrían, el adeudo de la comisión se consideró incorrecto.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 2924/01) exigía a su cliente, para realizar una amortización parcial anticipada, el pago de una comisión no pactada en la escritura, negándose a eximirle del pago de esta comisión hasta que el reclamante planteó su queja ante el Servicio.

La Caja de Ahorros Inmaculada de Aragón (expediente n.º 11/02) había pactado con su cliente que las amortizaciones anticipadas no devengarían comisión, siempre que el reclamante mantuviera en la entidad unos fondos de pensiones. Posteriormente, y con motivo de la subrogación de otra entidad en el préstamo, adeudó una comisión alegando que lo previsto solo era de aplicación a las amortizaciones parciales, lo que, a juicio del Servicio, no se ajustaba a lo pactado en la escritura.

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

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2688/01, n.º 3109/01, n.º 724/02 y n.º 1195/02.

BANCAJA.— Reclamación n.º 2111/01.

CAJA LABORAL POPULAR.— Reclamación n.º 3206/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 3465/01.

BANKINTER.— Reclamación 3549/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1696/01 y n.º 490/02.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 325/02.

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 2111/01, n.º 3206/01 y n.º 490/02); gastos de tasación por importe superior al anunciado y aceptado por el cliente (expediente n.º 3549/01); gastos devengados como consecuencia de la intervención del gestor en la tramitación de unas escrituras (expedientes n.º 724/02 y n.º 1195/02); adeudo de comisión por subrogación en un préstamo hipotecario al vendedor del inmueble (primitivo deudor) y no al comprador; no rectificando hasta la presentación de la reclamación ante el Servicio (expediente n.º 325/02); adeudo de una comisión por amortización parcial anticipada, a pesar de que la escritura de subrogación suscrita por el reclamante incluía una referencia errónea a la escritura de préstamo original, en la que se pactó la comisión, sin que la entidad pusiera en conocimiento de su

cliente este hecho (expediente n.º 2688/01); adeudo de comisión por amortización parcial anticipada sin comunicar a su cliente la intención de variar las condiciones, ya que, en casos anteriores, no se le había cobrado o se le había devuelto con posterioridad (expediente n.º 3109/01); adeudo de las primas de sendos seguros de vida y hogar vinculados a un préstamo hipotecario sin consentimiento ni conocimiento del prestatario (expediente n.º 3465/01); adeudo de una provisión de fondos sin autorización del titular (expediente n.º 1696/01).

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

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1213/01, n.º 1867/01, n.º 2423/01, n.º 3268/01 y n.º 1231/02.  
 BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1953/01.  
 BANCO GALLEGO.— Reclamación n.º 2405/01.  
 BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 2609/01.  
 UNICAJA.— Reclamación n.º 2820/01.  
 IBERCAJA.— Reclamación n.º 2828/01.  
 CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamación n.º 3567/01.  
 CAJA RURAL DE CIUDAD REAL.— Reclamación n.º 3616/01.  
 CAIXA D'ESTALVIS DE SABADELL.— Reclamación n.º 138/02.  
 CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 2266/02.  
 BANCO DE VALENCIA.— Reclamación n.º 2328/02.

Banco Gallego (expediente n.º 2405/01) y Banco Santander Central Hispano (expedientes n.º 1213/01 y n.º 3268/01) adeudaron a los reclamantes sendas comisiones de excedido en el momento del vencimiento de las pólizas de crédito que habían formalizado, calculadas sobre el saldo total que presentaban las cuentas en esas fechas, que era superior al límite de los créditos respectivamente concedidos. El Servicio considera que solo cabe interpretar la figura del «excedido» como la cantidad por principal de la que disponga el acreditado, con autorización de la entidad, fuera de los límites del crédito y durante su vigencia, pero en modo alguno puede considerarse como «excedido» el principal del crédito una vez vencido, ni las cantidades por intereses moratorios o convencionales que se acumulen al principal. En efecto, un crédito vencido e impagado supone un incumplimiento de la obligación de pago por parte del acreditado, pero no una nueva disposición autorizada por la entidad bancaria, de tal manera que el vencimiento del crédito extingue el contrato y da lugar a una deuda líquida y exigible sobre la que se podrán liquidar los intereses de demora pactados, sin que quepa en esta situación comisión de clase alguna por excedidos no producidos. Por ello, el Servicio entendió que las entidades no estaban legitimadas para la percepción de la comisión por excedido en los términos en los que las cobraron y, en consecuencia, su actuación resultaba contraria a las buenas prácticas bancarias.

La Caja de Ahorros del Mediterráneo (expediente n.º 2266/02) adeudó intereses y comisiones por un descubierto generado en la cuenta corriente de su cliente, debido a que no le permitió disponer del importe de un préstamo en el momento previsto en el contrato, sino dos días después. Asimismo, el Servicio pudo comprobar que los documentos de liquidación contenían una TAE incorrecta. Ambas actuaciones se consideraron contrarias a las buenas prácticas bancarias.

Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1867/01) se apartó de las buenas prácticas bancarias al adeudar al reclamante una comisión por cancelación anticipada de un préstamo que la propia entidad había declarado vencido anticipadamente por falta de pago. El Servicio entiende que el vencimiento anticipado de la operación a instancias de la entidad no justificaba el adeudo de la comisión, que solo estaba prevista para los casos en que la cancelación se produjera a instancias del prestatario.

Un cliente de Ibercaja (expediente n.º 2828/01) compró un inmueble, subrogándose en la hipoteca que gravaba el mismo e indicando a la entidad su intención de proceder inmediatamente a su cancelación. La caja de ahorros reclamada adeudó tanto la comisión de subrogación como la de cancelación (dos días después). El Servicio consideró que el adeudo de las dos comisiones resultaba desproporcionado, ya que, con independencia del derecho que contractualmente pudiera asistir a la entidad para este cobro, las entidades de crédito están obligadas a actuar respetando la buena fe, sin tratar de repercutir a sus clientes el máximo posible de costes, especialmente cuando estos no resultan proporcionados al riesgo asumido o al servicio efectivamente prestado.

La Caixa d'Estalvis de Sabadell (expediente n.º 138/02) se apartó de las buenas prácticas bancarias al adeudar a la mercantil reclamante una comisión por subrogación en un préstamo hipotecario cuando la subrogación no se llegó a producir, ya que fue el deudor original quien procedió a la cancelación total del préstamo y para esta operación no estaba pactada comisión alguna.

Idéntico pronunciamiento merecieron tanto el Banco de Valencia (expediente n.º 2328/02) como el Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2423/01), que cobraron a los reclamantes sendas comisiones por negociación de cheques bancarios librados a favor de las propias entidades y destinados a la cancelación de un préstamo hipotecario.

La Caja Rural de Ciudad Real (expediente n.º 3616/01) exigió a la reclamante, en su calidad de prestataria y compradora de un inmueble gravado con una hipoteca a favor de la entidad, el pago de los impuestos derivados de la declaración de obra nueva y agrupación de fincas, cuando esta obligación la había asumido expresamente el vendedor del inmueble ante fedatario público, por lo que el Servicio esti-

mó que la entidad carecía de título válido para exigir este pago.

En otros casos, el pronunciamiento contrario del Servicio se produjo porque los reclamantes tuvieron que hacer frente a unos gastos a todas luces innecesarios. Las concretas situaciones planteadas ante el Servicio fueron las siguientes: Unicaja (expediente n.º 2820/01) adeudó a su cliente, con su consentimiento, unos gastos de tasación del inmueble que iba a garantizar la concesión de un préstamo hipotecario que finalmente fue denegada, debido a que pesaba sobre el inmueble una limitación inscrita en el Registro que era conocida con carácter previo a la tasación, por lo que su realización se consideró innecesaria; en otro caso, un cliente de la Caja de Ahorros de Galicia (expediente n.º 3567/01) solicitó un préstamo hipotecario aportando una tasación de su inmueble. La caja de ahorros, que podía haber realizado una validación de la tasación aportada (que costaba la mitad que una tasación nueva), decidió que realizaría una nueva tasación con mayor coste para el reclamante, lo que se estimó contrario a las buenas prácticas bancarias; Banco Zaragozano (expediente n.º 2609/01) adeudó una prima de seguro que cubría la totalidad del valor del inmueble entregado en garantía, a pesar de que ese riesgo ya estaba parcialmente cubierto por el prestatario, con lo que hubiera bastado con un complemento para la póliza ya existente; en el caso del Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1231/02), el reclamante pagó dos seguros que cubrían el mismo riesgo sin que la entidad advirtiera al cliente de la situación ni hiciera nada por evitarla.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 1953/01) repercutió a su cliente los gastos de comunicación de las liquidaciones de un préstamo que tenía contratado, incluyendo en las comunicaciones enviadas diversa documentación cuyo envío era gratuito. El Servicio estimó que, si se enviaban documentos a cargo del cliente y de la entidad, una actuación acorde con las buenas prácticas bancarias hubiera exigido compartir, como solicitaba el reclamante, los gastos de las comunicaciones.

## INTERESES

### **Aplicación incorrecta de los tipos de referencia pactados**

Entidades: DEUTSCHE BANK.— Reclamaciones n.º 2745/01, n.º 3411/01 y n.º 1516/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 3515/01.

CAJA RURAL ARAGONESA Y DE LOS PIRINEOS.— Reclamación n.º 3683/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 32/02 y n.º 1429/01.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 1746/02.

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.

### **Adeudo de intereses de demora durante el proceso de renovación de operaciones de crédito**

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2879/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 2896/01 y n.º 3260/01.

CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.— Reclamación n.º 3070/01.

En los expedientes referenciados en este epígrafe se daba la circunstancia de que los reclamantes eran titulares de operaciones de crédito cuya renovación se estaba renegociando por estar próximo su vencimiento. Cuando la formalización de las nuevas operaciones se realiza en fecha posterior al vencimiento de las pólizas —especialmente, cuando el retraso es imputable a la entidad—, el Servicio considera que no procede la liquidación de intereses o comisiones por la demora, ya que supone trasladar al cliente los perjuicios derivados de la falta de diligencia de las entidades en la tramitación de las operaciones. Al haber aplicado los tipos de interés de demora pactados en las pólizas, estas entidades se apartaron de las buenas prácticas bancarias.

### **Cobro de intereses indebidos**

Entidades: BANCO SABADELL.— Reclamación n.º 1548/01.

UNICAJA.— Reclamación n.º 1647/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 3610/01 y n.º 2240/02.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 390/02.

BANCAJA.— Reclamación n.º 1219/02.

CAJA RURAL DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 198/02.

Las liquidaciones realizadas por el Banco Español de Crédito (expediente n.º 390/02) en el préstamo suscrito por la mercantil reclamante no se ajustaron a lo estipulado en el contrato, al utilizar un índice de referencia distinto al previsto. Ante la reclamación de su cliente, el banco trató de justificar su allanamiento mediante una reliquidación del préstamo, pero sin tener en cuenta, en perjuicio de la sociedad reclamante, las diferencias que se producían como consecuencia de los nuevos cálculos efectuados, por lo que el Servicio estimó que no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

Un cliente de Unicaja (expediente n.º 1647/01), que era titular de dos pólizas de crédito vinculadas, tuvo que abo-



nar intereses de demora (muy superiores a los ordinarios) en una de ellas cuando en la otra póliza tenía crédito disponible. El Servicio estimó que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias, al no aplicar la parte del crédito pendiente de disposición a cubrir parcialmente el saldo deudor de la otra operación.

Por su parte, un cliente del Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 3610/01) manifestaba su discrepancia con los tipos de interés, comisiones y gastos generados por su préstamo durante varios años. La entidad, que en su escrito de alegaciones reconoció los errores cometidos, no procedió a su rectificación, sino que indicó que debía ser su cliente quien aportara los justificantes de las liquidaciones erróneas, añadiendo incluso que, si durante la vida del préstamo no estaba contento con los tipos aplicados, podía haber cancelado anticipadamente la operación. Obviamente el Servicio calificó como mala práctica bancaria tanto la aplicación incorrecta de lo pactado en el contrato como, especialmente, la sorprendente actitud del banco ante la reclamación de su cliente.

Esta misma entidad (expediente n.º 2240/02) se apartó de las buenas prácticas bancarias al pretender adeudar a su cliente intereses sobre multitud de recibos de préstamo dejados de presentar al cobro durante ocho años, debido a un error del banco, que ya fue calificado como mala práctica bancaria en otro expediente tramitado ante el Servicio el año anterior.

Bancaja (expediente n.º 1219/02) admitió la realización, en dos ocasiones, de modificaciones del tipo de interés aplicable al préstamo hipotecario suscrito con su cliente sin necesidad de formalizarlas en documento público. Cuando acordaron rebajar el tipo de interés por tercera vez, la entidad, cambiando su política anterior, exigió la formalización de la operación en documento público. El Servicio, sin perjuicio de considerar que la entidad estaba legitimada para exigirlo, estimó que se había apartado de las buenas prácticas bancarias al aplicar, mientras se estaba tramitando la operación, el tipo de interés anterior a las dos revisiones no formalizadas en documento público.

En el expediente de la Caja Rural del Mediterráneo (n.º 198/02), la entidad requirió de pago a su cliente, titular de un préstamo hipotecario, exigiendo en la liquidación intereses de demora no solo sobre los recibos impagados hasta ese momento, sino también sobre el capital pendiente no vencido desde la fecha del primer recibo impagado hasta la fecha del requerimiento de pago, lo que se consideró incorrecto, ya que, a juicio del Servicio, los intereses de demora sobre el capital no vencido solo eran exigibles desde la fecha del requerimiento.

Un cliente del Banco Sabadell (expediente n.º 1548/01) discrepaba con el hecho de que, en el momento de la cancelación anticipada de un préstamo, le adeudaran unas comisiones e intereses correspondientes a años anterior-

res que consideraba injustificados. La entidad alegaba que, tratando de beneficiar a su cliente, desde el año 1994 no había aplicado ni el tipo de interés de demora que hubiera correspondido ni las liquidaciones por los descubiertos producidos en la cuenta de cargo. El Servicio consideró que el banco se había apartado de las buenas prácticas bancarias tanto al no actuar con la diligencia debida en la gestión del préstamo como al liquidar incorrectamente, en perjuicio de su cliente, los intereses del préstamo.

## ACTUACIÓN UNILATERAL DE LA ENTIDAD

### Actuación unilateral en relación con diversos aspectos

*Entidades:* BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1955/01, n.º 1991/01, n.º 2674/01, n.º 2906/01 y n.º 1772/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2014/01, 2114/01, n.º 2316/01, n.º 2563/01, n.º 602/02 y n.º 1365/02.

CAJA LABORAL POPULAR.— Reclamación n.º 2039/01.

BANCAJA.— Reclamación n.º 2432/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE BALEARES.— Reclamación n.º 2810/01.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 3067/01.

BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 3657/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 3179/01, n.º 3496/01 y n.º 1150/02.

CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA.— Reclamación n.º 3679/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2295/01.

COFIDIS HISPANIA.— Reclamación n.º 853/02.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 1900/02.

En los expedientes n.º 2674/01, n.º 3179/01 y n.º 1150/02, los reclamantes realizaron un reembolso parcial anticipado de sus préstamos hipotecarios, solicitando acogerse a la posibilidad de modificar la cuantía de las cuotas del préstamo. Las entidades decidieron, contraviniendo las órdenes de sus clientes, reducir el plazo manteniendo el importe de cada cuota. Revisada la documentación, el Servicio estimó injustificada la actuación de las entidades y, por tanto, contraria a las buenas prácticas bancarias. En el caso del Banco Español de Crédito se daba, además, la circunstancia de que para la reducción del plazo hubiera sido necesaria la solicitud escrita de sus clientes, que no se aportó al expediente.

Un caso parecido se produjo en el expediente n.º 2432/01, en el que Bancaja decidió, de forma unilateral, aplicar las entregas realizadas por el prestatario a alargar el período de carencia sin rebajar el importe de las cuotas. Esta actuación se estimó como contraria a las buenas prácticas ban-

carias, ya que no estaba prevista en el contrato y además perjudicaba financieramente a su cliente, por cuanto suponía el pago, al final de la vida del préstamo, de una cantidad de intereses sensiblemente superior.

Un cliente de la Caja de Ahorros del Mediterráneo (expediente n.º 1900/02) realizó una amortización parcial anticipada de su préstamo, solicitando que se redujera el importe de las cuotas manteniendo el plazo. Transcurridos ocho años, se vio sorprendido por un importante aumento de las cuotas, debido a que la caja, unilateralmente y sin informarle, había decidido que durante ese tiempo no se amortizaría capital, adeudando tan solo los intereses. Esta actuación, contraviniendo las órdenes de su cliente, se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (expediente n.º 2295/01) se apartó de las buenas prácticas bancarias al aplicar, con motivo del reparto del capital de un préstamo matriz entre cada una de las viviendas individualizadas, que fue concedido a una empresa constructora, un sistema que, si bien financieramente era correcto, ni estaba previsto contractualmente ni facilitó información suficiente sobre las liquidaciones efectuadas, cuyo sistema de cálculo resultaba de muy difícil comprensión.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 2906/01) mereció el pronunciamiento contrario del Servicio, al no poder demostrar que había recabado de su cliente las oportunas instrucciones en relación con la emisión de un cheque bancario emitido para disponer de un préstamo hipotecario, ya que, mientras el banco afirmaba que se lo entregó al prestatario, este indicaba que nunca había recibido el importe de su préstamo y que el citado cheque bancario fue entregado a un tercero.

En el expediente n.º 3496/01, el Banco Español de Crédito, que no había aplicado las condiciones previstas tras la novación de un préstamo hipotecario durante dos años, procedió al recálculo de las cuotas con efectos retroactivos desde la fecha de la novación, adeudando en la cuenta de su cliente, sin su consentimiento y sin comunicación previa, los importes resultantes de la revisión efectuada. El Servicio estimó que se había apartado de las buenas prácticas bancarias, tanto por el error inicialmente sufrido como por la decisión de no informar a su cliente, antes de adeudar cantidad alguna en su cuenta, de lo ocurrido.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2563/01), con la finalidad de dotar la cuenta de su cliente con fondos suficientes para atender el pago de una deuda por la utilización de una tarjeta de crédito, decidió retroceder seis recibos de un préstamo que habían sido atendidos con normalidad, lo que, a juicio del Servicio, resultaba injustificado y contrario a las buenas prácticas bancarias. En otro caso (expediente n.º 2316/01), el banco bloqueó las cuentas de su cliente y pasó a contencioso, sin comunicación previa, el préstamo que le había concedido por el impago de unos

recibos, cuando fue la propia entidad la que dejó de presentarlos al pago sin justificación alguna, lo que obviamente se consideró contrario a las buenas prácticas bancarias.

Esta misma entidad (expediente n.º 1365/02) requirió a su cliente el pago de unas cantidades procedentes de una póliza de crédito supuestamente impagada catorce años antes, sin aportar, pese a los requerimientos del reclamante, documento alguno que justificara el impago de la cantidad reclamada, lo que se consideró contrario a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 2114/01, un cliente del Banco Santander Central Hispano realizó una amortización parcial anticipada, aplicándola la entidad en una fecha anterior al vencimiento de un recibo, cuando la escritura de préstamo preveía que debía coincidir con la fecha de vencimiento del mismo, tardando más de seis meses en reconocer su error, mereciendo por ello el pronunciamiento contrario del Servicio.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 1991/01) se apartó de las buenas prácticas bancarias al destinar el importe de un préstamo personal solicitado por el reclamante a la cancelación de otras deudas mantenidas por este, cuya existencia decía desconocer. El Servicio estimó que el banco se apartó de las buenas prácticas bancarias al decidir de forma unilateral, y sin informar previamente de su decisión, el destino de los fondos del reclamante, que vio defraudadas, de forma injustificada, sus expectativas.

Una cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria (expediente n.º 3679/01) ordenó diversas transferencias a su cuenta corriente abierta en la entidad reclamada, indicando que eran para atender los cargos procedentes de las amortizaciones periódicas de un préstamo, sin que la caja de ahorros las destinara al fin solicitado, decidiendo, por el contrario, utilizar esos fondos para cubrir las deudas generadas por el uso de la tarjeta del otro cotitular, lo que se estimó contrario a las buenas prácticas bancarias.

Ibercaja (expediente n.º 3067/01), a pesar de que no existía previsión contractual en tal sentido, exigió a su cliente que mantuviera abierta una cuenta en la entidad para adeudar en ella los recibos de un préstamo hipotecario, por lo que se apartó de las buenas prácticas bancarias.

El Banco Popular Español (expediente n.º 3657/01) se apartó de las buenas prácticas bancarias al utilizar el sobrante del producto de la venta de un inmueble, que garantizaba un préstamo hipotecario, para cancelar otras deudas supuestamente vinculadas al prestatario, sin acreditar la existencia de órdenes en tal sentido.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 602/02) se apartó de las buenas prácticas bancarias al no justificar convenientemente las razones por las que se negaba a admitir el cambio de titularidad de sendos préstamos, tras pasados a la sociedad reclamante como conse-

cuencia de la escisión de la sociedad con la que los formalizó. Esta misma entidad (expediente n.º 2014/01) se apartó de las buenas prácticas bancarias al no aplicar los importes procedentes de unas subvenciones recibidas por su cliente a la amortización de un préstamo, tal y como había acordado con su cliente.

El reclamante (expediente n.º 1772/02), con motivo de la compraventa de un inmueble gravado con una hipoteca a favor del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, solicitó que un representante de la entidad acudiera a la notaría para que, de forma simultánea a la compraventa, le entregara al banco el importe necesario para la cancelación del préstamo, negándose la entidad a ello, a pesar de que lo solicitado era una práctica bancaria habitual.

En el expediente relativo a la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Baleares (n.º 2810/01), entidad que había concedido un préstamo al reclamante, la escritura de préstamo no especificaba la forma de cálculo de los recibos. Ante esto, la caja de ahorros reclamada adoptó, para calcular el primer cuadro de amortización, el sistema francés. Posteriormente, tras una rebaja del tipo de interés, decidió cambiar el sistema, de modo que las cuotas no fueran iguales, para, cuatro años después, volver a utilizar el sistema francés, todo ello sin el conocimiento ni el consentimiento de su cliente, lo que se consideró contrario a las buenas prácticas bancarias.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 1955/01) se apartó de las buenas prácticas bancarias al utilizar, para el cálculo de las cuotas de amortización de un préstamo, un método distinto al previsto en el contrato.

Caja Laboral Popular (expediente n.º 2039/01) negó injustificadamente a la reclamante la disposición de un crédito que le había concedido mediante una oferta individualizada, que posteriormente fue confirmada por una nueva comunicación de la entidad, basándose en unas supuestas variaciones en su solvencia —que no acreditó—, creando así en su cliente falsas expectativas sobre la disponibilidad del crédito.

Cofidis Hispania (expediente n.º 853/02) se apartó de las buenas prácticas bancarias, debido a que, habiendo concedido un préstamo de un importe determinado, facilitó disposiciones adicionales sin informar a su cliente de la ampliación del plazo de la financiación; así como al cargar anticipadamente, y de forma conjunta, el importe de doce recibos correspondientes a primas de seguro sin conocimiento del reclamante.

### **Cancelación o modificación unilateral de condiciones aplicables a las operaciones**

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1617/01 y n.º 2546/01.

BANKINTER.— Reclamación n.º 2986/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— Reclamación n.º 3183/01.

DEUTSCHE BANK.— Reclamación n.º 417/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 424/02.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamaciones n.º 1108/02 y n.º 1109/02.

En los expedientes referenciados en este epígrafe se daba la circunstancia de que las entidades decidieron de forma unilateral, al margen de lo previsto en las condiciones contractuales y sin contar con el consentimiento de sus clientes, cancelar anticipadamente o modificar las condiciones aplicables a las diversas operaciones de financiación concedidas. Las irregularidades apreciadas fueron las siguientes:

Un cliente de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (expediente n.º 424/02), titular de una póliza de crédito, recibió una comunicación indicándole que, estando próximo el vencimiento de la operación, debía acudir, si le interesaba, a renovarla. Pues bien, a pesar de lo anterior, la caja de ahorros decidió veintidós días antes del vencimiento —sin comunicarlo a la sociedad reclamante ni existir causa objetiva en la que fundar su decisión— proceder a su cancelación anticipada, por lo que, a juicio del Servicio, se apartó de las buenas prácticas bancarias.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2546/01) dio por vencido anticipadamente un préstamo, sin advertirlo al prestatario y pese a que este había cumplido con sus compromisos de pago, basando su decisión en la existencia de deudas anteriores que ya eran conocidas a la hora de concertar la operación de préstamo. Esta misma entidad (expediente n.º 1617/01) estableció en la escritura de préstamo una cláusula de redondeo distinta —en perjuicio del reclamante— de la que se había reflejado en la oferta vinculante.

Por su parte, Bankinter (expediente n.º 2986/01) canceló, sin respetar el plazo de preaviso previsto en el contrato, una línea de anticipo de créditos, lo que mereció el pronunciamiento contrario del Servicio. Deutsche Bank (expediente n.º 417/02) modificó, unilateralmente y sin previo aviso, las condiciones de un contrato de financiación, alegando que la situación laboral de su cliente había variado, sin que existiera previsión contractual que legitimara al banco para esta modificación.

En los expedientes n.º 1108/02 y n.º 1109/02, los reclamantes habían suscrito una escritura de compraventa con subrogación en un préstamo hipotecario, en la que se había pactado que la subrogación no se haría efectiva hasta que la sociedad vendedora no terminara las obras de construcción, haciéndose esta carga entre tanto de los intereses. A pesar de lo anterior, la Caja General de Ahorros de Granada decidió comenzar a cargar a los reclamantes las

cuotas del préstamo, sin que se hubieran cumplido las condiciones previstas en la escritura, por lo que, al no haberse cumplido todavía los requisitos pactados para la subrogación, se apartó de las buenas prácticas bancarias.

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Extremadura (expediente n.º 3183/01) mereció el pronunciamiento contrario del Servicio, puesto que, a pesar de haber transcurrido varios años desde que su cliente se subrogara en un préstamo hipotecario, pretendía imponerle que en el seguro de daños correspondiente a la finca hipotecada apareciera como beneficiaria la caja, sin que esta exigencia viniera prevista en la escritura de préstamo ni en la de subrogación.

## FALTA DE DILIGENCIA

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

Entidades: DEUTSCHE BANK.— Reclamaciones n.º 953/01 y n.º 70/02.

BANCAJA.— Reclamación n.º 1529/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 1627/01, n.º 652/02 y n.º 1998/02.

HISPAMER SERVICIOS FINANCIEROS.— Reclamación n.º 1725/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2028/01, n.º 2533/01 y n.º 1474/02.

BANKINTER.— Reclamación n.º 2305/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 449/02 y n.º 549/02.

BILBAO BIZKAIA KUTXA.— Reclamación n.º 413/02.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 741/02.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 870/02.

BANCO MAPFRE.— Reclamación n.º 1366/02.

BANCO FIMESTIC.— Reclamación n.º 1525/02.

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 desfavorables 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: el

Servicio había emitido un informe desfavorable a la entidad en el año 2001, esta rectificó la situación, pero incurrió en un nuevo error, que no fue rectificado hasta que se presentó una nueva reclamación ante el Servicio (expediente n.º 1474/02); ingreso para cancelar un préstamo no aplicado por la entidad a la finalidad solicitada (expedientes n.º 449/02 y n.º 1529/01), además, en el primero de ellos, el banco, nueve años después, envía a su cliente 18 recibos trimestrales impagados, dándose la circunstancia de que las explicaciones posteriormente ofrecidas por la entidad eran muy confusas; cargo duplicado de un recibo de préstamo, demora en rectificar el adeudo y sin incluir los intereses correspondientes (expediente n.º 1998/02); inclusión a los reclamantes en un registro de impagados, al imputarles una deuda por el impago de unos recibos de préstamo que no se había producido (expediente n.º 1366/02); la entidad no paralizó el procedimiento iniciado contra su cliente, a pesar de haberse saldado la deuda un año antes (expediente n.º 413/02); falta de presentación al cobro de las cuotas correspondientes a un crédito en las fechas pactadas, sin justificar las causas del error (expediente n.º 1525/02); demora en aplicar una transferencia destinada a la cancelación de cinco operaciones de préstamo y rectificación incorrecta del error perjudicial para el reclamante en cuanto a los intereses (expediente n.º 1627/01); error en el cálculo de las cuotas de préstamo tras una novación (expediente n.º 2028/01); demora injustificada en efectuar una amortización anticipada, pese a haber recibido los fondos casi un mes antes (expediente n.º 870/02); demora de quince meses en efectuar el cambio de deudor hipotecario en sus registros informáticos, tras una subrogación (expediente n.º 2305/01); demora injustificada del abono de los fondos de un préstamo al prestatario (expediente n.º 1725/01); negativa a permitir la amortización parcial de un préstamo por estar participado, rectificando solo tras la reclamación ante el Servicio (expediente n.º 549/02); demora injustificada a la hora de atender las instrucciones del reclamante de formalizar la escritura de cancelación de unos préstamos (expediente n.º 741/02); devolución del sobrante de una provisión de fondos a persona distinta de la que la constituyó (expediente n.º 70/02); adeudo de comisiones e intereses de demora en un préstamo cuando la causa del retraso en el pago era la falta de diligencia de la entidad prestamista (expediente n.º 953/01); aplicación durante más de siete años de un tipo de interés superior al pactado, adeudo en descubierto en la cuenta corriente del reclamante de cuotas del préstamo, lo que suponía unos intereses de descubierto superiores a los pactados para la mora en la operación de préstamo y variación de las comisiones sin ajustarse al procedimiento para su modificación, rectificando finalmente estas incorrectas actuaciones tras más de seis meses de reclamaciones de su cliente (expediente n.º 2533/01); error al considerar la fecha de amortización final de un préstamo en un momento posterior al pactado y negativa a rectificar el cuadro de amortización erróneo, a pesar de la solicitud del reclamante (expediente n.º 652/02).

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

- Entidades: *BANKINTER.— Reclamación n.º 695/01.*  
*CAJA RURAL DEL SUR.— Reclamación n.º 1011/01.*  
*CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS y BANCO URQUIJO.— Reclamación n.º 1523/01.*  
*BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1619/01, n.º 2773/01, n.º 150/02, n.º 606/02 y n.º 1751/02.*  
*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1932/01 y n.º 1903/02.*  
*CAJA RURAL DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 2516/01.*  
*IBERCAJA.— Reclamación n.º 3232/01.*  
*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 33/02.*  
*MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 778/02.*  
*BARCLAYS BANK.— Reclamación n.º 2377/02.*

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: otorgamiento de dos escrituras de cancelación de la misma hipoteca en breve plazo de tiempo (expedientes n.º 1011/01 y n.º 3232/01); demora injustificada en la tramitación de una escritura de préstamo hipotecario, debida a la falta de diligencia de la entidad en la supervisión de lo actuado por la gestoría elegida por la entidad (expediente n.º 1619/01); demora injustificada en la formalización de la escritura pública de cancelación de préstamo (expediente n.º 2773/01); falta de diligencia de la entidad en la tramitación de una solicitud de préstamo con garantía hipotecaria —no informó desde un primer momento de los requisitos necesarios—, lo que dio lugar a que, durante su tramitación, el reclamante tuviera que formalizar una financiación personal con el consiguiente gasto adicional (expediente n.º 606/02); demora en la tramitación de una operación de subrogación en un préstamo hipotecario (expedientes n.º 2516/01 y n.º 33/02), en el segundo caso se daba la circunstancia de que el banco se demoró, tanto a la hora de aprobar la operación como en su inscripción registral, incluyendo la intervención de un gestor sin la previa conformidad del cliente; falta de diligencia en la gestión de la cancelación de sendos préstamos hipotecarios (expedientes n.º 1932/01, n.º 1523/01 y n.º 150/02); demora de 28 meses en la cancelación de una deuda cuando el cliente había apoderado a la entidad para hacerlo, ya que su cancelación era requisito previo exigido por la caja para la concesión de un préstamo (expediente n.º 778/02); falta de diligencia a la hora de solventar las incidencias habidas con la tramitación

de una cancelación de un préstamo hipotecario y la solicitud de una nueva financiación, así como con el incumplimiento de las órdenes de su cliente en el pago de los recibos de una póliza de seguros (expediente n.º 1903/02); falta de diligencia de la entidad al no comprobar, hasta el momento de la firma de la escritura de préstamo, que la finca cuya compra iba a financiar era de protección oficial, lo que dio lugar a que finalmente no se formalizara la operación (expediente n.º 2377/02); falta de supervisión de la entidad de las erróneas liquidaciones del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados presentadas por la gestoría a la que encomendó la tramitación de las escrituras de compraventa y de préstamo hipotecario (expediente n.º 1751/02).

En el caso de Bankinter (expediente n.º 695/01), que financiaba al comprador de un inmueble gravado con un préstamo hipotecario a favor de la Caixa d'Estalvis de Manresa, ordenó una transferencia a la cuenta del vendedor, indicando que era para la cancelación de un préstamo. Dado que no existía autorización escrita del titular del préstamo para la cancelación, la caja de ahorros, cuya actuación se consideró impecable, se dirigió a su cliente para que diera su consentimiento para la cancelación, negándose este, afirmando que ya había autorizado por escrito a Bankinter, que, por su parte, y a pesar de los requerimientos de la caja de ahorros, se negó a enviar la autorización alegando que en la orden de transferencia constaba ya el destino que debía darse a los fondos. Todas estas gestiones, provocadas por la falta de diligencia mostrada por Bankinter, dieron lugar a una demora de seis meses en la cancelación del préstamo.

## **INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN**

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

- Entidades: *BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2368/01.*  
*BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 3509/01.*  
*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2555/01.*

La norma sexta de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, detalla los casos en que las entidades deben 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. Pues bien, en estos expedientes, las entidades no acreditaron 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 relación con los gastos derivados de operaciones de financiación**

Entidades: CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA.— Reclamaciones n.º 1543/01 y n.º 2398/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2847/01.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 971/02.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1133/02.

En estos expedientes, las entidades no informaron correctamente a los reclamantes del importe de los gastos derivados de las operaciones formalizadas, o no justificaron convenientemente el destino de las cantidades recibidas de aquellos, considerando el Servicio que las entidades, como profesionales en la materia, deben ser capaces de facilitar una previsión de gastos ajustada, y de justificar en qué se han gastado los importes entregados por sus clientes para atenderlos, por lo que, al no haber actuado así, las entidades referenciadas merecieron un pronunciamiento contrario a su actuación. Las concretas situaciones fueron las siguientes:

Falta de información y justificación a sus clientes sobre el destino de las provisiones de fondos entregadas para cubrir los gastos derivados de la tramitación de operaciones de préstamo (expedientes n.º 2847/01 y n.º 971/02); solicitud de una provisión de fondos para hacer frente a los gastos derivados de la tramitación de operaciones de préstamo o de subrogación de importe muy superior (expediente n.º 1543/01) a los gastos realmente habidos; la entidad informó a su cliente de que el coste de la prima de un seguro de amortización sería aproximadamente de 28.000 pesetas, cuando finalmente su coste fue de casi 800.000 pesetas (expediente n.º 1133/02); falta de información clara sobre la exigencia para la concesión de un préstamo hipotecario de una aportación —posteriormente devuelta— para darse de alta como socio de la cooperativa de crédito (expediente n.º 2398/02).

**Información deficiente o errónea en relación con el tipo de interés aplicable a las operaciones de financiación**

Entidades: CREDIFIMO.— Reclamación n.º 2314/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 2895/01 y n.º 1303/02.

BANCAJA.— Reclamación n.º 3273/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1345/02.

CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN.— Reclamación n.º 1371/02.

HIPOTEBANSA.— Reclamación n.º 1500/02.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades, o bien no facilitaron a sus clientes, titulares de operaciones de fi-

nanciación, información suficiente sobre las condiciones financieras de las mismas, o bien la información proporcionada adolecía de algún defecto que dio lugar a que el Servicio considerara que se habían apartado de los principios de claridad y transparencia que inspiran la normativa bancaria. Las situaciones concretas que motivaron el pronunciamiento contrario fueron las siguientes:

Falta de información, en la escritura de subrogación de un préstamo, sobre la TAE correspondiente a la opción de tipo de interés elegida (expediente n.º 1345/02); falta de información suficiente sobre los tipos de interés tanto efectivo como nominal aplicables a un préstamo tras acceder a una reducción del tipo de interés (expediente n.º 2314/01); aplicación de un tipo de interés, con motivo de la subrogación de un préstamo hipotecario, sin acreditar haber informado al reclamante de que solo sería de aplicación en un período, sin informarle tampoco de que no se había optado por la aplicación de uno de los posibles tipos de referencia contenidos en el préstamo matriz, lo que originó que el tipo aplicado fuera el más gravoso de ellos (expediente n.º 2895/01); falta de información, en las condiciones financieras de una operación de préstamo entregadas a su cliente, de referencia a la TAE y a la cláusula de redondeo (expediente n.º 1371/02); inclusión en la escritura de préstamo de una cláusula de redondeo no prevista en la oferta vinculante (expediente n.º 3273/01); falta de información sobre la TAE con motivo de una subrogación en la que se modificaron las condiciones aplicables al préstamo inicial (expediente n.º 1303/02); falta de información al reclamante sobre el procedimiento empleado para calcular el tipo de interés aplicable al préstamo (expediente n.º 1500/02).

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

Entidades: BANCO FIMESTIC.— Reclamación n.º 1989/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2897/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 34/02.

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».

En estos expedientes, las entidades reclamadas no facilitaron a sus clientes la información requerida por la normativa; en particular, los defectos encontrados fueron los siguientes: los extractos de operaciones no incluían las penalizaciones por el retraso en el pago de los recibos de préstamo (expediente n.º 1989/01), la TAE consignada en

los recibos de préstamo era incorrecta (expediente n.º 34/02), los documentos de liquidación no incluían el concepto de la comisión adeudada ni la base de cálculo de la misma (expediente n.º 2897/01).

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

*Entidades:* CAJA RURAL DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 1170/01.  
 BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1195/01, n.º 2016/01, n.º 2581/01, n.º 3425/01, n.º 1135/02, n.º 1678/02, n.º 1730/02 y n.º 2143/02.  
 CAJA RURAL DE ARAGÓN.— Reclamación n.º 1452/01.  
 BANCO FIMESTIC.— Reclamación n.º 1537/01.  
 BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2189/01, n.º 2268/01, n.º 2728/01, n.º 320/02, n.º 1477/02, n.º 1832/02 y n.º 2331/02.  
 MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 2441/01.  
 ASSOCIATES CAPITAL CORPORATION, Sucursal en España.— Reclamación n.º 2459/01.  
 BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 2640/01 y n.º 912/02.  
 MONTE DE PIEDAD Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ.— Reclamación n.º 201/02.  
 SOCIEDAD ESPAÑOLA BANCA DE NEGOCIOS PROBANCA.— Reclamación n.º 620/02.  
 BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 662/02.  
 CAJA RURAL DEL SUR.— Reclamación n.º 1186/02.  
 BANCO DE CASTILLA.— Reclamación n.º 1862/02.  
 CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1888/02.  
 BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 2372/02.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades no facilitaron información a sus respectivos clientes, o les informaron de modo incorrecto e incompleto, sobre diversos aspectos —distintos de los ya recogidos— 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 (expediente n.º 1888/02); falta de entrega al cliente del cuadro de amortización completo de un préstamo hipotecario (expedientes n.º 2189/01 y n.º 2143/02); demora en el envío de los documentos justificativos de los pagos mensuales de un préstamo, a pesar de la expresa solicitud del reclamante (expediente n.º 2728/01); negativa, en una operación realizada a través de banca telefónica, a entregar a su cliente copia de las cintas que contenían las conversaciones banco-cliente previas a la contratación de una operación de préstamo (expediente n.º 1195/01); falta de entrega a su cliente

de los documentos justificativos de unas deudas reclamadas por la entidad (expediente n.º 1452/01); la entidad no acreditó haber puesto a disposición de su cliente, con carácter previo a la contratación de un préstamo, de la preceptiva oferta vinculante referida al mismo (expedientes n.º 1135/02 y n.º 3425/01); certificación errónea sobre el importe de las deudas pendientes de su cliente, comunicándolas incluso a un registro de morosidad (expediente n.º 1186/02); falta de información a los titulares de operaciones de financiación sobre las cantidades pendientes de pago (expedientes n.º 1537/01, n.º 2441/01, n.º 2268/01, n.º 2640/01, n.º 1862/02 y n.º 2331/02); falta de comunicación a su cliente de la cesión de su préstamo hipotecario a un tercero (expediente n.º 2459/01); falta de comunicación al reclamante acerca de las dificultades encontradas, que imposibilitaban el buen fin de la gestión encomendada —la cancelación registral de un embargo—, pese a los requerimientos de información de su cliente (expediente n.º 2016/01); falta de entrega al avalista de los justificantes correspondientes a los pagos realizados para amortizar un préstamo (expediente n.º 1170/01); falta de comunicación a su cliente sobre los apuntes realizados en su préstamo tras la subsanación por parte de la entidad de un error cometido en la aplicación del tipo de interés (expediente n.º 912/02); negativa a entregar al reclamante el informe de tasación original, a pesar de que los gastos habían sido por su cuenta y que la operación no se llegó a formalizar (expediente n.º 2581/01); falta de información sobre los gastos extrajudiciales repercutidos como consecuencia de la reclamación de un préstamo impagado (expediente n.º 201/02); falta de comunicación a su cliente del vencimiento anticipado de un préstamo (expediente n.º 662/02); negativa a atender, hasta la reclamación ante el Servicio, la solicitud de información sobre los motivos por los que dos recibos de préstamo tenían la misma numeración (expediente n.º 320/02); falta de comunicación al reclamante de que el promotor de la vivienda gravada con un préstamo hipotecario había dispuesto de una cantidad ingresada en su cuenta y destinada a la reducción del importe del préstamo en que se iba a subrogar (expediente n.º 1730/02); negativa a facilitar al reclamante un certificado que incluyera la totalidad de las deudas —como titular o como avalista— mantenidas frente a aquella (expediente n.º 1832/02); negativa a emitir un certificado para que el reclamante pudiera cancelar una anotación de reserva de dominio sobre su vehículo derivada de una operación de arrendamiento financiero en tanto no acreditara el pago de la totalidad de las cuotas, cuando la entidad no podía justificar la existencia de ningún recibo impagado (expediente n.º 620/02); la entidad no aportó copia del folleto informativo ni de la oferta vinculante de un préstamo hipotecario (expediente n.º 1477/02); falta de información a su cliente sobre las circunstancias que motivaron la demora en la tramitación registral de una escritura de subrogación (expediente n.º 1678/02); falta de información al reclamante de la existencia de defectos en la redacción de la escritura de préstamo que impedían su inscripción (expediente n.º 2372/02).

## LEY DE CRÉDITO AL CONSUMO

### *Incidencias en la formalización de créditos al consumo*

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 3008/01, n.º 3569/01, n.º 405/02, n.º 713/02, n.º 859/02, n.º 883/02, n.º 1055/02, n.º 1327/02 y n.º 1824/02.

CAIXANOVA.— Reclamación n.º 92/02.

FINANZIA BANCO DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 2297/01 y n.º 1090/02.

El artículo 6 de la Ley 7/1995, de crédito al consumo, establece una serie de requisitos, tanto de forma como de contenido, que han de cumplir los contratos sujetos a la Ley; en particular, se prevé lo siguiente:

- «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:

- 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 un seguro de amortización del crédito por fallecimiento, invalidez, enfermedad o desempleo del titular (...).»

En los expedientes referenciados en este epígrafe, el Servicio estimó que las entidades se habían apartado de las buenas prácticas bancarias al no cumplir alguno de los requisitos anteriormente citados. Las actuaciones que motivaron un pronunciamiento contrario fueron las siguientes:

Falta de entrega del documento contractual (expedientes n.º 3008/01, n.º 3569/01, n.º 859/02, n.º 883/02 y n.º 1824/02);

el ejemplar del contrato entregado al reclamante en el momento de formalizar la operación no incluía la TAE u otras condiciones financieras de la operación (expedientes n.º 2297/01, n.º 713/02, n.º 1055/02, n.º 405/02); falta de inclusión en el contrato, para el cálculo de la TAE, del importe de la prima de seguro de amortización (expediente n.º 92/02); formalización de dos documentos contractuales distintos, uno suscrito por el reclamante y cumplimentado a mano, en el que no aparecía el tipo de interés ni la TAE, y otro sin la firma del titular y cumplimentado a máquina, en el que sí se recogían estos datos (expediente n.º 1090/02).

Un caso particular se produjo en el expediente n.º 1327/02, en el que una cliente del Banco Santander Central Hispano había contratado un curso en un centro de enseñanza de idiomas, efectuando parte del pago mediante tarjeta de crédito y aplazando el resto, suscribiendo una solicitud de préstamo. Antes de que el banco entregara los fondos al centro de enseñanza —y, en consecuencia, antes de que el contrato de préstamo se perfeccionara—, la reclamante revocó su oferta y solicitó la anulación de la operación, pese a lo cual la entidad entregó el importe financiado al establecimiento. El Servicio, sobre la base de que la financiación se realizaba mediante un préstamo —contrato real que se perfecciona en el momento de la entrega de los fondos—, consideró que el banco se había apartado de las buenas prácticas bancarias al desatender las instrucciones de su cliente.

## CONDICIONES CONTRACTUALES

### *Interpretación unilateral de cláusulas contractuales*

*Entidades:* BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 1710/01.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 1980/01.

BANCO SABADELL.— Reclamación n.º 2580/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 3104/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 744/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 953/02 y n.º 1645/02.

CAJA RURAL DE NAVARRA.— Reclamación n.º 1392/02.

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (expedientes n.º 953/02 y n.º 1645/02) utilizaba, con motivo de las revisiones del tipo de interés de un préstamo, un sistema que —desatendiendo las instrucciones de su cliente— consistía en que, tras la revisión, calculaba las siguientes cuotas de amortización —comprensivas de capital e intereses—, tomando el capital resultante del cuadro de amortización inicial, de modo que, a partir de la revisión, las cuotas dejaban de ser iguales. En el segundo expediente se daba la circunstancia de que, cuando la modificación se producía como consecuencia de una novación del tipo fijo, sí que recalculaba el cuadro de amortización completo. El Servicio consideró que la caja se había apartado de las buenas prác-



ticas bancarias al no atender la solicitud de sus clientes, sobre la base de su propia interpretación del contenido del documento contractual.

La Caja Rural de Navarra (expediente n.º 1392/02) mereció un pronunciamiento contrario al utilizar en dos revisiones del tipo de interés consecutivas criterios distintos para su cálculo, dándose la circunstancia de que en ambos casos resultó beneficiada.

Recogemos también en este epígrafe aquellos supuestos (expedientes n.º 1710/01, n.º 1980/01, n.º 2580/01, n.º 3104/01 y n.º 744/02) en los que se suscitaban controversias entre la entidad y su cliente sobre cuál debía ser el tipo de interés que se había de aplicar, durante cierto período, al préstamo suscrito entre ambos. El origen de la discrepancia radicaba en el hecho de haberse utilizado en la redacción de los términos contractuales sobre variación de los tipos de interés, tipos de referencia que, a partir de un momento determinado, quedaron en claro desuso o devinieron inaplicables. Se trataba de la utilización como referencia de los denominados tipos de interés preferenciales, de acuerdo con la definición que de ellos realizaba una normativa no actualizada o de casos en que se utilizaban tipos publicados por otras entidades que desaparecieron.

Pues bien, el criterio que sobre este punto mantiene el Banco de España, cuando se han formulado consultas por parte de entidades y asociaciones del sector o en la resolución de los expedientes competencia del propio Servicio de Reclamaciones, es el de entender que la situación surgida debe ser resuelta en cada caso mediante la adopción de un nuevo acuerdo entre los contratantes, a fin de sustituir la referencia que resulta inaplicable. Es exigible a la entidad prestamista una indudable intención negociadora, poniendo de manifiesto ante el cliente la situación creada e invitándole a superarla mediante su sustitución por un nuevo acuerdo.

El razonamiento descrito llevó al Servicio a apreciar la existencia de quebrantamiento de las buenas prácticas bancarias en aquellos casos en los que la entidad ignora estas recomendaciones, y procede unilateralmente a la revisión del tipo de interés, aplicando otras referencias distintas a las pactadas; o bien a dejarlo fijo, en contra de la variabilidad consensuada, sin haber intentado pactar nuevamente con el interesado. Todo ello sin olvidar que, en cualquier caso, y en última instancia, de persistir el desacuerdo, no sería el Servicio de Reclamaciones, sino los tribunales de justicia, los competentes para decidir al respecto.

### **Cláusulas contractuales oscuras o confusas**

Entidades: BANCAJA.— Reclamación n.º 1915/01.

BANKINTER.— Reclamación n.º 1951/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1759/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1782/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2139/02.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA—LA MANCHA.— Reclamación n.º 2533/02.

HISPAMER SERVICIOS FINANCIEROS.— Reclamación n.º 2618/02.

Recogemos en este epígrafe una serie de expedientes en los que los contratos de préstamo formalizados entre las entidades de crédito y sus clientes contenían 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: 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 2139/02); inclusión de fechas de vencimiento de un crédito hipotecario contradictorias (expediente n.º 1951/01); 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 1915/01); falta de claridad en la cláusula relativa a la comisión de subrogación, al no quedar claro si se refería a la subrogación de deudor o de acreedor (expedientes n.º 1759/02 y n.º 2533/02); falta de claridad en la redacción de la cláusula relativa al redondeo del tipo de interés (expedientes n.º 1782/02 y n.º 2618/02).

### **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**

Entidades: BANKINTER.— Reclamación n.º 2078/01.

IBERCAJA.— Reclamaciones n.º 2112/01 y n.º 3074/01.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 2947/01.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 3111/01.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamación n.º 1054/02.

BANCO SABADELL.— Reclamación n.º 1271/02.

En los expedientes de este epígrafe, los reclamantes mantenían préstamos con garantía hipotecaria con sus entidades, en los que posteriormente se subrogaron otras, aco-

giéndose a la Ley 2/1994. Para hacer efectivas las subrogaciones, las nuevas entidades pusieron a disposición de las antiguas acreedoras los importes correspondientes a los débitos pendientes, bien mediante cheque, bien por medio de transferencia. Pues bien, en unos casos, las entidades primitivamente acreedoras, al recibir esos importes, o las entidades subrogadas, al calcular las cantidades a enviar, aplicaron a los medios de pago utilizados las fechas de valoración recogidas en el anexo IV de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, y, en otros, el proceso de pago se demoró anormalmente por circunstancias ajenas a los prestatarios, teniendo como consecuencia que durante esos días ambas entidades intervinientes cobraran simultáneamente intereses por el mismo préstamo.

En estos supuestos, 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 primitivos 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 primitivo 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.

Por otra parte, tanto Bankinter (expediente n.º 2078/01) como Ibercaja (expediente n.º 3074/01) no solo percibieron intereses por esos días, sino que también adeudaron a los reclamantes una comisión por la gestión de cobro de los cheques recibidos de la nueva entidad, a pesar de que la persona designada para el cobro era el propio banco, por lo que era evidente que no habían prestado ningún servicio de compensación a sus clientes, sino que la gestión la habían realizado en su propio favor. Por ello, esta actuación también se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

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

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 960/01.  
 CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.— Reclamación n.º 2350/01.  
 CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 3121/01.  
 ASSOCIATES CAPITAL CORPORATION, Sucursal en España, y BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 3197/01.  
 BANKINTER y DEUTSCHE BANK.— Reclamación n.º 3258/01.  
 CAJA RURALVASCA.— Reclamación n.º 973/02.

*CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 979/02.*

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 960/01, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, tras recibir una oferta de subrogación en un préstamo concedido al reclamante, le comunicó su voluntad de ejercitar su derecho a enervar la subrogación solicitada igualando las condiciones económicas ofrecidas por la otra entidad. Pese a ello, no llevó a cabo la modificación del préstamo, lo que se consideró contrario a las buenas prácticas bancarias, por haber actuado en perjuicio de su cliente, que no pudo así beneficiarse de unas condiciones más ventajosas.

En el caso de la Caixa d'Estalvis de Catalunya (expediente n.º 2350/01), el reclamante compró una vivienda gravada con un préstamo hipotecario concedido por esta entidad. Con carácter previo a la compra, negoció una modificación de las condiciones aplicables, de modo que lo que era un préstamo hipotecario se convirtió en un crédito hipotecario. Posteriormente, el reclamante intentó acogerse a los beneficios previstos en la Ley 2/1994, lo que no pudo hacer, debido a que, al haberse convertido la operación en un crédito hipotecario y no tratarse ya de un préstamo hipotecario, quedaba fuera de su ámbito de aplicación. Analizado el contenido de la escritura de crédito hipotecario, el Servicio llegó a la conclusión de que, con independencia de que existiera una rebaja del tipo de interés respecto al préstamo existente, las condiciones eran básicamente las mismas, ya que se configuraba mediante un sistema de amortización de cuota constante y se exigía, para la realización de disposiciones posteriores del crédito, un estudio previo e individualizado de la solvencia del acreditado. El Servicio estimó que la caja de ahorros reclamada se había apartado de las buenas prácticas bancarias, ya que una actuación acorde con la transparencia y buena fe que deben presidir las relaciones bancarias hubiera exigido que informara a su cliente, con carácter previo a la modificación del contrato, de la repercusión que la misma iba a tener en un futuro, al no estar contemplados para este tipo de operaciones los beneficios previstos en la Ley 2/1994.

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (expediente n.º 3121/01) se apartó de las buenas prácticas bancarias al demorar injustificadamente durante tres meses la cancelación de un préstamo hipotecario, a pesar de haber recibido los fondos procedentes de la entidad que se subrogaría en el mismo. Posteriormente, trató de rectificar, ofreciendo a su cliente una determinada cantidad, pero sin justificar, ni a su cliente ni al Servicio, los cálculos efectuados para obtener ese importe.

En el expediente n.º 3197/01, el Banco Zaragozano se subrogó en el préstamo que Associates Capital Corporation, Sucursal en España, había concedido al reclamante. La actuación de ambas entidades fue estimada incorrecta, por lo siguiente: la prestamista original no tuvo en cuenta, a la hora de calcular la deuda pendiente, que un recibo ya había sido pagado y además incluyó una cantidad en concepto de multa que resultaba injustificada; por su parte, el Banco Zaragozano mereció un pronunciamiento contrario al no haber advertido el error en el certificado emitido, provocando con ello que la subrogación se formalizara por un importe superior al que hubiera correspondido.

Deutsche Bank y Bankinter (expediente n.º 3258/01) actuaron incorrectamente, con ocasión de la subrogación de la primera entidad en un préstamo concedido por Bankinter. En efecto, el Deutsche Bank 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; por su parte, Bankinter, no aplicó con diligencia los fondos a la finalidad indicada en la orden, ya que adoptó una actitud de total pasividad, sin tratar siquiera de contactar con su cliente para conocer el destino de los fondos recibidos.

La Caja Rural Vasca (expediente n.º 973/02) se apartó de las buenas prácticas bancarias al liquidar incorrectamente los intereses devengados, sin ajustarse a lo pactado en la escritura, con motivo de la subrogación de otra entidad en el préstamo que había concedido.

Caja España de Inversiones (expediente n.º 979/02) cargó en la cuenta del reclamante dos recibos de préstamo después de haber tenido conocimiento, por vía notarial, de la subrogación de otra entidad en la operación. Si bien con posterioridad retrocedió su importe el Servicio estimó que, a pesar de lo evidente del error, tardó más de cuatro meses en hacerlo, pese a la solicitud de su cliente, sin mostrar interés por la resolución de la incidencia hasta la presentación de su reclamación ante el Servicio, lo que se consideró contrario a las buenas prácticas bancarias.

## PRÉSTAMOS SUBVENCIONADOS

### Información

Entidades: UNICAJA.— Reclamaciones n.º 2978/01 y n.º 2979/01.

BANCAJA.— Reclamaciones n.º 78/02, n.º 111/02, n.º 113/02, n.º 114/02, n.º 116/02, n.º 153/02, n.º 219/02, n.º 221/02, n.º 222/02, n.º 396/02 y n.º 397/02.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 143/02 y n.º 1513/01.

Las entidades relacionadas en este epígrafe no emplearon la diligencia propia de su condición de profesional a la hora de facilitar a sus clientes información en relación con los préstamos subvencionados de los que eran titulares. Las actuaciones incorrectas detectadas fueron las siguientes:

En los expedientes n.º 2978/01 y n.º 2979/01, los reclamantes, que habían obtenido un préstamo subvencionado con una ayuda del Ministerio de Fomento que había que reintegrar, se dirigieron, tras la amortización total del préstamo, a Unicaja solicitando información sobre el procedimiento para efectuar el pago de la subvención. La caja de ahorros manifestó inicialmente desconocer el procedimiento y, con posterioridad, indicó a sus clientes que resultaba imprescindible abrir una cuenta en la entidad para su pago, lo que no era cierto, ya que existía una cuenta específica en la entidad para su ingreso, sin necesidad de abrir una cuenta a nombre de los reclamantes. A la vista de lo anterior, el Servicio estimó que la caja de ahorros había sido poco diligente a la hora de facilitar la información solicitada por sus clientes.

Bancaja, en todos los expedientes relacionados en este epígrafe, y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expedientes n.º 1513/01 y n.º 143/02) se apartaron de las buenas prácticas bancarias al no acreditar que comunicaron a sus clientes el vencimiento de la subsidiación del tipo de interés del préstamo subvencionado, de los que eran titulares, y la necesidad de tramitar, en su caso, la prórroga de la subsidiación concedida en su día por el organismo público correspondiente, a la que estaban obligados según la escritura de préstamo.

### Falta de diligencia en la tramitación de operaciones

Entidades: BANCO DE CASTILLA.— Reclamación n.º 1230/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1504/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 2315/01.

CAJA RURAL CENTRAL.— Reclamación n.º 2613/01.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 1382/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1338/02.

Las entidades relacionadas en este epígrafe se apartaron de las buenas prácticas bancarias al no actuar con la debida diligencia, al cometer diversos errores en relación con los préstamos subvencionados de los reclamantes, que detallamos a continuación: negativa a admitir una amortización parcial anticipada en un préstamo subvencionado (expediente n.º 1338/02); la entidad admite una solicitud de préstamo subvencionado, formalizando incluso un préstamo puente, pese a no haber suscrito el Convenio correspondiente con el organismo que concedía la subvención (expediente n.º 2613/01); negativa a aceptar la aplicación de una subsidiación de intereses a un préstamo libre ya concedido, alegando que el organismo que concedía la subvención no lo admitía, cuando, tras consultar el Servicio con este organismo, no existía objeción alguna para ello (expediente n.º 1382/02); la entidad no informó a su cliente de que no podía tramitar su solicitud de préstamo cua-

lificado, a pesar de haber recibido la documentación, lo que provocó que el reclamante perdiera la subvención (expediente n.º 1504/01); falta de interés de la entidad en la resolución de una incidencia provocada por el adeudo dupli-

cado de una misma cuota de un préstamo subvencionado (expediente n.º 2315/01); demora de más de siete meses en la tramitación de un préstamo subvencionado (expediente n.º 1230/01).

## GRUPO II

### OPERACIONES PASIVAS

#### COMISIONES

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

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 833/01 y n.º 2497/01.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamaciones n.º 1881/01 y n.º 2564/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1954/01, n.º 2873/01, n.º 96/02, n.º 1478/02 y n.º 2204/02.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamaciones n.º 2065/01 y n.º 3141/01.

CAIXANOVA.— Reclamación n.º 2160/01.

CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN.— Reclamación n.º 2293/01.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS.— Reclamación n.º 2404/01.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamaciones n.º 2761/01 y n.º 2278/01.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamaciones n.º 2984/01 y n.º 71/02.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 3242/01.

BANCA MARCH.— Reclamación n.º 3538/01.

BANCAJA.— Reclamaciones n.º 27/02 y n.º 1762/02.

CAIXA RURAL DE ALTEA.— Reclamaciones n.º 303/02, n.º 304/02 y n.º 305/02.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 1147/02.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamaciones n.º 1543/02, n.º 1585/02 y n.º 1661/02.

IBERCAJA.— Reclamaciones n.º 1213/02 y n.º 1481/02.

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 descubierto, 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: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2446/01.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 3038/01.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 899/02.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS.— Reclamación n.º 1339/02.

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. 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 quien requiera al interesado para que mantenga abierta una cuenta domiciliataria de los recibos del préstamo, que en definitiva sirve para facilitar su gestión a la propia entidad prestamista. Por ello, la actuación de las entidades de crédito fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el caso de la Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez (n.º 899/02), la reclamante había solicitado la realización de las gestiones necesarias para la cancelación registral de un préstamo, exigiendo la entidad que, para la entrega de la provisión de fondos, resultaba imprescindible abrir una cuenta adeudando por ello las comisiones de mantenimiento pactadas. El Servicio entendió que el adeudo de las citadas comisiones no estaba justificado, al tratarse de una cuenta abierta por imposición y en beneficio de la entidad reclamada.

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

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 1137/01 y n.º 123/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1985/01.

DEUTSCHE BANK, S.A.E.— Reclamación n.º 2558/01.

CAJA RURAL DE ZAMORA.— Reclamación n.º 3116/01.

BANCO GUIPUZCOANO.— Reclamación n.º 3442/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1612/01, n.º 3469/01 y n.º 624/02.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 476/02.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 1722/02.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 1840/02.

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.

En otros casos (expedientes n.º 1137/01, n.º 1612/01 y n.º 1722/02), se adeudaron comisiones que, si bien estaban pactadas en el contrato, no habían sido adeudadas durante la vigencia del mismo, hasta un determinado momento en que procedieron a su cargo en cuenta. El Servicio de Reclamaciones consideró que el hecho de no comunicar previamente a los clientes su intención de aplicar efectivamente lo pactado supuso una actuación escasamente transparente y no ajustada a las buenas prácticas bancarias.

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

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ÁVILA.— Reclamación n.º 360/02.

La entidad adeudó sendas comisiones de descubierto por valoración en dos liquidaciones anuales consecutivas, que fueron devueltas al cliente tras su reclamación. El Servicio, no obstante su devolución, entendió que tal práctica, habida cuenta del tratamiento masivo de las liquidaciones, era previsible que se viniera extendiendo a la totalidad de las cuentas de la entidad, y que solo se produjeran las devoluciones tras las reclamaciones de sus clientes, actuando de forma contraria a lo dispuesto en la norma tercera, apartado 3, de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, que prescribe que no pueden exigirse comisiones de apertura o similares en los descubiertos en cuenta corriente por valoración.

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

Entidades: PATAGON BANK.— Reclamación n.º 406/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1696/01.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 2411/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 3532/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 359/02.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 628/02.

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 GUIPUZCOANO.— Reclamación n.º 1242/01.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 1254/01.

Los reclamantes, clientes del Banco Guipuzcoano (expediente n.º 1242/01), contrataron una imposición a plazo que fue cancelada anticipadamente. Discrepaban con la cuantía de la penalización por cancelación, ya que, mientras en el folleto publicitario del producto aparecía una comisión de un determinado porcentaje sobre el nominal (sin prorrateo), en las condiciones particulares del contrato ese porcentaje era anual y por lo tanto debía prorratearse en proporción al tiempo en que se anticipase el vencimiento. El Servicio entendió que la entidad quebrantó las buenas prácticas bancarias, pues la discrepancia entre la publicidad y el contenido del contrato suponía un obstáculo a la claridad y transparencia informativa exigida por aquellas.

Banco Atlántico (expediente n.º 1254/01) 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.

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

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1236/01, n.º 2227/01, n.º 629/02 y n.º 1395/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2289/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2591/01.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 2227/01), con ocasión de un descubierto de un día generado en la cuenta de su cliente, adeudó una comisión, ajustada a lo previsto en sus tarifas, pero de cuantía, a juicio del Servicio, desproporcionada. Tal y como ha manifestado en reiteradas ocasiones este Servicio, las entidades registran unas tarifas de comisiones en el Banco de España, no pudiendo cargar cantidades superiores a las registradas o a las que se deduzcan de las condiciones contractuales, si estas fueran menores. Ello, sin embargo, tampoco significa que se deban cargar, necesariamente y con carácter automático, las comisiones registradas, las cuales tienen, al amparo de la normativa vigente, la condición de máximas. Las entidades deben adecuar las comisiones repercutidas a los servicios ciertamente prestados, sin que el criterio de libertad de registro, consagrado por aquella normativa, pueda utilizarse para legitimar situaciones de abuso o desequilibrio.

En otro caso (expediente n.º 1236/01), el reclamante había contratado un FIAMM vinculado a una cuenta corriente, de forma que las suscripciones o reembolsos del mismo se efectuaban mediante cheques ingresados o librados contra esa cuenta. En un momento dado, se modificó el sistema, de modo que la entidad mediante carta —que el reclamante decía no haber recibido— indicó que ya no podía utilizarse el talonario de cheques. A pesar de lo anterior, casi dos años después, el reclamante libró un cheque que fue adeudado en descubierto en su cuenta, generando una comisión de descubierto por la cuantía máxima prevista en sus tarifas. A juicio del Servicio, la entidad se apartó de las buenas prácticas bancarias, ya que, por un lado, no anuló, a pesar de sus manifestaciones, los cheques y, por otro, aplicó automáticamente la comisión de descubierto, sin tener en cuenta las especiales circunstancias que concurrían.

En el expediente n.º 629/02, la reclamante acudió a una sucursal del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria para hacer efectivo un mandamiento de devolución ordenado por un juzgado. La entidad, dado que no tenía efectivo suficiente, le ofreció la entrega de un cheque bancario, pero cobrándole por ello una comisión por su emisión. Tal y como ha señalado el Servicio en reiteradas ocasiones, en aquellos casos en que una entidad no puede facilitar el efectivo solicitado y tal entrega es sustituida —por iniciativa y en beneficio de la entidad, que así se ve dispensada de la necesidad de almacenar grandes sumas de dinero en todas sus oficinas— por la emisión de un cheque bancario o documento de pago de similares características, resulta obvio que debe eximirse al interesado de cualquier obligación de pago. Idéntico pronunciamiento se produjo en el expediente n.º 2591/01, al adeudar el Banco Español de Crédito una comisión por la emisión de un cheque bancario al carecer la sucursal de efectivo suficiente para entregar a su cliente.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2289/01) enviaba a su cliente, dentro del mismo sobre, diversas comunicaciones de las operaciones realizadas en

su cuenta, adeudando gastos de correo por cada una de las operaciones para las que tenía pactado su cobro. El Servicio consideró incorrecto este proceder, ya que la entidad tan solo estaba legitimada para la repercusión de los gastos realmente habidos, sin que pudiera justificar el adeudo de varias comunicaciones cuando realmente solo enviaba una.

En otro caso, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 1395/02), por un error informático, no adeudó en la cuenta de su cliente el importe correspondiente a un reintegro en efectivo realizado en cajero automático con su tarjeta, y días después, al adeudar la cantidad dispuesta, se produjo un descubierto en la cuenta que dio origen al cargo de una comisión por descubierto, improcedente a juicio del Servicio.

## LEY DE CRÉDITO AL CONSUMO

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

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 2674/01 y n.º 3433/01.

En estos expedientes, los reclamantes cuestionaban ciertas liquidaciones de intereses y el cobro de comisiones por descubierto que la entidad realizó 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 anejas a la operación. Ateniéndonos a lo transcrito en la Circular 8/1990 —párrafo segundo, letra b), apartado 1, 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 la entidad reclamada vulneró el citado criterio —fiel reflejo de la norma—, el Servicio consideró que había quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios.

## INTERESES

### **Modificación del tipo de interés sin observar el procedimiento establecido en el contrato**

Entidades: CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 1556/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 282/02.

En estos casos, las entidades rebajaron los tipos remuneratorios, pactados en contrato, que venían aplicando a las imposiciones a plazo u otros depósitos de los reclamantes.

Sobre este particular, la norma sexta, apartado 6, de la Circular del Banco de España n.º 8/1990 establece que «los documentos contractuales relativos a operaciones activas o pasivas en las que intervenga el tiempo deberán recoger de forma explícita y clara, ..., los derechos que contractualmente correspondan a las partes, en orden a la modificación del interés pactado...; el procedimiento a que deben 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».

De conformidad con esta normativa, los contratos de depósito recogían la facultad de revisar el tipo de las operaciones (de la que las entidades hicieron uso), pero no acreditaron que la referida modificación del tipo hubiese sido previamente comunicada a los interesados en la forma fijada en los contratos, lo que motivó que el Servicio estimase que la actuación de las entidades había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

### **La entidad no abona los intereses pactados**

Entidades: BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 2760/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 3580/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ÁVILA.— Reclamación n.º 1858/01.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 2239/01

En el expediente n.º 2760/01, la reclamante, que era titular de varias cuentas abiertas en el Banco Pastor, tuvo



noticias de que una de sus cuentas se encontraba en presunción de abandono. Solicitó el reintegro de los fondos depositados más sus intereses (se trataba de una imposición a plazo), limitándose la entidad al abono del principal y de una parte de los intereses, ya que los cálculos realizados para su abono eran incorrectos. El Servicio estimó que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias tanto al no liquidar correctamente, desde un primer momento, los intereses de la imposición a plazo como al no aportar copia del documento contractual.

Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 3580/01) liquidó, durante un período prolongado de tiempo y a pesar de las reclamaciones de su cliente, las cuentas de la sociedad reclamante a un tipo inferior al pactado en el contrato, no siendo hasta que se formuló la reclamación ante el Servicio cuando decidió ajustar las liquidaciones a lo pactado.

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ávila (n.º 1858/01) calculó incorrectamente los intereses abonados a su cliente, ya que practicó la liquidación de un depósito con un plazo de veinticinco meses aplicando el tipo nominal anual que figuraba en el contrato y que coincidía con la TAE, que también aparecía en el mismo, como si dicho tipo nominal no estuviese referido a un año, sino a todo el período de liquidación, en este caso los veinticinco meses.

El Banco Zaragozano (expediente n.º 2239/01) calculó incorrectamente los intereses correspondientes a un depósito cuya rentabilidad estaba referenciada a la revalorización de un determinado índice bursátil.

## DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA

### Cargos en cuenta no autorizados por el cliente

Entidades: CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 1781/02.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS.— Reclamación n.º 3220/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1587/02.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1588/02.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 1855/02.

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 con-

cretar 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.

### Disposiciones en cajero con libreta

Entidades: CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 537/02.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 765/02.

Una cliente de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (expediente n.º 537/02), a quien le habían robado su libreta de ahorros efectuando posteriormente con la misma varias disposiciones en cajero, afirmaba que ni contaba con número secreto ni había operado nunca en cajero con la libreta. El Servicio entendió, ante las discrepancias manifestadas, que correspondía a la entidad —que afirmaba que su cliente había activado esta opción— acreditar que la activación de la libreta para operar en cajeros contaba con el consentimiento de su cliente y, al no hacerlo, se estimó que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias, no considerándose tampoco correcto que le repercutiera las disposiciones efectuadas con la libreta sustraída.

En el expediente n.º 765/02, la reclamante discrepaba con tres reintegros efectuados en cajero con su libreta. El Servicio, si bien podría considerarse que la reclamante no había sido diligente en la custodia de la libreta, emitió un pronunciamiento contrario a la entidad, ya que el sistema utilizado para la entrega del número secreto no permitía conocer la identidad de la persona a la que se le hizo entrega.

### Compensación impropia de posiciones deudoras y acreedoras de clientes

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 955/01, n.º 2690/01 y n.º 731/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1227/02.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 2610/01.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 3575/01.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ.— Reclamación n.º 1384/02.

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 saldos deudores y acreedores de depósitos sin que mediara alguno o ambos requisitos, o bien cuando los saldos compensados aún no eran líquidos, 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.

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

Entidades: CAJA RURAL DEL DUERO.— Reclamación n.º 3416/01.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 2595/02.

La Caja Rural del Duero (expediente n.º 3416/01), tras tener conocimiento del fallecimiento del cotitular indistinto de un depósito, impidió al otro cotitular, inicialmente, disponer de la totalidad del saldo para, posteriormente, entregarle solo parte del mismo. 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, que también rechaza, explícitamente, la presunción de copropiedad de los fondos).

El mismo pronunciamiento contrario mereció el Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla (expedien-

te n.º 2595/02), al bloquear la mitad del saldo de los depósitos abiertos a nombre de la reclamante y de su hermana (fallecida), siendo ambas cotitulares indistintas.

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

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 944/01 y n.º 2620/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1483/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2687/01.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 2712/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 3122/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— Reclamación n.º 663/02.

BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 2339/02.

Banco Español de Crédito (expediente n.º 944/01) efectuó, tras el fallecimiento de un cotitular indistinto, un traspaso de fecha posterior a la orden de bloqueo de la cuenta dada por el otro cotitular. El banco alegaba que el cargo tenía su origen en una orden dada por el cotitular fallecido con anterioridad al fallecimiento, pero sin acreditar este hecho, ya que afirmaba que la orden de traspaso suscrita se había traspapelado. Esta falta de justificación de su proceder mereció el pronunciamiento contrario del Servicio. Esta misma entidad (expediente n.º 2620/01) permitió la disposición del saldo de una cuenta cuyo titular había fallecido seis años antes sin contar con el consentimiento de todos sus herederos y sin haberse practicado la partición de la herencia. Por su parte, Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 1483/01) canceló, tras su fallecimiento, las cuentas de las que era titular el padre del reclamante, entregando la mitad del saldo a su madre y abriendo cuentas nuevas a nombre de los herederos, asumiendo la facultad de realizar la partición de parte del caudal hereditario sin estar legitimado para ello.

En el expediente n.º 2687/01 Banco Santander Central Hispano permitió que, tras el fallecimiento de un cotitular indistinto, el otro cotitular dispusiera de la totalidad del saldo de una imposición a plazo. El Servicio consideró, ante la discrepancia con su actuación manifestada por la heredera reclamante, que, si bien el otro cotitular estaba legitimado para disponer de los fondos, el banco debía haber retenido una pequeña parte del saldo para hacer frente a las obligaciones fiscales que pudiesen surgir para la heredera del cotitular fallecido.

Por su parte, Citibank (expediente n.º 2712/01) decidió bloquear totalmente un depósito con la finalidad de que los herederos no pudieran disponer de los fondos, al existir discrepancias entre ellos. El Servicio consideró, sin perjuicio de no considerar ilógica la decisión del banco, que, dado que el bloqueo se mantuvo durante años, la entidad debió

haber retribuido esos fondos de alguna forma, ya que, al no hacerlo, se benefició gratuitamente del dinero depositado.

En el caso de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (expediente n.º 3122/01), el reclamante, de acuerdo con la única documentación existente sobre una imposición a plazo, es decir, la libreta y un certificado emitido por la entidad, ostentaba la condición de cotitular indistinto. Tras el fallecimiento del otro cotitular, acudió a la sucursal para reintegrar los fondos depositados, lo que no pudo hacer, dado que la caja manifestaba, sobre la base de supuesta documentación interna que no aportó, que era un simple autorizado. El Servicio consideró que, sin perjuicio de lo que, en su caso, pudiera determinar un tribunal de justicia, la caja de ahorros no justificó su actuación, ya que, a la vista de la documentación existente, el solicitante era cotitular indistinto, por lo que debía haber facilitado los fondos, mereciendo en consecuencia un pronunciamiento desfavorable.

En el expediente n.º 663/02, la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Extremadura se apartó de las buenas prácticas bancarias al proceder al bloqueo de todas las cuentas de un cliente fallecido, con la única finalidad de que sus herederos procedieran a saldar un descubierto existente en una de ellas, abusando así de su posición de privilegio como depositario de los fondos.

En el expediente relativo al Banco Popular Español (n.º 2339/02), la entidad permitió disposiciones de una cuenta posteriores al fallecimiento de su titular sin que la entidad fuera capaz de dar información sobre la persona que las realizó o las circunstancias en las que se produjeron. Si bien finalmente el banco abonó las cantidades reclamadas, el Servicio estimó que se había apartado de las buenas prácticas bancarias por la falta de control mostrada en relación con las cuentas de su cliente.

### **Bloqueo de cuentas**

*Entidades:* UNICAJA.— Reclamación n.º 3117/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE NAVARRA.— Reclamación n.º 3164/01.

Unicaja (expediente n.º 3117/01) decidió bloquear la cuenta abierta a nombre del hijo menor de edad del reclamante —este estaba como autorizado— sin previo aviso, por no tener el N.I.F. del titular, llegando incluso a no abonar una transferencia en dicha cuenta. La caja justificaba su actuación en el Real Decreto 338/1990, de 9 de marzo, por el que se regula la composición y la forma de utilización del Número de Identificación Fiscal, pero sin tener en cuenta que el apartado 11 del artículo 15 de esta disposición contempla la posibilidad de que en las cuentas a nombre de menores «el Número de Identificación Fiscal, de estos podrá sustituirse por el de las personas que ostenten su representación legal». El Servicio estimó injustificada una decisión de tanta trascendencia como el bloqueo, cuando la propia normativa que lo justificaba preveía para supuestos como el analizado una alternativa para su cliente.

En el expediente n.º 3164/01, el Servicio entendió que la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios al bloquear el saldo de una cuenta a instancias de una de sus cotitulares indistintas, preservando sus derechos, pero conculcando las facultades dispositivas de la otra cotitular. La entidad alegaba en su descargo que, ante la contradicción entre las órdenes de una y otra cotitular, optó por acceder al bloqueo solicitado por quien, además, era la perceptora de la pensión que constituía el único abono periódico de la cuenta, bloqueando el saldo de la misma, cuando lo cierto es que permitió previamente la disposición de la mayor parte del saldo de la cuenta a la clienta ordenante del bloqueo, así como el mantenimiento de los gastos domiciliados, pero no la disposición de dicha cuenta a la otra cotitular, que ostentaba las mismas facultades dispositivas sobre ella.

### **Actuación incorrecta en embargos de cuentas**

*Entidades:* MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DEL CÍRCULO CATÓLICO DE OBREROS DE BURGOS.— Reclamación n.º 1623/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2228/01.

CAIXA D'ESTALVIS DEL PENEDES.— Reclamación n.º 2392/02.

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 realizadas 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, 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.

En el caso del Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2228/01), la entidad procedió al embargo de una imposición a plazo siguiendo instrucciones de la Tesorería General de la Seguridad Social, lo que se consideró ajustado a las buenas prácticas bancarias. No obstante, el presente expediente tenía un particularidad, como era que la imposición a plazo estaba a nombre de dos personas y la cuenta asociada tenía un solo titular, contra quien no se dirigía el embargo. El banco esperó hasta el vencimiento de la imposición a plazo y, una vez abonado su importe en la cuenta asociada, adeudó en esta la cantidad embargada, utilizando, además, un concepto equívoco. Este proceder dio lugar a

que la titular de la cuenta, desde el punto de vista formal, se viera afectada por un embargo que no iba dirigido contra ella, por lo que el Servicio estimó que el banco, al no realizar correctamente la operación, se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios.

### **Adeudos en cuenta para corregir abonos indebidos**

*Entidades:* CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE NAVARRA.— Reclamación n.º 1888/01.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 2008/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2395/01, n.º 2886/01, n.º 3039/01, n.º 3106/01 y n.º 2117/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— Reclamación n.º 2631/01.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS.— Reclamación n.º 2800/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 3059/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.— Reclamación n.º 901/02.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 1456/02.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2111/02.

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 ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2203/01.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 412/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1449/02 y n.º 1761/02.

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: demora en cumplimentar una orden de disposición de unos fondos, abonados en una libreta, realizada por persona autorizada (expediente n.º 2203/01); negativa a cumplir la orden verbal de su cliente para traspasar el producto de dos fondos de inversión a una cuenta de su exclusiva titularidad y admisión de otra orden telefónica posterior del otro cotitular (expediente n.º 412/02); negativa a aceptar un ingreso en moneda fraccionaria en la cuenta de su cliente, sin justificación (expediente n.º 1761/02), y falta de ejecución de una orden de su cliente de transferir fondos y realizar una inversión, desentendiéndose posteriormente de los perjuicios causados (expediente n.º 1449/02).

### **Cancelación unilateral de cuentas**

*Entidades:* BANCO ATLÁNTICO.— Reclamaciones n.º 2564/01 y n.º 3045/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 301/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1814/02.

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.

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

*Entidades:* BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 1570/01, n.º 2050/01, n.º 2218/01, n.º 3204/01 y n.º 1301/02.

BILBAO BIZKAIA KUTXA.— Reclamación n.º 1987/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 784/01, n.º 2344/01, n.º 3044/01 y n.º 3511/01.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 2435/01.

BANKINTER.— Reclamación n.º 2985/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 3031/01 y n.º 3129/01.

BANCAJA.— Reclamación n.º 1715/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1854/02 y n.º 392/02.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DEL CÍRCULO CATÓLICO DE OBREROS DE BURGOS.— Reclamación n.º 1844/02.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 2690/02.

En los expedientes de este epígrafe, el Servicio estimó que las entidades reclamadas no habían actuado conforme a las buenas prácticas bancarias, ya que tomaron decisiones unilaterales sobre diversas cuestiones de la operativa de las cuentas de sus clientes que, o bien no contaron con el consentimiento de estos, o bien constituían en sí mismas actuaciones incorrectas. Exponemos a continuación las concretas decisiones o actuaciones que concurren en cada uno de los expedientes: reclamación de deudas antiguas sin acreditar documentalmente la existencia de las operaciones que las generaron (expedientes n.º 1570/01, n.º 2435/01, n.º 3204/01, n.º 1715/02, n.º 1854/02 y n.º 2690/02); adeudo en cuenta sin causa que lo justificara y retraso de cinco meses en rectificarlo (expediente n.º 2050/01); pago del Impuesto sobre Sucesiones, correspondiente a la liquidación provisional de un heredero y dos legatarios, con cargo a una cuenta distinta a la designada en la autorización dada por el Servicio de Economía y Hacienda de la Comunidad Autónoma recaudadora del impuesto, así como la negativa a permitir que, quien era —según las propias alegaciones de la entidad— administradora del saldo depositado en una cuenta pudiera disponer del mismo (expediente n.º 1301/02); cargos en la cuenta de una sociedad declarada en suspensión de pagos sin la intervención judicial exigida por la Ley, así como la demora en cancelar un depósito constituido en garantía de un aval prestado por la entidad de más de catorce meses desde que fue devuelto (expediente n.º 1987/01); negativa a permitir retirar a su cliente una determinada cantidad en efectivo sin justificación (expediente n.º 2344/01); negativa a aceptar la realización de ingresos en efectivo en sucursal distinta de aquella en la que está abierta la cuenta (n.º 784/01); adeudo en una cuenta distinta de la domiciliaria de la aportación periódica a un fondo de pensiones, estando la cuenta domiciliaria cancelada y existiendo un orden de traspaso del fondo a otra entidad (expediente n.º 3044/01); negativa al abono en efectivo de un cheque bancario nominativo sin alegar una causa objetiva que justificara su actuación (expediente n.º 3511/01); inutilización, sin respetar el plazo de preaviso de 15 días previsto en el contrato, de la clave para realizar operaciones de banca electrónica, impidiendo con ello que pudiera disponer del dinero depositado en la cuenta (expediente n.º 2985/01); falta de justificación del abono de un ingreso en efectivo en una cuenta distinta, aunque del mismo titular, de la indicada por el reclamante (expediente n.º 3031/01); cancelación unilateral de una cuenta corriente en la que se instrumentaba una póliza de crédito y demora de casi dos años en rectificar un abono por importe inferior al que realmente correspondía (expediente n.º 2218/01); falta de justificación (expediente n.º 392/02) de la diferencia del saldo reflejado en la libreta de la reclamante y la suma de adeudos y abonos practicados en la misma; adeudo de una operación supuestamente realizada dos años antes sin comunicación previa a su cliente (expediente n.º 3129/01).

En el supuesto referido al Monte de Piedad y Caja de Ahorros del Círculo Católico de Obreros de Burgos (expe-

diente n.º 1844/02), la reclamante había recibido en su cuenta un ingreso en efectivo realizado por un tercero y, al desconocer el origen del apunte, acudió a la entidad para obtener más información. A la vista de ello, la caja de ahorros decidió que el apunte era incorrecto, por lo que le retrocedió el abono y retuvo su importe a la espera de que la persona que hizo el ingreso, desconocida para la caja de ahorros reclamada, justificara el destino del ingreso efectuado. El Servicio consideró incorrecta esta actuación, ya que no existían causas objetivas que permitieran afirmar que se había producido un error y, además, no solicitó la preceptiva autorización de su cliente para la retrocesión.

### **La entidad no cumplimenta todas las formalidades exigibles para verificar la regularidad de unos reintegros**

*Entidad:* BANCAJA.— *Reclamación n.º 2096/02.*

El reclamante, a quien habían sustraído su D.N.I., comprobó que, con posterioridad a la sustracción, se habían realizado cinco reintegros con cargo a sus cuentas sin la presentación física de las libretas. El Servicio comprobó que los contratos exigían, en todo caso, que para la realización de reintegros en efectivo se presentara la libreta junto con el D.N.I., por lo que la actuación de la entidad se consideró contraria a las buenas prácticas y usos bancarios, al permitir la disposición de los fondos cuya custodia había asumido sin cumplimentar todas las formalidades exigibles.

## **FALTA DE DILIGENCIA**

### **Comisión reiterada de errores**

*Entidades:* BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— *Reclamación n.º 2290/01.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1338/01, n.º 2252/01 y n.º 2878/01.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2224/01 y n.º 2039/02.*

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 752/02 y n.º 1779/02.*

*BANCO HERRERO.— Reclamación n.º 1520/02.*

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: no cancelar una cuenta sin razón ni prueba que validara su decisión, cargar un efecto sin autorización ni orden en tal sentido, no retroceder en su momento una comisión indebida por emitir un cheque bancario, penalizar por la cancelación anticipada de imposiciones sin título para hacerlo, cobrar por reclamación de saldo deudor sin poder haber llevado a cabo gestiones que motiven su repercusión y bloquear una cuenta parcialmente sin argumento válido para ello (expediente n.º 2290/01); falta de diligencia a la hora de subsanar errores provocados por la propia entidad, demorando el ingreso de nóminas (expediente n.º 2252/01); abonos injustificados y reiterados, de importe muy elevado, que posteriormente eran rectificadas utilizando un concepto erróneo (expediente n.º 2878/01); la entidad ejecutó por error una orden de compra de acciones por un importe diez veces superior al solicitado por su cliente, demorando excesivamente la subsanación de las consecuencias perjudiciales para su cliente del error cometido (expediente n.º 752/02); multitud de apuntes incorrectos como consecuencia de las incidencias producidas por la cesión del negocio de su sucursal a otra entidad que no fueron subsanados diligentemente (expediente n.º 1520/02); demora injustificada de catorce meses en cumplimentar la orden de su cliente de cancelar una cuenta de ahorro y de trasladar a otra entidad la domiciliación de los recibos de un préstamo (expediente n.º 2224/01); falta de liquidación de multitud de cuentas corrientes, al haber extraviado la información sobre las condiciones aplicables a las mismas y falta de comunicación de lo sucedido a su cliente hasta el momento en que presentó su reclamación ante el Servicio (expediente n.º 1338/01); la entidad se cobró el importe de una deuda, pese a que ya había sido pagada, mediante la realización de una compensación impropia (n.º 1779/02); falta de justificación sobre la procedencia de multitud de apuntes practicados en la cuenta de su cliente, así como el bloqueo injustificado de la misma (n.º 2039/02).

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

Entidades: BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 188/02.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 616/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1077/02.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1227/01.

Banco Atlántico (expediente n.º 188/02) constituyó un depósito a plazo por el doble de la cantidad pretendida por el reclamante, generándose un importante descubierto en su cuenta. Transcurridos varios días, se constituye correctamente, pero la entidad no retrocedió los intereses y gastos del descubierto, abonando unos intereses complementarios, hasta la reclamación de su cliente. El Servicio, sin perjuicio de valorar positivamente el abono de intereses, consideró que el banco debía haber sido, desde un primer mo-

mento, mucho más diligente a la hora de rectificar su error, sin permitir que, como sucedió al adeudarle los intereses y gastos del descubierto, su cliente sufriera las consecuencias perjudiciales de un error provocado por la entidad.

En el expediente n.º 616/02, la reclamante afirmaba haber realizado dos ingresos en un buzón nocturno de la entidad en los que se incluían diversas partidas de las que dos de ellas no se habían abonado en cuenta. El Servicio, sin perjuicio de no poder pronunciarse sobre si los ingresos se efectuaron o no, comprobó que ni la entidad ni su cliente ajustaron su actuación a lo previsto en el contrato suscrito para la utilización del buzón nocturno, por lo que consideró que la Caja, como profesional en la materia concedora de los riesgos de realizar las operaciones sin las formalidades previstas en el contrato, se había apartado de las buenas prácticas y usos bancarios.

En el expediente n.º 1077/02, la reclamante, titular de una libreta de ahorros, discrepaba con la negativa de la entidad a permitirle realizar las operaciones de reintegro en efectivo en ventanilla, obligándole a utilizar los puestos automáticos que no sabía utilizar. Debido a su desconocimiento, guardaba la clave secreta escrita junto a la libreta y comunicaba su clave personal a los empleados de la sucursal, que le hacían físicamente las operaciones. A juicio de este Servicio, la entidad se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios al no permitir a la reclamante operar como siempre lo había hecho, generando un evidente riesgo para los fondos depositados sin adoptar medida alguna destinada a proteger los intereses de su cliente.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 1227/01) no permitió disponer al reclamante de una cuenta de no residente, al no haberse otorgado por el titular del depósito la autorización para ello ante fedatario público. El Servicio entendió que, al tratarse de una cuenta de no residente, las autorizaciones que, en su caso, se otorguen, han de estar refrendadas por fedatario público, por lo que, en este punto, la negativa del banco estaba justificada. Sin embargo, sí se estimó merecedora de un pronunciamiento desfavorable la falta de diligencia mostrada por la entidad, al no comprobar, antes de admitir la autorización en la sucursal, los requisitos que esta debía cumplir, permitiendo que el reclamante creyera que, al haber entregado la citada autorización, ya podía disponer del dinero.

## **CONDICIONES CONTRACTUALES**

### **Apertura de cuentas o autorizaciones de disposición sin cumplir las formalidades necesarias**

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 802/01 y n.º 1564/01.

CAIXA D'ESTALVIS LAIETANA.— Reclamación n.º 2718/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2515/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 3607/01 y n.º 3210/01.

CAIXANOVA.— Reclamación n.º 708/02.

CAJA RURAL DE SORIA.— Reclamación n.º 1711/02.

ACTIVOBANK.— Reclamación n.º 1138/02.

CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.— Reclamación n.º 2088/02.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 1564/01) abrió una cuenta a nombre de un cliente que manifestaba no haber dado instrucciones en ese sentido, sin que el banco pudiera justificar, bien mediante la presentación del contrato de cuenta firmado, o bien con una solicitud de apertura de cuenta, su solicitud, lo que se consideró contrario a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 2718/01, la caja de ahorros reclamada no se ajustó a las buenas prácticas bancarias al abrir y cancelar varias cuentas a nombre de unos menores, admitiendo que en las mismas figurara como representante legal quien no ostentaba tal condición, así como al permitir el adeudo de determinados gastos ordenados por persona no facultada al efecto.

En los expedientes n.º 802/01, n.º 3607/01, n.º 1711/02 y n.º 2088/02, las entidades incurrieron en una mala práctica bancaria al abrir cuentas a nombre de los reclamantes sin su conocimiento ni su consentimiento, dándose además la circunstancia, en el expediente n.º 802/01, de que la cuenta se abrió a nombre de la reclamante y de una tercera persona, sin que la entidad justificara en modo alguno este anómalo proceder.

En el caso del expediente n.º 2515/02, el Banco Santander Central Hispano se negaba a facilitar información sobre los movimientos habidos en determinadas cuentas, al no haberse suscrito los correspondientes contratos. El Servicio estimó que en este aspecto la actuación del banco fue correcta, si bien consideró que constituía una mala práctica bancaria permitir que se abrieran varias cuentas en las que la reclamante aparecía como cotitular sin conocimiento ni consentimiento.

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (expediente n.º 3210/01) procedió a abrir una cuenta a nombre de una Comunidad de Propietarios. La citada Comunidad había autorizado al administrador de la finca para proceder únicamente a la apertura de la cuenta. El Servicio estimó que la caja se había apartado de las buenas prácticas bancarias al no dirigirse a los representantes de la Comunidad para que designaran a las personas autorizadas para disponer de los fondos depositados —permitiendo que esta designación la hiciera el administrador, que no tenía autorización para ello—, así como al no facilitar al Presidente de la Comunidad, en su condición de representante legal de la misma, información sobre los movimientos habidos en la cuenta.

Caixanova (expediente n.º 708/02) mereció un pronunciamiento contrario, al permitir que un menor, sin la asistencia de sus padres, abriera una cuenta corriente realizando posteriormente una disposición con cargo a la misma.

Un cliente de Activobank (expediente n.º 1138/02) solicitó la apertura de una cuenta, remitiendo a través de una empresa de mensajería la documentación necesaria, si bien incompleta, ya que no había firmado las condiciones particulares de la cuenta y además el D.N.I. de uno de los titulares había caducado, sin que el banco se diera cuenta de estas deficiencias hasta que el reclamante solicitó, cinco meses después, la cancelación de la misma, estimando el Servicio que se había apartado de las buenas prácticas bancarias al no haber sido diligente a la hora de comprobar el cumplimiento de los requisitos necesarios para la apertura de la cuenta.

### **Disposiciones de cuentas sin concurrir las firmas necesarias**

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2711/01 y n.º 1699/02.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 3505/01.

UNICAJA.— Reclamación n.º 319/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 352/02.

En los expedientes n.º 1699/02, n.º 3505/01 y n.º 352/02, 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.

Unicaja (expediente n.º 319/02) permitió que un autorizado en una cuenta, cuya autorización había sido revocada con anterioridad, realizara disposiciones de fondos con cargo a la misma. En el caso del expediente n.º 2711/01, el Banco Santander Central Hispano permitió que una persona que no era titular ni autorizada en una cuenta dispusiera de la totalidad del saldo existente, alegando que actuaba como representante de los titulares y que estos le habían conferido una autorización escrita, lo que en realidad no era así, ya que el citado escrito tenía carácter genérico, de modo que no quedaba determinado el alcance de tal autorización.

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

Entidades: CAIXA D'ESTALVIS DE SABADELL.— Reclamación n.º 2792/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 159/02 y n.º 447/02.

CAIXANOVA.— Reclamación n.º 764/02.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 1270/02.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 1480/02.

CAJA LABORAL POPULAR.— Reclamación n.º 2425/02.

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: exclusión de un cotitular por orden del otro cotitular de la cuenta (expedientes n.º 447/02 y n.º 1270/02); cancelación de cuentas de varios cotitulares sin concurrir el consentimiento de todos ellos (expedientes n.º 2792/01, n.º 159/02 y n.º 764/02); modificación de las condiciones de un contrato de cuenta a nombre de dos menores realizada por uno solo de los progenitores, sin la intervención del otro, que fue quien presentó la reclamación (expediente n.º 1480/02), y modificación unilateral del tipo de cuenta por parte de la entidad sin el consentimiento de su titular (n.º 2425/02).

### **Interpretación unilateral de cláusulas contractuales**

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1323/02.

BANCO HALIFAX HISPANIA.— Reclamación n.º 1845/01.

PATAGON BANK.— Reclamación n.º 3620/01.

En el expediente relativo a la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (n.º 1323/02), tanto la reclamante como la entidad consideraban que el saldo reflejado en la libreta de ahorros no coincidía con el real, pretendiendo la entidad que fuera la reclamante quien, mediante la entrega de una libreta antigua, justificara los movimientos habidos, pese a que, a juicio del Servicio, ha de ser la entidad de crédito la que, sobre la base de su propia información sobre los movimientos habidos en una cuenta, justifique los movimientos existentes. Al no actuar así, el Servicio consideró que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias.

Un cliente del Banco Halifax (n.º 1845/01) solicitó, avisando con veinticuatro horas de antelación, tal y como estaba previsto en el contrato, un determinado importe en efectivo. Cuando el reclamante acudió a la sucursal para retirar el dinero, la entidad no tenía los fondos a su disposición, alegando que, si bien era cierto que el contrato preveía un plazo de preaviso, no se había previsto ningún plazo concreto para la entrega del dinero, por lo que tampoco se creía obligada a ofrecer a su cliente otra alternativa que no fuera esperar, o emitir un cheque, o ejecutar una transferencia, pero soportando el reclamante la comisión. Evidentemente, el Servicio consideró que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias, tanto al no entregar

el dinero solicitado como por la actitud de total pasividad mostrada a la hora de resolver la incidencia por ella provocada.

En el expediente n.º 3620/01, el reclamante discrepaba con el importe abonado en concepto de compensación, por un error cometido por la entidad, que no se ajustaba a lo que, de acuerdo con su interpretación, se había pactado en el contrato para estos casos. El Servicio estimó que, dado que la entidad parecía compartir el criterio expuesto por el reclamante, se había apartado de las buenas prácticas bancarias, al abonar a su cliente una cantidad menor a la prevista en el contrato.

## **INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN**

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

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1618/01, n.º 2164/01, n.º 2699/01, n.º 3450/01, n.º 301/02, n.º 1315/02 y n.º 1326/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1016/01, n.º 2046/01, n.º 3452/01, n.º 2316/01, n.º 2394/01, n.º 2446/01, n.º 2752/01, n.º 64/02, n.º 423/02 y n.º 596/02.

UNICAJA.— Reclamaciones n.º 1475/01 y n.º 2568/02.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 1686/01, n.º 3248/01 y n.º 2248/02.

CAJA RURAL DE VILLAR.— Reclamación n.º 2116/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 2121/01, n.º 2367/01, n.º 2497/01, n.º 2567/01, n.º 3551/01, n.º 804/02 y n.º 1597/02.

CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN.— Reclamación n.º 2741/01.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 2760/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— Reclamación n.º 3192/01.

BANCA MARCH.— Reclamación n.º 3538/01.

BANCO MAPFRE.— Reclamación n.º 93/02.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 170/02.

CAIXA RURAL DE ALTEA.— Reclamaciones n.º 303/02, n.º 304/02 y n.º 305/02.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 1721/02.

BANCAJA.— Reclamación n.º 860/02.

CAJA LABORAL POPULAR.— Reclamación n.º 995/02.

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. 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: CAJA RURAL DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 2222/01.  
 BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 3223/01.  
 IBERCAJA.— Reclamación n.º 940/02.

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: aplicación de nuevas condiciones en la cuenta del reclamante sin reflejar en el documento contractual las mismas (expediente n.º 2222/01); el documento contractual no recogía los derechos que contractualmente correspondían a las partes —tal y como exige la normativa— en orden a la modificación del tipo de interés o de las comisiones o gastos repercutibles (expediente n.º 3223/01); la redacción de una cláusula relativa a la penalización por el reembolso anticipado de una imposición a plazo era confusa (expediente n.º 940/02).

### **Los contratos formalizados no ofrecían la información exigida por la normativa para conocer la rentabilidad de las operaciones**

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2013/01, n.º 399/02 y n.º 811/02.  
 BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 1524/01.  
 BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 3459/01, n.º 3519/01, n.º 3560/01 y n.º 830/02.

La norma sexta, apartado 6, de la Circular del Banco de España n.º 8/1990 establece lo siguiente:

«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.

Cuando el tipo de interés sea variable, se especificará, de forma precisa e inequívoca, la forma en que se determinará en cada momento.

- 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.»

Por su parte, la norma octava del mismo precepto, en su apartado 1, establece que el tipo de interés o rendimiento efectivo deberá expresarse obligatoriamente en los documentos contractuales, utilizando para el cálculo de la tasa anual equivalente (TAE) la fórmula contenida en su anexo V.

En los expedientes recogidos en este epígrafe, las entidades se apartaron de las buenas prácticas bancarias, al no ajustar la redacción de sus contratos a lo preceptuado en la norma. Las concretas irregularidades apreciadas por el Servicio fueron las siguientes:

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 811/02) omitió incluir, en el contrato correspondiente a una imposición a plazo, la mención obligatoria a la TAE. Esta misma entidad, en los expedientes n.º 2013/01 y n.º 399/02, cumplimentó de forma defectuosa unos contratos de imposición a plazo de 26 meses, indicando como tipo de interés el correspondiente al plazo total y sin hacer referencia a la TAE, lo que, además, indujo a confusión a sus clientes, respecto a la rentabilidad de su inversión.

En los expedientes referidos al Banco Español de Crédito (n.º 3519/01, n.º 830/02, n.º 3459/01 y n.º 3560/01) y al Banco Zaragozano (n.º 1524/01), se trataba de unos depósitos a plazo en los que se había pactado una parte de remuneración fija y otra variable, en función de la revalorización de un índice bursátil; en unos casos la TAE no se había incluido y en otros no estaba bien calculada, de tal modo que los reclamantes no podían interpretar correctamente lo pactado en sus contratos.

### **Falta de información sobre movimientos o saldos en cuentas**

Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1523/02 y n.º 2150/02.

En estos expedientes, los reclamantes se dirigieron a la entidad 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 que el banco reclamado facilitara la información solicitada. 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 justificativos de las operaciones efectuadas con libreta**

*Entidad:* CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 2060/01.

En esta ocasión, el reclamante discrepaba con determinadas operaciones adeudadas en su libreta, indicando que las mismas efectivamente se habían realizado, pero no con cargo a su cuenta, sino mediante la aportación de efectivo. El Servicio, sobre la base de la documentación que obraba en el expediente, no pudo emitir un pronunciamiento sobre cómo ocurrieron los hechos, remitiendo su resolución a los tribunales de justicia. No obstante, la caja de ahorros mereció un pronunciamiento contrario, debido a la falta de los oportunos justificantes de las operaciones adeudadas en la cuenta de ahorro.

Este Servicio de Reclamaciones ha reprochado, en numerosas ocasiones, el sistema implantado por algunas entidades de crédito, según el cual no requieren a sus clientes la firma de documentos cuando solicitan operaciones de importe inferior a ciertas sumas o cuando existe supuestamente un alto grado de confianza. Esta irregular práctica genera una inseguridad en los titulares de los depósitos bancarios, al no existir constancia documental de la identidad de la persona que autoriza las operaciones y de las condiciones de la operación, que resulta totalmente incompatible con las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

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

*Entidades:* PATAGON BANK.— Reclamación n.º 406/01.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2035/01.  
BANKINTER.— Reclamación n.º 645/02.

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 titular de los fondos embargados, o cualquier pretensión que desee ejercitar, 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 adeu-

do, 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:* CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE SEGOVIA.— Reclamación n.º 1238/01.

La caja de ahorros reclamada, como entidad domiciliaria de la pensión de la que era beneficiario el padre del reclamante, quien recientemente había fallecido, ejercitó el derecho, que la normativa vigente en la materia le permite, de obtener, de los herederos del beneficiario, el importe de las pensiones indebidamente cobradas, al ser posteriores al fallecimiento del mismo. Si bien esta actuación se consideró correcta, el Servicio entendió que, sin perjuicio del derecho que a la entidad le asiste a la hora de salvaguardar sus intereses frente a la reclamación de la Seguridad Social, en virtud de la transparencia que debe presidir las relaciones entre la entidad de crédito y sus clientes, hubiera resultado exigible que el adeudo se hubiera practicado previo aviso al titular de la cuenta, a fin de que pudiera haber adoptado las medidas oportunas.

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

*Entidades:* CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 913/01 y n.º 473/02.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1593/01, n.º 1803/01, n.º 1988/01, n.º 2294/01, n.º 2508/01, n.º 2722/01, n.º 2783/01, n.º 929/02, n.º 1274/02, n.º 1275/02, n.º 1276/02, n.º 1277/02, n.º 1278/02, n.º 1279/02, n.º 1280/02, n.º 1281/02, n.º 1282/02, n.º 1283/02, n.º 1284/02, n.º 1285/02, n.º 1286/02 y n.º 1287/02.  
ING BANK N.V.— Reclamación n.º 1812/02.  
DEUTSCHE BANK S.A.E.— Reclamaciones n.º 2335/01 y n.º 3475/01.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2566/01, n.º 2630/01, n.º 601/02 y n.º 977/02.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 615/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— Reclamación n.º 3192/01.

BANCO SABADELL.— Reclamación n.º 1040/02.

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: negativa a facilitar información sobre los movimientos de la cuenta (expedientes n.º 913/01 y n.º 2722/01); negativa a facilitar información detallada sobre la parte que correspondía a capital y a intereses en el momento de la cancelación de unas posiciones deudoras (expediente n.º 473/02); refundición de varias partidas en una sola anotación contable en una libreta de ahorros (expediente n.º 1593/01); demora de nueve meses en comunicar el adeudo de una comisión (expediente n.º 1803/01); la entidad emitió una segunda libreta de ahorros, manteniendo también operativa la primera, lo que originó que existieran dos libretas con apuntes y saldos diferentes (expediente n.º 1988/01); negativa a facilitar información sobre movimientos habidos en las cuentas ante la solicitud expresa del reclamante (expedientes n.º 2294/01, n.º 3192/01 y n.º 601/02); la entidad facilitó información incompleta en relación con las posiciones mantenidas por el reclamante, alegando problemas informáticos (expediente n.º 2508/01); demora, hasta la presentación de la reclamación ante el Servicio, en facilitar un extracto de cuenta de un mes, necesario para su presentación en un procedimiento judicial (expediente n.º 2783/01); defectuosa información sobre los requisitos necesarios para realizar una disposición de fondos con cargo a la cuenta del reclamante (expediente n.º 1812/02); la entidad facilitó información contradictoria sobre los fondos depositados y demoró injustificadamente su puesta a disposición del cliente (expediente n.º 2335/01); falta de conservación de una orden de disposición de fondos supuestamente realizada por su cliente (expediente n.º 3475/01); falta de conservación del documento justificativo de un ingreso en cuenta (expediente n.º 2566/01); falta de conservación de la documentación justificativa de la cancelación de una cuenta, desconociendo incluso la fecha en que se produjo (expediente n.º 2630/01); errores en la información fiscal facilitada, así como en la notificación del abono de la prestación por desempleo, desentendiéndose de los problemas generados a su cliente, negándose a emitir nuevas notificaciones sustitutivas de las erróneas (expediente n.º 977/02); negativa a explicar los motivos de la no inclusión del reclamante en una determinada promoción publici-

taria (expediente n.º 615/02); negativa a facilitar a sus clientes la información documental acreditativa de un error de la entidad, al abonar indebidamente a los reclamantes una importante cantidad que no les correspondía (expediente n.º 1040/02).

Merecen mención especial los expedientes comprendidos entre el n.º 1274/02 y el n.º 1287/02, así como el expediente n.º 929/02. Estas reclamaciones corresponden a diversas empresas integradas en un grupo de sociedades que solicitaban que Banco Bilbao Vizcaya Argentaria les remitiera las liquidaciones de todas sus cuentas desde el año 1996, ofreciéndose incluso al pago de las comisiones que pudieran devengarse por ello. El banco alegaba, para justificar su negativa, que toda la información ahora solicitada la había remitido de forma periódica a través de los correspondientes extractos de cuenta y que la normativa disciplinaria no le obligaba a más. El Servicio, si bien compartía la opinión de que la normativa no impone esa obligación, estimó que, dado que los datos solicitados obraban en poder del banco —al estar obligado a conservar justificación documental de gran parte de las liquidaciones—, la insistencia en negarse a facilitar esta información, a pesar de que las sociedades reclamantes estaban dispuestas a pagar por ella, se consideró contraria a las buenas prácticas bancarias.

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

Entidades: CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 371/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2307/02.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 992/01.

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 las cuentas, 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.

En los expedientes relativos a la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (n.º 371/02) y Banco Santander Central Hispano (n.º 2307/02), las entidades se apartaron de las buenas prácticas bancarias, al no facilitar a los reclamantes información puntual sobre las posiciones mantenidas por sus causantes.

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

Entidades: BANCAJA.— Reclamación n.º 1907/01.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 2653/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2873/01.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 1147/02.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 1933/02.

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 citadas incumplieron este mandato.

## PUBLICIDAD

### ***Incidencias en relación con la publicidad de productos bancarios***

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 503/02.

ACTIVOBANK.— Reclamación n.º 2072/02.

Tanto el capítulo III de la Orden de 12 de diciembre de 1989 como la norma novena de la Circular del Banco de España n.º 8/1990 establecen que corresponde al Banco de España

la autorización previa de 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, excepción hecha de la publicidad que esté sometida al control de las Comunidades Autónomas.

Esta misma disposición establece que «en toda publicidad autorizada expresamente deberá constar la expresión «Registrado en el Banco de España con el n.º», o su abreviatura «RBE n.º». 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 n.º» o su abreviatura «REBE n.º».

En el expediente relativo a Activobank (n.º 2072/02), el Servicio pudo constatar, a través de la reclamación de un cliente, que esta entidad no había incluido, en un folleto publicitario aportado al expediente, las citadas menciones obligatorias al Registro del Banco de España, por lo que no se había ajustado a lo dispuesto por la normativa.

Por su parte, la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (expediente n.º 503/02) no se ajustó a la transparencia informativa en la que se inspiran las buenas prácticas bancarias, al mantener en su página web, invitando el texto a su contratación, un producto cuya comercialización había retirado un año antes.

## 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: CAJA RURAL DE TOLEDO.— Reclamación n.º 2007/01.  
CAIXA D'ESTALVIS DE TARRAGONA.— Reclamación n.º 2320/01.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2591/01.  
CAIXA RURAL DE ALTEA.— Reclamación n.º 2779/01.  
CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.— Reclamación n.º 2867/01.  
CAIXA DE CRÈDIT DELS ENGINERS.— Reclamación n.º 605/02.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 643/02.

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.

1. 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 intermediarias, cuando existan.

La entidad del beneficiario y las entidades intermediarias situadas en España estarán igualmente obligadas a ejecutar dicha transferencia por el importe que hayan recibido de la entidad ordenante o de la entidad intermediaria 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 2007/01, n.º 2320/01, n.º 2591/01, n.º 2779/01, n.º 2867/01 y n.º 643/02, 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, sin ajustarse a 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 había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 605/02, el reclamante, con motivo de la recepción de una transferencia de las previstas en la Ley, soportó una comisión adeudada por otra entidad que tuvo que intervenir en la operación, ya que la caja reclamada no podía recibir directamente este tipo de transferencias. El Servicio estimó que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias, tanto al adeudar la comisión como por la falta de transparencia en la información facilitada a su cliente, al ofrecerle un servicio de recepción y envío de transferencias gratuitas cuando la infraestructura de la caja no permitía su recepción directa y era necesaria la intervención de otra entidad que repercutía su propia comisión de intermediación.

#### **Adeudo de comisiones improcedentes por diversos motivos**

Entidades: DEUTSCHE BANK, S.A.E.— Reclamación n.º 2023/01.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 269/02.

Deutsche Bank (expediente n.º 2023/01), con motivo del abono de una transferencia procedente del exterior, adeudó a su cliente, además de una comisión por su abono en cuenta, gastos de envío por remitirle la notificación del abono realizado. El Servicio estimó que el banco no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, ya que ni el contrato de cuenta ni las tarifas relativas a los gastos derivados de la recepción de transferencias preveían el adeudo de los citados gastos de comunicación.

En el expediente relativo al Banco Santander Central Hispano (n.º 269/02), el reclamante había ordenado una transferencia a Ecuador que no llegó a abonarse en la cuenta del banco beneficiario, debido a que el banco corresponsal utilizado en la operación había suspendido pagos. El Servicio estimó que, dado que los fondos no llegaron a su destino por causas no imputables al cliente —el corresponsal lo eligió el banco reclamado—, el adeudo de las comisiones y gastos cobrados por la ejecución de la transferencia no era procedente.

## DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA

### Falta de autorización en la realización de transferencias

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.— Reclamación n.º 732/02.

BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 1927/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2244/01.

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Córdoba (expediente n.º 732/02) ejecutó una transferencia sin la autorización del titular de la cuenta. Trató de justificar su proceder señalando que existía un contrato privado de prestación de servicios suscrito por su cliente con un tercero, en el que el reclamante se comprometía a pagar mediante transferencia un determinado importe. El Servicio estimó que, con independencia del contrato citado, la caja se apartó de las buenas prácticas bancarias al ejecutar la transferencia sin el consentimiento del titular de la cuenta.

En el expediente relativo al Banco Popular Español (n.º 1927/02), la sociedad reclamante discrepaba con la ejecución de dos transferencias a su cargo sin haber firmado la preceptiva orden. La entidad alegaba en su descargo que, si bien no se recabó la firma de la mercantil ordenante, las transferencias constituían el pago de dos inmuebles adquiridos por esta y financiados con sendos préstamos hipotecarios por ella concedidos a la reclamante, la cual no había aún satisfecho el último pago de su precio. El Servicio entendió, que, sin perjuicio de remitir a ambas partes a los tribunales de justicia en orden a la definitiva fijación de los hechos, en el caso estudiado resultaba preceptiva la orden

firmada del cliente para disponer del capital de ambos préstamos, abonados en su cuenta por la entidad, por lo que la omisión de tal requisito constituía una mala práctica bancaria.

En el caso del Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2244/01), la entidad ejecutó una transferencia figurando en el documento justificativo de la orden una firma que no se correspondía con la del titular de la cuenta de cargo, mereciendo, por tanto, un pronunciamiento desfavorable.

### Incumplimiento de órdenes

Entidad: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 690/01.

En este caso, la mercantil reclamante, que tenía que hacer frente a un pagaré domiciliado en otra entidad, ordenó al Banco Español de Crédito la realización de una transferencia urgente vía Banco de España. El banco, alegando problemas técnicos de la otra entidad, que no justificó y que esta negaba, emitió una transferencia ordinaria, que llegó al día siguiente, resultando el efecto impagado por falta de saldo. El Servicio consideró que el banco no había justificado los motivos de no ejecutar las órdenes de su cliente, por lo que se había apartado de las buenas prácticas bancarias.

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

Entidad: MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 2536/01.

El reclamante solicitó una subvención que le fue concedida, indicando como cuenta beneficiaria una que mantenía en la caja. Esta decidió, unilateralmente, cancelar tal cuenta, de modo que, al recibir los fondos, los abonó en una distinta en la que el reclamante era cotitular y que estaba en descubierto. El Servicio entendió, con independencia de la procedencia de la cancelación de la cuenta, que al abonar los fondos en una cuenta distinta a la señalada por el ordenante y beneficiario, sin haber contado con la preceptiva autorización de este, se había apartado de las buenas prácticas bancarias.

### Retrocesión de transferencias sin consentimiento de los interesados

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1479/01, n.º 2569/01 y n.º 1335/01.

UNICAJA.— Reclamación n.º 1362/02.

En estos expedientes, las entidades 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 su ejecución. 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 orde-

nante, ya que las cantidades abonadas en cuenta no pueden ser retrotraídas si no media el oportuno consentimiento del beneficiario, o la preceptiva orden o mandato legal. Por tanto, si el ordenante se dirige a la entidad solicitando dicha 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.

### **Transferencias ejecutadas a través de Internet**

*Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 3638/01.*

En este expediente, un cliente de la caja de ahorros reclamada negaba que hubiera dado orden de realizar determinadas transferencias; por su parte, la entidad afirmaba, sin aportar prueba alguna de sus afirmaciones, que habían sido autorizadas a través de Internet. El Servicio considera que el uso de nuevos canales de banca no puede conducir a la indefensión de la clientela, de modo que, como de hecho aquí sucedió, la entidad se apartó de las buenas prácticas bancarias al no aportar justificación de los adeudos practicados en la cuenta de su cliente.

## **FALTA DE DILIGENCIA**

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

*Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1286/01 y n.º 3002/01.*

*ING BANK N.V.— Reclamación n.º 1673/01.*

*BANKINTER.— Reclamación n.º 2175/01.*

*CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 2751/01.*

*CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 3540/01.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 395/02 y n.º 1749/02.*

*BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 1497/01.*

*ING BANK N.V. y CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1972/02.*

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 1286/01) recibió de su cliente orden de efectuar una transferencia a

una cuenta en Estados Unidos, ejecutándola en euros sin advertir al ordenante que, según práctica bancaria habitual en aquel país, era necesario cursarla en la misma moneda de la cuenta beneficiaria (dólares), resultando devuelta por este motivo. El banco cursó nuevamente la transferencia, ahora sí en dólares, pero omitiendo parte de los dígitos del número de cuenta del destinatario, lo que originó un nuevo retraso en el abono de los fondos al beneficiario; en el expediente n.º 3002/01, un cliente ordenó una transferencia para abonar en una cuenta en Mali, que no llegó a su destino hasta transcurrido más de un año sin que el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria ofreciera a su cliente información sobre lo ocurrido; ING BANK N.V. (expediente n.º 1673/01) devolvió por error una transferencia sin subsanar adecuadamente las consecuencias de la devolución, ya que su cliente se vio perjudicado por la distinta valoración de los apuntes; el Banco Santander Central Hispano (n.º 1749/02) demoró injustificadamente el abono de la transferencia correspondiente a la nómina de su cliente, limitándose a indicar que pudo deberse a incidencias relativas al traspaso de las posiciones de su cliente de Banesto al banco reclamado; por su parte, en el expediente n.º 2751/01, un cliente de Caja España de Inversiones ordenó una transferencia al Reino Unido, que resultó posteriormente devuelta, sin que, al parecer, ni el cliente ni la caja fueran responsables de la devolución. El Servicio consideró que la actuación de total pasividad de la caja, en la defensa de los intereses de su cliente, resultaba contraria a las buenas prácticas y usos bancarios; en el expediente relativo al Banco Zaragozano (n.º 1497/01), un cliente del banco había ordenado una transferencia al exterior, habiendo desaparecido el banco beneficiario, sin que el banco reclamado advirtiese este hecho hasta que, transcurridos más de dos meses desde que cursó la transferencia, comprobó que el banco correspondiente no había correspondido al apunte comunicando el abono. El Servicio estimó incorrecto su proceder, al haber manifestado un claro desinterés por el seguimiento de la operación que su cliente le había encomendado.

En el expediente relativo a Bankinter (n.º 2175/01), la reclamante ordenó una transferencia a través del servicio telefónico de la entidad, confirmándole el operador que la misma se había realizado, cuando esto no era así, por no disponer la cuenta corriente de saldo, ya que el dinero se encontraba en un depósito a plazo que había que cancelar previamente. El Servicio entendió que la entidad no había sido diligente, al confirmar, sin ser cierto, que una transferencia se había realizado, sin advertir a su cliente de la insuficiencia de saldo para realizar la misma y, finalmente, al no ejecutarla cuando la cuenta sí dispuso de saldo, ya que en ningún momento se puso en contacto con la reclamante para indicarle que la transferencia no había sido ejecutada.

La Caja de Ahorros San Fernando de Sevilla y Jerez (n.º 3540/01) estampó su sello y firma en los documentos justificativos de la realización de dos transferencias, entregándolos al ordenante sin que las transferencias llegaran a

ejecutarse. El beneficiario, sobre la base de la documentación sellada por la caja, solicitó el abono de los fondos. El Servicio, sin perjuicio de no poder pronunciarse sobre la procedencia de dicha solicitud, estimó que la incorrecta actuación de la caja, a la hora de sellar los documentos, creó la apariencia de que se había realizado la operación cuando realmente esto no era así.

En el expediente n.º 395/02, la sociedad reclamante ordenó una transferencia a Londres de un importe en pesetas al que añadió dos decimales y el banco la ejecutó en libras esterlinas, afirmando que su cliente, verbalmente, le indicó que la operación era en esta moneda. El hecho de que no se requiriera confirmación escrita de las nuevas órdenes que, supuestamente, había dado el reclamante llevó al Servicio a estimar que la actuación del Banco Santander Central Hispano no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En otro caso (expediente n.º 1972/02), la reclamante, con la finalidad de hacer frente a un cheque librado contra su cuenta en Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid, ordenó una transferencia desde su cuenta en ING Bank. Este banco modificó unilateralmente el nombre del beneficiario, indicando como tal al marido de la reclamante. Por su parte, la caja de ahorros, al comprobar que no correspondía el nombre del beneficiario con el de la titular de la cuenta, esperó varios días para ponerse en contacto con la entidad ordenante y aclarar lo sucedido, de tal modo que, cuando esto ocurrió, el cheque ya había resultado devuelto. A la vista de lo anterior, tanto una como otra entidad merecieron el pronunciamiento contrario del Servicio, ya que fue su falta de diligencia la que provocó finalmente la devolución del cheque.

## INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

### Falta de información o información deficiente

*Entidad:* BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1093/02 y n.º 2311/02.

En el expediente n.º 1093/02, la reclamante solicitaba información sobre el origen de unas transferencias enviadas desde el Reino Unido correspondientes a una pensión. El Servicio estimó que el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria había contravenido los principios de claridad y transparencia que deben regir las relaciones de las entidades con sus clientes, al no acreditar estar facilitando a su cliente la información solicitada, ni aun después de su reclamación expresa, y habiendo reconocido implícitamente al Defensor del Cliente que se había producido una deficiencia en cuanto al envío de cartas informando de los abonos.

En otro caso (expediente n.º 2311/02), un cliente de la entidad —que había suscrito un convenio regulador de separación aprobado judicialmente— ingresó una determina-

da cantidad en una cuenta a su nombre, solicitando de la entidad un certificado en el que hiciera constar que la cantidad ingresada era indisponible, fijando como único destino de la misma las transferencias correspondientes a la pensión alimenticia de sus hijas. A la vista del citado documento, la reclamante, cónyuge del titular de la cuenta en proceso de separación, confiando en el contenido del citado certificado, no solicitó la adopción de otras medidas para asegurar la pensión de sus hijas. Transcurrido un tiempo, el cliente del banco solicitó, en su calidad de titular de la cuenta, que dejaran de efectuarse las transferencias inicialmente ordenadas, solicitud que fue atendida por el banco. El Servicio, sin perjuicio de no poder delimitar el alcance concreto del certificado emitido, estimó que el banco se había apartado de las buenas prácticas bancarias al emitir un certificado cuyo contenido no se correspondía con la realidad, creando en la reclamante unas expectativas que luego se vieron defraudadas.

## VALORACIÓN

### Valoración incorrecta de un apunte por transferencia

*Entidad:* UNOE BANK.— Reclamación n.º 3046/01.

*CAIXA DE CRÈDIT DELS ENGINYERS.*— Reclamación n.º 1924/02.

El reclamante (expediente n.º 3046/01) ordenó dos transferencias desde su cuenta en UNOE BANK a otras entidades financieras, fuera del horario normal de oficina de las entidades bancarias. Los abonos en su cuenta se produjeron con valoración del tercer día hábil siguiente a las órdenes, cuando el anexo IV de la Circular 8/1990 dispone que el abono de transferencias procedentes de otras entidades se realizará, como máximo, el segundo día hábil siguiente a su orden en la oficina de origen. La razón de esta demora fue que el banco reclamado transmitió las órdenes indicando como fecha de recepción de la orden en la oficina de origen, no el día en que realmente se produjo, sino el día siguiente, basándose en que el citado anexo IV establece también que «las órdenes de transferencia de fondos se cursarán, a más tardar, el día siguiente hábil a su recepción». El Servicio consideró que, al confundir una obligación de diligencia (el plazo máximo para cursar una transferencia) con la fecha que debe figurar en la comunicación a la entidad beneficiaria como fecha de inicio del cómputo del plazo para la valoración del abono, el banco se apartó de las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1924/02, el reclamante discrepaba con la valoración aplicada a los abonos correspondientes a su pensión de la Seguridad Social, ya que la caja aplicaba una valoración de hasta ocho días después de efectuados los abonos en cuenta. El Servicio consideró que la entidad reclamada había actuado incorrectamente, ya que debería haber hecho coincidir la fecha del abono en cuenta de la pensión con su valoración, pues así lo exige la normativa



bancaria. De esta forma, se evita, además, que se produzcan posibles gastos para el pensionista derivados del cobro de su pensión —rechazados expresamente por la normativa de la Seguridad Social—, pues, dado que disponibilidad y valoración no son conceptos iguales, si se abona la pensión

en cuenta, esta pasa a ser disponible, aunque la valoración de tal abono sea posterior; pudiéndose producir, en caso de que el cliente dispusiera de los fondos inmediatamente, un descubierto por valoración, dando origen al cobro de los correspondientes intereses por el mismo.

## 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: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 41/01.

BANCO SIMEÓN.— Reclamación n.º 2071/01.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamaciones n.º 3546/01 y n.º 3583/01.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 2802/01.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 133/02.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 554/02.

PATAGON BANK.— Reclamación n.º 610/02.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamación n.º 730/02.

BANCO GALLEGO.— Reclamación n.º 832/02.

CAJA RURAL DE CANARIAS.— Reclamación n.º 1667/02.

BANCO SABADELL.— Reclamación n.º 1706/02.

UNOE BANK.— Reclamación n.º 2599/02.

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: CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 2874/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1291/02.

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; la devolución no se produjo por causas atribuibles al deudor de los efectos, sino como consecuencia de actuaciones desafortunadas, de uno u otro modo, de las entidades implicadas en la gestión de cobro. En efecto, la sociedad reclamante (expediente n.º 2874/01), que había librado dos letras de cambio que estaban en poder de la Caja de Ahorros de Salamanca y Soria, se dirigió al Banco de Castilla para que, antes del vencimiento, reclamara los efectos para su pago. Se efectuó la correspondiente comunicación por fax, pero, dado que, según los representantes de la caja, no se recibió, procedieron a la devolución de los efectos, adeudando las comisiones de devolución pactadas. Tras el análisis de lo sucedido, el Servicio comprobó que el Banco de Castilla remitió el fax al número que, de acuerdo con la lista de sucursales elaborada por la propia caja de ahorros, correspondía a la sucursal tenedora de los efectos, si bien en realidad no era así, por lo que no llegó a su destino. Evidentemente, la sociedad reclamante era por completo ajena a esta incidencia, por lo que se estimó que la Caja de Ahorros de Salamanca y Soria se apartó de las buenas prácticas bancarias al mantener el adeudo de las comisiones cuestionadas.

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 devo-

lución», 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 intervinientes; estas equivocaciones, en todo caso, deberían dilucidarse ante el organismo de dirimencias interbancarias competente, pero nunca pueden dar lugar a que se trasladen las consecuencias de estos errores a quienes no son responsables de ellos.

En el caso del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (n.º 1291/02), la reclamante le había encargado la gestión de cobro de un efecto girado por otro cliente de la misma entidad, que resultó devuelto, pese a que la cuenta librada tenía fondos suficientes para atenderlo y haber manifestado su intención de hacer frente al mismo. El banco no pudo acreditar que había enviado los correspondientes avisos al librado, pero, pese a ello, adeudó a la reclamante la comisión por devolución, lo que, a juicio del Servicio, resultaba injustificado.

### **Aplicación incorrecta de la tarifa de comisiones**

*Entidad:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamación n.º 2858/01.*

En este caso, el banco reclamado adeudó a su cliente, no residente con cuenta abierta en pesetas, unas comisiones por la emisión de dos cheques bancarios en pesetas sobre la base del folleto de tarifas previsto para operaciones sobre extranjero. El Servicio consideró incorrecto su proceder, ya que, como aquí sucedió, aplicar a las operaciones o servicios que se presten en cuentas en pesetas abiertas por personas no residentes, condiciones distintas a las ordenadas por residentes, para los que esta operación hubiera resultado gratuita —en aquellos casos en los que no exista diferenciación alguna en su operativa que justifique un trato distinto— supone una mala práctica bancaria.

### **Cobro de comisiones indebidas**

*Entidades:* BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— *Reclamación n.º 2174/01.*

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamaciones n.º 1984/01, n.º 927/02 y n.º 2071/02.*

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— *Reclamación n.º 2368/02.*

El Banco Español de Crédito (expediente n.º 2174/01) adeudó a su cliente una comisión por la liquidación de un cheque bancario, cuando había realizado esta operación, en repetidas ocasiones, sin pagar por ello. El Servicio consideró que, cuando una entidad exime a un cliente, de forma reiterada, del pago de una determinada comisión, crea en este la apariencia de que no se le va a aplicar, por lo que una actuación acorde con las buenas prácticas bancarias exige que, si decide modificar su criterio y pasar a adeudar comisiones por algo que antes no las generaba, debe comunicarlo así a su cliente para que tenga conocimiento de las nuevas condiciones y así poder decidir si realiza o no la operación. Dado que en este supuesto el banco no informó a su cliente, del adeudo de la comisión mereció un pronun-

ciamiento contrario por parte del Servicio. Un supuesto semejante se produjo en el expediente n.º 2368/02, en el que la caja de ahorros mantuvo el adeudo de una comisión de negociación de cheques, que, si bien se había adeudado en otras ocasiones, siempre resultaba devuelta posteriormente. En este caso, la entidad, sin comunicar previamente a su cliente su intención de no devolver su importe, decidió que, a partir de ese momento, no iba a condonar la comisión. Al faltar el requisito de información previa al reclamante, el Servicio estimó que la caja de ahorros reclamada se había apartado de las buenas prácticas bancarias.

Por su parte, el Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 927/02) aplicó una comisión por la emisión de un cheque bancario que no aparecía detallada en el impreso de solicitud, por lo que el reclamante no tuvo conocimiento del coste de la operación que se disponía a efectuar hasta que la misma ya se había realizado. Esta actuación se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1984/01, el Banco Santander Central Hispano, en las sucesivas remesas de efectos presentadas por la sociedad reclamante, aplicó distintos tipos de interés y comisiones, sin acreditar que previamente se los había comunicado. El Servicio estimó que esta falta de transparencia con su cliente era contraria a las buenas prácticas bancarias.

Esta misma entidad (expediente n.º 2071/02) recibió de su cliente un cheque en libras irlandesas con la intención de que gestionara su cobro. Dicha gestión, debido al extravío del original del documento por parte del banco, se demoró cinco meses. El Servicio estimó que la entidad no se encontraba legitimada para cobrar la comisión por la gestión de cobro, ya que no había realizado de forma correcta el servicio solicitado por su cliente, siendo este uno de los requisitos fundamentales que legitiman el cobro de toda comisión.

## **DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA**

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

*Entidad:* CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE GUIPÚZCOA Y SAN SEBASTIÁN.— *Reclamación n.º 3593/01.*

El reclamante entregó un cheque a la caja reclamada, para que gestionara su cobro, el cual fue abonado en la cuenta de aquel con fecha valor correcta; en cambio, la entidad aplicó unilateralmente un plazo de indisponibilidad de varios días hábiles posteriores a la entrega. Como consecuencia de lo anterior, no pudo atenderse el día de su vencimiento un recibo correspondiente a un préstamo cuyo pago estaba domiciliado, por lo que se generaron intereses de demora que posteriormente fueron retrocedidos.

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 efectos desatendiendo la orden de los clientes de no atenderlos o de proceder a su devolución una vez adeudados**

Entidades: PATAGON BANK.— Reclamación n.º 2034/01.  
 BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 2686/01 y n.º 3592/01.  
 CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2797/01.  
 BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2871/01.  
 BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 3437/01.  
 CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 209/02.  
 CAJA LABORAL POPULAR.— Reclamación n.º 2122/02.  
 CAJA RURAL DE CIUDAD REAL.— Reclamación n.º 2864/02.  
 UNICAJA.— Reclamación n.º 1233/02.  
 MONTE DE PIEDAD Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ.— Reclamación n.º 1071/02.  
 CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 1710/02.

En los expedientes relacionados en el presente epígrafe, las entidades atendieron distintos efectos o recibos, pese a

existir órdenes de sus clientes, bien de no pagarlos, o bien de proceder a su devolución dentro de los plazos previstos. Evidentemente, no se incluyen aquellos supuestos en los que la orden de pago se realiza mediante cheque, en los que las entidades están obligadas a su pago, ya que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 138 de la Ley 19/1985, Cambiaria y del Cheque, la revocación no produce efectos hasta después de la expiración del plazo de presentación, salvo en los casos de extravío o sustracción del cheque, cuando el juez competente dé orden de no pagarlo. Merecen especial consideración los siguientes:

En los expedientes n.º 2034/01 (Patagon Bank), n.º 209/02 (Caja de Ahorros del Mediterráneo) y n.º 2122/02 (Caja Laboral Popular), las entidades atendieron sendas letras de cambio, a pesar de existir orden del librado de no pagarlas, amparándose en el hecho de que las mismas estaban aceptadas. El Servicio considera que la aceptación de un documento cambiario afecta únicamente a las relaciones entre el tenedor y el librado aceptante, estando obligadas las entidades a ejecutar las órdenes de sus clientes sin valorar si con ello estos incumplen otro tipo de compromisos adquiridos con terceros. Dado que en estos supuestos no fue así, su actuación se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

Resulta especialmente llamativo el expediente relativo a la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (expediente n.º 2797/01). Una cliente de la entidad —hermana del reclamante—, que había domiciliado un recibo en su cuenta, dio orden de que, a partir de un determinado momento, no se volviera a pagar. Pues bien, la caja, desatendiendo la orden recibida, adeudó el recibo, pero no en la cuenta de su titular, sino en la de su hermano, quien no había intervenido en la operación. Si bien el importe del recibo fue finalmente abonado al reclamante, los hechos descritos no pueden conceptuarse sin más como un error, sino más bien como una desatención de la orden recibida, que dio origen a la incidencia padecida por el reclamante, mereciendo en consecuencia un pronunciamiento desfavorable.

Un cliente del Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2871/01) afirmaba haber ordenado —al parecer, verbalmente— dejar de pagar determinados recibos. El banco inicialmente atendió su petición, devolviendo los recibos, pero, en un determinado momento, comenzó nuevamente a adeudarlos. Al no justificar convenientemente este cambio de criterio, el Servicio dio por buena la versión del reclamante, por lo que se estimó que la actuación de la caja había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

En los expedientes en que resultó implicado el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (n.º 2686/01 y n.º 3592/01), los reclamantes habían dado orden expresa de no atender unos recibos, pese a lo que el banco los adeudó en cuenta sin atender su solicitud.

Por su parte, la Caja Rural de Ciudad Real (expediente n.º 2864/02) se apartó de las buenas prácticas bancarias al

adeudar en la cuenta de su cliente un efecto cuyo pago había sido rechazado expresamente pocas fechas antes.

En los expedientes n.º 3437/01 (Banco Pastor), n.º 1071/02 (Monte de Piedad y Caja General de Ahorros de Badajoz) y n.º 1233/02 (Unicaja), las entidades se apartaron de las buenas prácticas bancarias, al negarse a devolver varios efectos por ellas atendidos, pese a que sus clientes habían dado orden de devolverlos, antes de haber transcurrido el plazo interbancario previsto para su devolución.

Un cliente de la Caja General de Ahorros de Granada (expediente n.º 1710/02) acudió a su sucursal para ordenar que no se aceptara el cargo de un recibo de una compañía de seguros, cuyo vencimiento todavía no se había producido, haciendo constar por escrito dicha orden. Posteriormente, pudo comprobar que el citado recibo ya había sido adeudado dos días antes de dar sus instrucciones, por lo que, cuando recibió la información sobre los movimientos habidos, el plazo de devolución ya había transcurrido. El Servicio, consideró que, si bien era cierto que el recibo ya no se podía devolver, la entidad había sido poco diligente, ya que, si en el momento en que el reclamante acudió a la sucursal se hubiera comprobado si el citado recibo estaba ya cargado en cuenta o no, se hubiera podido evitar fácilmente la incidencia producida.

#### **Adeudo de recibos sin orden de domiciliación previa**

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 853/01 y n.º 907/02.

CAJA RURAL DE EXTREMADURA.— Reclamación n.º 1128/01.

BANCAJA.— Reclamación n.º 1176/01.

DEUTSCHE BANK.— Reclamación n.º 2788/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 3606/01 y n.º 1823/02.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1175/02.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 1942/02.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 1574/02.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA y BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 558/02.

Al contrario de lo que ocurría en los expedientes analizados en el epígrafe anterior, en este caso las entidades adeudaron en las cuentas de sus clientes unos recibos sin que existiera la correspondiente orden de domiciliación, negándose posteriormente, ante la solicitud de los titulares, a su retrocesión. 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 de las entidades referidas fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

#### **Envío de cheques utilizando medios que no dejan constancia de su recepción**

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1965/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 2755/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 3559/01.

En estos expedientes, las entidades implicadas habían remitido cheques a sus clientes que, bien se habían extraviado, o bien su recepción sufrió una demora fuera de lo normal. Analizados los hechos, se observó que las entidades habían utilizado para remitir los documentos un cauce que no dejaba constancia ni de la fecha de su envío ni de la de su recepción por el destinatario, en contra de la recomendación de este Servicio de que en envíos de documentos de tanta trascendencia, como lo pueda ser un cheque, se utilicen sistemas que acrediten los anteriores extremos, con mayor motivo cuando las entidades de crédito, como profesionales en la materia, conocen perfectamente los riesgos que entraña su actuación.

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

Entidades: BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 1237/01.

CAJA RURAL DE ALMENDRALEJO.— Reclamación n.º 1590/01.

BANKINTER.— Reclamaciones n.º 2221/01 y n.º 1592/02.

CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.— Reclamación n.º 2615/01.

CAIXANOVA.— Reclamación n.º 2639/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 2995/01, n.º 136/02, n.º 725/02 y n.º 1352/02.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 2505/01 y n.º 671/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 231/02.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 1887/02.

El Banco Pastor (expediente n.º 1237/01) adeudó un recibo en la cuenta de su cliente, a pesar de que no tenía saldo suficiente para atenderlo, y posteriormente lo retrocedió anulando el adeudo y devolviendo el recibo. Este Servicio ha sostenido, de forma reiterada, que las entidades de crédito solo están obligadas a ejecutar las órdenes de pago efectuadas por sus clientes en la medida en que estos previamente hayan efectuado la oportuna provisión de fondos, no estando, por tanto, obligadas a atender pagos en descubierto. Si, por cualquier razón, deciden hacerlo, pese a no existir saldo suficiente, lo que no se considera ajustado a las buenas prácticas bancarias es que, *a posteriori*, y con el fin de compensar este descubierto libremente admitido, retroceda —como aquí sucedió— el adeudo del recibo y proceda a su devolución, sin tan siquiera advertir de ello a su cliente.

Algo parecido sucedió en el expediente n.º 2505/01, en el que el Banco Español de Crédito demoró la realización

de los cálculos necesarios para la cancelación de un préstamo, resultando una cantidad superior a la esperada por su cliente, por lo que no tenía saldo suficiente en la cuenta para su adeudo. Ante esta situación, provocada por el mismo banco, la entidad procedió a la devolución de varios recibos que habían sido adeudados en firme varios días antes, de modo que aumentara el saldo de la cuenta de su cliente, lo que mereció el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

En el expediente n.º 2615/01, la caja de ahorros reclamada devolvió un recibo domiciliado, alegando un error en la domiciliación, al faltar los números correspondientes a los dígitos de control. El Servicio consideró que se había apartado de las buenas prácticas, ya que, aunque no tenía el número de cuenta completo, contaba con datos suficientes para haber adeudado el recibo, evitando los perjuicios que la devolución generaba a su cliente.

Bankinter (expediente n.º 1592/02) devolvió varios recibos girados por una compañía eléctrica, alegando la existencia de un error en la domiciliación, pese a que, con los mismos datos de domiciliación y durante varios años, los mismos recibos correspondientes a meses anteriores habían sido atendidos con normalidad. El Servicio estimó que el banco se había apartado de las buenas prácticas bancarias, al carecer de justificación las devoluciones efectuadas, así como al no manifestar interés alguno en resolver las consecuencias perjudiciales que para su cliente supuso esta incidencia.

Un cliente del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 725/02) discrepaba con la devolución del recibo correspondiente al seguro de hogar vinculado a un préstamo hipotecario. La entidad alegaba que la cuenta domiciliataria había sido cancelada con anterioridad a su presentación. Efectivamente, la cuenta había sido cancelada, pero, tal y como afirmaba el reclamante, había cambiado todas las domiciliaciones a una cuenta abierta en otra sucursal con cargo a la que se seguían pagando las cuotas del préstamo. El Servicio emitió un pronunciamiento contrario a la entidad, por su evidente falta de diligencia en la gestión de los intereses de su cliente. Un caso parecido se produjo con la misma entidad en el expediente n.º 1352/02, en el que se produjo la devolución de los recibos correspondientes a un seguro, como consecuencia de errores informáticos habidos durante el proceso de integración de la red del Banco del Comercio en el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, dando lugar a la rescisión de la póliza de seguros.

En el expediente n.º 2639/01, Caixanova adeudó un recibo en cuenta, existiendo la correspondiente orden de domiciliación. Cuando su cliente recibió la comunicación del adeudo, acudió a la entidad para solicitar su devolución, que no pudo llevarse a cabo al haber transcurrido el plazo de devolución. Al parecer, hubo un incidente en el proceso automático de cargo, por lo que el adeudo se produjo varios días después de la fecha de intercambio del recibo —fecha que sirve de referencia para el cómputo de los pla-

zos—, lo que, unido al retraso de la caja en comunicar el adeudo a su cliente, dio lugar a que la entidad presentadora no admitiera la devolución. El Servicio consideró que la caja de ahorros no fue lo suficientemente diligente a la hora de comunicar a su cliente el adeudo, por lo que su actuación se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

El Banco Español de Crédito (expediente n.º 671/02) devolvió por incorriente una letra de cambio librada por los reclamantes, de 4.000.000 de pesetas, cuando el saldo existente en la cuenta domiciliataria —procedente de un cheque ingresado el día anterior al vencimiento— era ligeramente inferior. El Servicio entendió que, si bien no tenía obligación de realizar un pago parcial, el banco pudo haberlo hecho, o bien dirigirse a la entidad presentadora, a fin de intentar que procediera a presentar la cambial discutida con fecha posterior, para lo que podría ampararse en lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley Cambiaria y del Cheque, que habilita el pago en los dos días hábiles siguientes al vencimiento, o al menos ponerse en contacto con su cliente para que aportara los escasos fondos restantes para el pago total, de modo que se hubiera 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 a las buenas prácticas y usos bancarios, la actuación de la caja mereció el pronunciamiento desfavorable del Servicio. Esta misma situación se produjo en el expediente relativo a la Caja Rural de Almedralejo (n.º 1590/01), que devolvió una letra por incorriente cuando el saldo de la cuenta librada era ligeramente inferior al importe de la letra, sin realizar gestión alguna tendente a proteger los intereses de su cliente.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 2995/01) devolvió por error un recibo de un seguro, provocando la rescisión de la póliza por parte de la aseguradora por falta de pago. El Servicio entendió que se había apartado de las buenas prácticas bancarias, tanto al devolver unilateralmente el recibo domiciliado como al no realizar gestión alguna tendente a solventar la incidencia producida.

En el expediente n.º 2221/01, Bankinter procedió, amparándose en las características de su programa informático, a cargar en la cuenta del reclamante diversos recibos dos días antes de su vencimiento, pero con una valoración correcta. El Servicio emitió un pronunciamiento desfavorable a la actuación del banco, ya que, en su condición de profesional bancario experto en la materia, debe arbitrar los medios para que sus sistemas operativos e informáticos no perjudiquen a su clientela y ha de atenerse a los vencimientos y presentaciones fijados para cada operación.

En el caso del expediente n.º 231/02, el reclamante acudió a una sucursal del Banco Santander Central Hispano para hacer efectivo un cheque nómina emitido por otra sucursal de la misma entidad. El banco se negó a pagarlo, alegando que debía hacerse efectivo, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Cambiaria y del Cheque, en la misma su-

cursal que lo emitió. El cheque nómina es librado por el propio banco, que se convierte en librado y librador del documento, garantizando así su pago de forma similar al cheque bancario. Analizados los hechos objeto de reclamación, la verdadera razón de no atender el cheque en esa sucursal —aunque sí lo fue en otra distinta minutos después— fue la incorrecta numeración del efecto, y no su lugar de libramiento. El Servicio estimó que, al haberse negado la sucursal al pago del cheque sin intentar subsanar el defecto existente, vulneró la confianza en ella depositada por el interesado y beneficiario del documento, lo que hizo acreedor al banco de un pronunciamiento desfavorable.

En otro caso, una sociedad cliente del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 136/02) reclamaba por el hecho de que un tercero hubiese cobrado un cheque nominativo, sin que el banco recabara la correspondiente identificación, ni la persona que lo cobró acreditara su condición de apoderada de la reclamante. El Servicio consideró que el banco se había apartado de las buenas prácticas bancarias, ya que entiende que las entidades de crédito deben adoptar una postura de prudencia antes de efectuar cualquier operación en la que intervenga una sociedad, examinando, en su caso, los poderes que ostenten las personas que efectúen tales operaciones, a fin de asegurarse la representación que éstas poseen, y con mayor motivo cuando se trata, como en este supuesto, de la realización de un acto de disposición de fondos.

En el expediente relativo a la Caja de Ahorros del Mediterráneo (n.º 1887/02), el Servicio entendió que la caja de ahorros se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios, al incumplir las instrucciones recibidas de la sociedad reclamante en nombre de su cliente, de imputar el importe de un ingreso de efectivo en cuenta al pago de un pagaré que vencía ese mismo día y se hallaba domiciliado en dicha cuenta, y optar, por el contrario, por imputar la cantidad ingresada al pago de varios recibos pendientes de un préstamo por ella concedido, devolviendo el pagaré por falta de saldo en la cuenta.

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

*Entidades:* CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS.— Reclamación n.º 1081/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1610/01.

BANCO SABADELL.— Reclamación n.º 1927/01.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 2346/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2372/01.

BANKINTER.— Reclamación n.º 2444/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 806/02.

PATAGON BANK.— Reclamaciones n.º 862/02 y n.º 2651/02.

En su condición de presentadoras o libradas/domiciliarias de cheques, letras de cambio u otros efectos, las enti-

dades reclamadas de los expedientes de este epígrafe no emplearon la diligencia esperada por su condición de profesionales 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 General de Ahorros de Canarias (expediente n.º 1081/01) demoró durante treinta y cinco días la devolución de un pagaré librado contra la cuenta de otro cliente de la caja que había dado orden de no pagar, permitiendo durante este tiempo que el reclamante dispusiera de los fondos, pese a haberse recogido en el documento de ingreso que no podría disponer hasta el cobro efectivo del documento, lo que indujo al reclamante a pensar que el documento había resultado atendido; Patagon Bank (expedientes n.º 862/02 y n.º 2651/02) demoró injustificadamente el abono de sendos cheques ingresados en cuenta por sus clientes; en el primer caso el ingreso se realizó en otra entidad, que presta este servicio al banco reclamado, y en el segundo el ingreso se efectuó en un cajero automático; el Banco Español de Crédito (expediente n.º 1610/01) tardó once meses en comunicar a su cliente que un cheque librado contra una cuenta en el extranjero había resultado impagado, sin acreditar, ante la solicitud del Servicio, la fecha en la que efectivamente entregó el cheque a su corresponsal para la gestión de cobro; el Banco Sabadell (expediente n.º 1927/01) emitió un resguardo de entrega de una remesa de cheques por un importe muy superior al de los efectos realmente ingresados, sin detectar esta incidencia en el momento de ejecutar la operación; la Caja de Ahorros de Salamanca y Soria (expediente 2346/01) admitió el ingreso de un cheque sin fecha de emisión, sin darse cuenta de que el documento carecía de un requisito esencial para su validez, tardando varios días en detectar el error y permitiendo, mientras, que su cliente dispusiera de los fondos; el Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2372/01) se encargó de gestionar el cobro de un cheque en dólares pagadero en Estados Unidos que resultó devuelto, indicándose como motivo de devolución que el documento no era negociable; posteriormente, la reclamante ingresó otro documento igual, pero de distinto importe, que sí fue atendido. A la vista de esta incongruencia, el Servicio estimó que el banco debía haber realizado alguna gestión tendente a obtener, al menos, una explicación de los motivos por los que en un caso se pagó y en otro no; Bankinter (expediente n.º 2444/01) demoró en dos días el abono correspondiente al ingreso de un cheque sin aportar justificación alguna de este retraso, lo que se consideró una práctica incorrecta, con independencia de que la valoración del apunte fuera correcta; en el expediente n.º 806/02, un cliente del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria descontó una letra, endosándosela al banco mediante la firma en el reverso del documento. El nombre del tomador de la letra estaba en blanco, poniendo el banco en este lugar un sello con su nombre, adquiriendo por tanto tal condición. Ello supuso que la información obtenida del documento no se correspondiera con los hechos tal y como sucedieron —el reclamante debía figurar como tomador y la

entidad como endosataria—, estimando el Servicio que el banco, como experto bancario, debía haber advertido de tal circunstancia a su cliente.

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

*Entidades:* BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA y BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 968/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA y BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 691/02.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1097/01.

CAJA DE ARQUITECTOS Y BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2650/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2682/01, n.º 627/02 y n.º 1239/02.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 100/02.

BANCO DE VALENCIA.— Reclamación n.º 665/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE SEGOVIA.— Reclamación n.º 1813/02.

En los expedientes referenciados en este epígrafe, las entidades reclamadas, ante el impago de los efectos respecto de los que actuaban, bien como entidades domiciliarias, o bien gestionando su cobro, no actuaron con la diligencia propia de su condición de profesionales en la materia.

Los supuestos concretos que dieron lugar a un pronunciamiento contrario del Servicio fueron los siguientes:

En el expediente n.º 968/01, una sociedad descontó unos pagarés en el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, que los presentó al cobro en el Banco Popular. Los efectos resultaron impagados por incorrientes. Tras intercambiarse entre las entidades implicadas diversos apuntes de cargo y de abono, se comprobó que los documentos originales se habían extraviado. El Servicio consideró que ambas entidades eran, en última instancia, responsables del extravío de los pagarés, correspondiéndoles por tanto adoptar medidas prácticas y efectivas en ayuda de la sociedad reclamante. Su actitud pasiva mostró un proceder alejado de las buenas prácticas y usos bancarios.

Un supuesto similar fue el del expediente n.º 2650/01, en el que una sociedad entregó tres cheques al Banco Santander Central Hispano, que actuaba por delegación de la Caja de Arquitectos para su gestión de cobro e ingreso en cuenta. El abono en cuenta se demoró tres meses, retrocediéndose inmediatamente el abono de uno de ellos, dado que se había extraviado. El Servicio estimó injustificado tanto el retraso en el abono de los cheques como la falta de diligencia de ambas entidades a la hora de subsanar la incidencia producida, ya que se limitaron a culparse mutuamente del extravío.

Un cliente del Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 691/02) entregó a esta entidad un pagaré para

que gestionara su cobro en el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria. El pago del efecto fue rechazado, a pesar de existir saldo en cuenta para atenderlo, aduciendo esta última entidad que el documento era ilegible y que el número de cuenta consignado por la entidad presentadora era erróneo. Evidentemente, la sociedad reclamante no era responsable de la incidencia, pero, a pesar de ello, se le adeudó la comisión por devolución, sin que ninguna de las entidades implicadas asumiese ese quebranto. El Servicio estimó que la actuación de ambas entidades se apartó de las buenas prácticas bancarias, ya que las controversias entre entidades han de resolverse ante los órganos de dirimencia establecidos al efecto, sin que sea admisible que en lugar de ello prefirieran que fuera la reclamante quien soportara las consecuencias perjudiciales de la incidencia.

En los expedientes n.º 100/2002 (Ibercaja) y n.º 627/02 (Banco Santander Central Hispano), las entidades no pudieron acreditar la entrega a sus clientes de los efectos devueltos que estos manifestaban no haber recibido, ya que se los remitieron por correo ordinario, medio considerado poco idóneo para el envío de documentos de esta trascendencia; en el correspondiente al Banco Santander Central Hispano se daba además la circunstancia de que el banco se desentendió totalmente del problema existente, sin indicar siquiera a su cliente el modo en que debía promover el correspondiente procedimiento judicial ni acreditar que hubiera prestado colaboración alguna al reclamante.

En otros casos (expedientes n.º 1097/01 y n.º 2682/01), las entidades reclamadas demoraron injustificadamente la comunicación a sus clientes de la devolución de los documentos cuya gestión de cobro habían asumido. En la reclamación correspondiente al Banco de Valencia (expediente n.º 665/02), la comunicación no se produjo hasta transcurridos 45 días desde el impago, alegando el banco que tal demora se debió a un fallo de la operadora de servicios informáticos. El Servicio consideró que estas actuaciones suponían una falta de diligencia en su control interno totalmente incompatible con las exigencias de la ortodoxia bancaria.

En el expediente n.º 1813/02, un cliente de ING Bank dio una orden de domiciliación, con cargo a su cuenta asociada en la Caja de Segovia, para su ingreso en una cuenta vivienda abierta en la primera de las entidades citadas. La domiciliación fue devuelta, por no coincidir el NIF del ordenante con el del titular de la cuenta de cargo de la que el reclamante era tan solo autorizado. Si bien el motivo alegado estaba justificado, el Servicio consideró que la caja de ahorros había actuado de manera poco diligente, al tardar diez días en comunicar a ING Bank la devolución, lo que motivó que, al ser final de año, el reclamante no pudiera obtener los beneficios fiscales esperados.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1239/02) mereció un pronunciamiento contrario a su actuación, ya que, mientras frente a la entidad presentadora de dos recibos a cargo de su cliente procedió a su devolu-



ción, frente a su cliente mantuvo los adeudos en cuenta correspondientes a esos recibos, sin justificar la procedencia de los adeudos o su devolución.

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

*Entidades:* CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.— Reclamaciones n.º 411/01 y n.º 1670/01.

BANCAJA.— Reclamaciones n.º 2589/01 y n.º 2933/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 3185/01 y n.º 1729/02.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 1671/02.

En los expedientes de este epígrafe, las respectivas entidades implicadas rechazaron el pago de cheques que sus clientes habían librado contra cuentas de las que eran titulares, o 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.

### **Errores reiterados de diversa índole**

*Entidades:* BANKINTER.— Reclamación n.º 249/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 185/01, n.º 2503/01 y n.º 920/02.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 799/01.

BANCO GUIPUZCOANO.— Reclamación n.º 2490/01.

ING BANK y CAJA RURAL DE CIUDAD REAL.— Reclamación n.º 2622/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO y CAJA DE AHORROS DE MURCIA.— Reclamación n.º 182/02.

En las reclamaciones analizadas en este epígrafe se apreció que las entidades reclamadas habían actuado de forma poco diligente, incurriendo en errores de diversa índole. 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 los expedientes referenciados concurrían circunstancias adicionales que dieron lugar a pronunciamientos desfavorables 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.

En el expediente relativo a Bankinter (n.º 249/01), la sociedad reclamante cedió tres efectos para su descuento. El banco no los descontó, sino que se limitó a gestionar su

cobro. Tampoco levantó, sin justificar los motivos, el protesto por falta de pago, y, por último, demoró la entrega de los originales de las letras de cambio, a pesar de que su importe ya había sido adeudado en cuenta, actuaciones todas ellas contrarias a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 185/01, Banco Santander Central Hispano presentó al cobro una letra de cambio por un método incorrecto —estaba excluida del SNCE, por ser no residente el librado y superar una cuantía determinada—, volviéndola a presentar incurriendo en otros errores que provocaron una nueva devolución. A pesar de lo anterior, adeudó a su cliente la comisión por la devolución, sin tener en cuenta su responsabilidad en lo sucedido.

Esta misma entidad, en el expediente n.º 2503/01, no pudo justificar los motivos por los que devolvió, de forma reiterada y a pesar de existir saldo suficiente en la cuenta del reclamante, diversos recibos girados por varios libradores. Si bien estas incidencias no produjeron un perjuicio económico directo en su cliente, al abonarle el banco los recargos y gastos habidos, la reiteración de los errores suponía una falta de diligencia y de control de su operativa interna, incompatibles con la correcta llevanza del negocio bancario.

En otro caso (expediente n.º 799/01), una cliente del Banco Atlántico solicitó la devolución del recibo de una compañía de seguros. A pesar de que del extracto de su cuenta parecía deducirse que el banco había atendido su orden, en realidad había devuelto otro recibo, también correspondiente a un seguro, pero distinto del solicitado. Ante la reclamación de su cliente, la entidad, en lugar de asumir el error, modificó los apuntes existentes en la cuenta, de modo que pudiera existir alguna justificación a su actuación, pero sin devolver el recibo solicitado, por lo que mereció un pronunciamiento desfavorable del Servicio.

Un cliente del Banco Santander Central Hispano (n.º 920/02) solicitó el traspaso de todas sus cuentas a otra entidad. Durante los tres meses siguientes al traspaso, entregó los recibos correspondientes al pago de las cuotas de la Seguridad Social al Banco Santander Central Hispano, para que se atendieran con cargo a su cuenta. Al no tener ya ninguna cuenta abierta, los recibos resultaron impagados por lo que el Servicio consideró que, si bien su cliente debía saber que, al no tener ya cuenta en el banco difícilmente podían pagarse los recibos, la entidad, como profesional en la materia, no actuó correctamente, al aceptar la gestión de pago de unos recibos que sabía que no podía realizar, así como al no advertir al reclamante de que ese no era el cauce oportuno para su pago.

En el expediente n.º 2490/01, el reclamante entregó al Banco Guipuzcoano un efecto para que lo presentara al cobro. El efecto resultó devuelto, por existir un error en el número de la cuenta domiciliataria. Dado que la cuenta tenía saldo suficiente para el pago, la entidad domiciliataria (Banco

Bilbao Vizcaya Argentaria) y el Banco Guipuzcoano acordaron verbalmente que se haría una nueva presentación del documento para evitar al reclamante los gastos de devolución, pese a lo que el Banco Guipuzcoano, amparándose en que no tenía conformidad escrita de la otra entidad, decidió no presentarlo y adeudar los gastos de devolución a su cliente. Por otra parte, al adeudar el efecto devuelto, no emitió el correspondiente documento de liquidación y, por último, devolvió un cheque con cargo a una cuenta que —en virtud del ingreso de otro cheque en fecha anterior— tenía fondos suficientes para su pago. Este conjunto de actuaciones desafortunadas merecieron el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

Un cliente de ING Bank (expediente n.º 2622/01) entregó a esta entidad un pagaré de cuenta corriente para que gestionara su cobro. El citado pagaré resultó devuelto en las tres ocasiones en las que fue presentado. Analizados los hechos, el Servicio comprobó que en dos de las tres presentaciones ING Bank incurrió en diversos errores que motivaron su devolución y que en la tercera la entidad domiciliataria —Caja Rural de Ciudad Real— no pudo justificar los motivos de la devolución. El Servicio emitió un pronunciamiento contrario a la actuación de ambas entidades, por la falta de diligencia en la tramitación de las sucesivas presentaciones del pagaré.

En otro caso (expediente n.º 182/02), la sociedad reclamante exponía su disconformidad con la retrocesión por parte del Banco Santander Central Hispano de dos recibos que habían sido abonados tres meses antes, al parecer porque la entidad domiciliataria —Caja de Ahorros de Murcia— así lo había decidido. El Servicio entendió que ambas entidades se habían apartado de las buenas prácticas bancarias, ya que, debido a las discrepancias existentes entre las mismas (no estaban de acuerdo ni sobre una hipotética conformidad telefónica a los adeudos ni sobre la existencia del propio adeudo interbancario en sí), repercutieron sobre la reclamante las consecuencias perjudiciales derivadas de la incidencia, al verse sorprendida con un adeudo en cuenta practicado tres meses después del abono de los recibos.

### **Pago de cheque falsificado**

*Entidad:* BANCO SABADELL.— *Reclamación n.º 1180/02.*

En este caso, el banco reclamado pagó un cheque cuya firma, como después se pudo comprobar, había sido falsificada. Además, como la cuenta carecía de fondos para atenderlo, la entidad decidió efectuar un traspaso desde una cuenta de ahorro vivienda abierta por el mismo titular. La falsificación de la firma del documento era evidente e incluso reconocida por el propio banco, que alegaba que, al haberse presentado el documento por el 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—, no pudieron comprobar la firma en ese momento. Asimismo, sostenía que, al haber transcurrido el plazo previsto en el convenio sobre truncamiento para la devolución del cheque, no se podía tramitar la misma. El Servicio consideró que, dado que la implantación del método del truncamiento beneficia económicamente a la entidad que lo utiliza, su consecuencia lógica es que sea de aplicación el principio según el cual quien es favorecido por una actividad que le reporta utilidad debe soportar, asimismo, los riesgos derivados de la misma, por lo que, en aplicación del artículo 156 de la Ley Cambiaria y del Cheque, el daño por el pago del cheque falsificado debía soportarlo la entidad librada. Por otra parte, el Servicio entendió que se había apartado también de las buenas prácticas bancarias, al efectuar el traspaso entre las cuentas del reclamante sin contar con su expreso consentimiento.

## **NORMATIVA ESPECÍFICA**

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

*Entidades:* BANKINTER.— *Reclamación n.º 2578/01.*

*BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 133/02.*

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***

*Entidades:* BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— *Reclamación n.º 3583/01.*

*MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 508/02.*

En el primer caso (expediente n.º 3583/01), el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria entregó a la sociedad reclamante, como consecuencia de la ampliación de un préstamo hipotecario, un cheque bancario en el que, por error admitido por las dos partes, se consignó una cantidad muy superior a la que correspondía. La sociedad ingresó el cheque en otra entidad, resultando devuelto, ya que el banco reclamado alegaba que el importe era incorrecto. El Servicio estimó que, por las especiales características del documento cambiario, la actuación del banco devolviendo el importe

íntegro del cheque, existiendo provisión de fondos y antes del plazo de irrevocabilidad, se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios.

En el expediente n.º 508/02, la caja de ahorros reclamada se negó al pago de un cheque, alegando que había recibido instrucciones verbales de su cliente en ese sentido. El Servicio entendió que la entidad se apartó de las buenas prácticas bancarias, al haber admitido la orden de revocación antes de expirar el plazo de presentación del cheque, negándose al pago del documento amparándose en tal orden, e incumpliendo así lo dispuesto en la Ley Cambiaria y del Cheque.

### **Retención injustificada de cheque**

*Entidad: CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 1734/02.*

El reclamante presentó al cobro a la entidad un cheque nominativo a su favor, negando esta su pago, sobre la base de la orden de extravía dada por el librador y de la diferencia de firma existente. El Servicio entendió que debían ser los tribunales de justicia los que se pronunciaran sobre la autenticidad o no de la firma recogida en el documento, pero, sin embargo, sí se estimó que la entidad no había actuado correctamente al retener el documento en su poder, alegando la presunta comisión de un delito en grado de tentativa, cuando el propio librador manifestaba no tener intención de iniciar ninguna acción al respecto.

## **INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN**

### **Información defectuosa en relación con la devolución de efectos**

*Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 648/02.*

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 547/02.*

En estos expedientes, las entidades reclamadas, en su condición de domiciliarias de unos efectos, procedieron a su devolución. En ambos casos, las devoluciones estaban plenamente justificadas, por lo que en este aspecto no se estimó que la devolución fuera incorrecta. No obstante, el Servicio consideró que se apartaron de las buenas prácticas bancarias, al consignar, como causa de devolución, un motivo incorrecto.

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

*Entidades: CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 2969/01.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1208/02.*

En el expediente n.º 2969/01, la caja de ahorros se negaba a remitir a su cliente los justificantes de los adeudos

de recibos efectuados en su cuenta, alegando que con la información contenida, bien en la libreta o bien en los extractos periódicos remitidos, quedaba acreditado el pago. El Servicio estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, ya que, por un lado, la información recogida en los extractos es siempre menor que la de los justificantes de pago y, por otro, al existir unos plazos interbancarios para la devolución de recibos, resultaba esencial que el titular de la cuenta tuviera conocimiento inmediato de la existencia del cargo, no pudiendo por ello demorarse hasta que recibiera el extracto periódico o actualizase su libreta.

Por su parte, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 1208/02) se negaba a facilitar información a los reclamantes sobre un cheque cargado en cuenta varios años antes, alegando que esa información ya no obraba en su poder. El Servicio consideró que el banco se había apartado de las buenas prácticas bancarias, al no conservar adecuadamente la información solicitada por su cliente.

## **VALORACIÓN**

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

*Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1949/01.*

*PATAGON BANK.— Reclamación n.º 1609/02.*

Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1949/01), 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. La entidad 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.

En el caso de Patagon Bank (expediente n.º 1609/02), los hechos ocurrieron de la siguiente manera: esta entidad, dadas sus especiales características, ofrece un servicio que, sin red de sucursales, permite disponer del mismo veinticuatro horas al día y los 365 días del año. Para llevar a cabo su actividad utiliza, entre otros medios y como conexión entre su oficina central y sus clientes residentes en todo el territorio nacional, una empresa de mensajería que es la encargada de recoger los documentos que los clientes envían a la entidad y hacer entrega de los mismos a la organización, no escogiendo el cliente el mensajero, sino que le es proporcionado por la entidad reclamada. El reclamante pretendía ingresar un cheque en su cuenta, por lo que el banco envió un mensajero para su recogida. El anexo IV de la Circular del Banco de España 8/1990 establece que, en las

entregas efectuadas mediante cheques a cargo de otras entidades, la fecha de valoración, a efecto de devengo de intereses, se computará desde el segundo día hábil siguiente a la entrega. En este supuesto, la cuestión planteada era si el momento de la entrega se consideraba aquel en el que el mensajero recogía el documento o si, por el contrario, no se producía hasta que el mismo fuera recibido por la entidad (tal y como sostenía el banco reclamado). El Servicio consi-

deró que, al tratarse de un procedimiento instaurado por la entidad bancaria y en su propio provecho y beneficio, hay que entender que el mensajero que se presenta en el domicilio del reclamante y receptiona el cheque actúa para el banco y, por ende, desde ese momento habrá de empezar a correr el plazo de valoración señalado por la norma. Al no haber aplicado este criterio, el Servicio estimó que el banco se había apartado de las buenas prácticas bancarias.

## GRUPO V

### VALORES Y OPERACIONES CON DEUDA DEL ESTADO

#### COMISIONES

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

*Entidades:* BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 3641/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 987/02.

El Banco Español de Crédito (expediente n.º 3641/01) adeudó al reclamante unas comisiones por suscripción y amortización de letras del Tesoro, 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, limitándose a incluir una remisión genérica a sus tarifas. 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.

En la reclamación n.º 987/02, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios, al adeudar a su cliente unas comisiones por el traspaso de valores, sin acreditar documentalmente, como exigía el contrato de depósito y administración de valores, que su cliente hubiera aceptado —mediante escrito o telefax debidamente firmados— las mismas.

#### INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

##### **La entidad no aporta justificación documental de las operaciones realizadas**

*Entidad:* BANKINTER.— Reclamación n.º 2665/01.

El reclamante manifestaba su desacuerdo con las características de una operación de compra de deuda del Estado, ya que, según sus afirmaciones, compró títulos a diez años y con una determinada rentabilidad. Por su parte, Bankinter afirmaba que el vencimiento de los títulos era de cinco

años y la rentabilidad inferior. Requerida la entidad para que facilitara la pertinente orden de compra suscrita por el reclamante, a fin de comprobar la veracidad de lo afirmado por los interesados, tal documento no fue aportado, por lo que el Servicio no pudo determinar las características reales de la inversión realizada, remitiendo su resolución a los tribunales de justicia. Precisamente por ello, estimó que el banco reclamado había incumplido sus obligaciones mercantiles, al no haber conservado o, en su caso, formalizado un documento de la trascendencia del que nos ocupa.

#### FALTA DE DILIGENCIA

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

*Entidad:* CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 3651/01.

El reclamante mantenía abierta en la caja reclamada una libreta en la que se anotaban los ingresos y pagos derivados de la cesión temporal de activos financieros. En el mes de enero de 1999 se produjo una transformación en el sistema financiero, de manera que los nominales que se podían contratar en este tipo de operaciones pasaron de ser múltiplos de 1.000.000 de pesetas a múltiplos de 5.000 euros (831.930 pesetas). La Caja de Ahorros de Madrid mantuvo el saldo de dicha libreta en el importe nominal anterior a la transformación (11.000.000 de pesetas), pese a realizar los adeudos y abonos en la cuenta soporte por los nuevos efectivos correctos, es decir 60.000 euros (9.983.160 pesetas). De esta manera, en el momento de su cancelación figuraba, por error, un saldo en la libreta superior al que realmente hubiera correspondido en función de los nominales contratados y los efectivos liquidados.

Con independencia de lo anterior, la disminución de los nominales practicada en enero de 1999 y su consiguiente menor valor efectivo produjo, durante varios meses, un saldo en la cuenta soporte, suficiente para haber operado con un título más en las cesiones temporales, por lo que el Servicio estimó que la actuación de la caja no había sido ajus-

tada a las buenas prácticas bancarias, provocando que su cliente perdiera la oportunidad de rentabilizar parte de los fondos depositados.

**Falta de diligencia en la resolución de una reclamación**

*Entidad: CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.— Reclamación n.º 1048/02.*

En este caso, el reclamante planteaba su discrepancia con la gestión por parte de la entidad de una inversión en letras del Tesoro, afirmando que no se ejecutó una orden automática de renovación de la inversión durante dos años y que, cuando finalmente se llevó a cabo, se hizo por un importe inferior al que hubiera correspondido. Una vez com-

probados los hechos, el Servicio entendió que la actuación de la entidad, en cuanto a la gestión de los valores, había sido correcta (la renovación no era automática y, cuando se pretendió invertir el importe solicitado, la cuenta vinculada no tenía saldo suficiente); no obstante, se llegó a una conclusión desfavorable a su actuación, debido a la falta de diligencia demostrada en la atención de la reclamación de su cliente, ya que, a pesar de haber este reclamado en 1998 y en 1999, no recibió información sobre lo realmente sucedido hasta que formuló su reclamación ante el Servicio, lo que puso de manifiesto una total falta de interés en la resolución e información sobre las incidencias acaecidas, alejada de lo que exigen las buenas prácticas bancarias.

## GRUPO VI

### TARJETAS DE CRÉDITO

#### COMISIONES

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

Entidades: *BANCAJA.— Reclamación n.º 1907/01.*

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2326/01.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 3608/01.*

*CITIBANK ESPAÑA.— Reclamaciones n.º 593/02 y n.º 135/02.*

*CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamación n.º 1542/02.*

Bancaja (expediente n.º 1907/01) modificó unilateralmente, mediante su adeudo en cuenta, el importe de la cuota anual de una tarjeta de crédito, sin acreditar haber notificado esta modificación de las condiciones a su cliente, tal y como estaba previsto en el contrato. Esto mismo ocurrió en el expediente n.º 593/02 de Citibank, en el que esta entidad modificó las comisiones aplicables a la tarjeta sin ajustarse al procedimiento establecido en el contrato.

En el caso del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 3608/01), el Servicio estimó que este se había apartado de las buenas prácticas bancarias, tanto al adeudar en la cuenta de su cliente la cuota anual de una tarjeta —que la propia entidad había bloqueado— como al cobrar una comisión por reclamación de posiciones deudoras no pactada en el contrato.

En el expediente n.º 2326/01, el reclamante exponía que, con motivo de la renovación de sus tarjetas de crédito, la caja de ahorros reclamada le remitió un escrito ofreciéndole la posibilidad de realizar transferencias por medio de la tarjeta de forma gratuita y que, al ordenar la primera de ellas, le adeudaron una comisión. Toda vez que la entidad no aportó copia del documento contractual y sobre la base de la oferta realizada, el Servicio estimó que el adeudo de la comisión no estaba justificado.

En el expediente n.º 135/02, el Servicio estimó que Citibank España se había apartado de las buenas prácticas bancarias, al adeudar a su cliente diversos importes que obede-

cían a cuotas de renovación de una tarjeta, así como intereses y comisiones de demora que devienen del impago de dichas cuotas, sin que tales cantidades obedecieran a la prestación de un servicio, por cuanto no quedó acreditado que el reclamante hubiera recibido dicha tarjeta.

La Caja de Ahorros de Galicia mereció un pronunciamiento desfavorable del Servicio, al mantener el adeudo correspondiente a la cuota anual de una tarjeta, sobre la que el titular había manifestado su voluntad de darla de baja.

#### DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA

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

Entidades: *BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1248/01 y n.º 1968/01.*

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 121/02.*

*BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 2208/01.*

*BANCAJA.— Reclamación n.º 594/02.*

*FIMESTIC.— Reclamación n.º 2345/02.*

En los expedientes n.º 1968/01, n.º 594/02 y n.º 2345/02, los reclamantes afirmaban no haber realizado determinados reintegros en efectivo con sus tarjetas, sin que las entidades reclamadas justificaran documentalmente ante ellos que los mismos hubiesen sido efectuados con esas tarjetas, adoptando así una posición de total pasividad ante la queja de sus clientes. El Servicio considera que, en consonancia con las disposiciones sobre la materia, 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 su procedencia, su actuación no puede considerarse ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1248/01, el reclamante alegaba que en una disposición de efectivo realizada en un cajero, este

le entregó menos dinero del solicitado y adeudado en cuenta. El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria alegaba que la operación había sido correcta, aportando el registro interno del cajero, pero sin adjuntar el justificante del arqueo del cajero, a pesar de serle expresamente requerido por el Servicio, siendo tras este requerimiento, que no cumplimentó, cuando decide devolver a su cliente, once meses después de su reclamación inicial, el importe solicitado, dando de este modo por resuelta la reclamación. Este Servicio, a la vista de cómo se habían desarrollado los hechos, y pese al abono realizado, estimó que el banco no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 121/02 se realizaron multitud de disposiciones de fondos con la libreta en cajero y mediante tarjeta de crédito que el reclamante decía no haber efectuado. Si bien la caja de ahorros justificó gran parte de los apuntes, mereció un pronunciamiento desfavorable, al no justificar documentalmente varias de las operaciones cuestionadas.

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

*Entidades:* CAJA RURAL DE ZARAGOZA.— Reclamación n.º 1734/01.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2850/01.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 281/02.  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1197/02.  
BANCO LUSO ESPAÑOL.— Reclamación n.º 1880/02.

En el expediente n.º 1734/01, una cliente de la Caja Rural de Zaragoza rechazó una operación adeudada correspondiente al cargo procedente de una empresa de alquiler de automóviles que pretendía, de esta manera, cobrarle unos supuestos daños en el vehículo alquilado. El Servicio entendió que la entidad se apartó de las buenas prácticas bancarias, ya que, por un lado, mantuvo el adeudo en cuenta sin contar con el consentimiento de su cliente, que no firmó la factura, y, por otro, no acreditó haber realizado ninguna gestión tendente a reclamar su importe, dando por buena la versión de la empresa de alquiler.

En la reclamación relativa al Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2850/01), al reclamante le fue sustraída la tarjeta de crédito —de otra entidad— al finalizar una operación realizada en un cajero automático propiedad del banco reclamado. El reclamante entró en la sucursal para comunicar lo sucedido y solicitar ayuda para bloquear la tarjeta, limitándose el personal del banco reclamado a indicarle dónde estaba la sucursal más próxima de su entidad, provocando, al no facilitarle los medios para el inmediato bloqueo de la tarjeta, que se produjeran diversas disposiciones fraudulentas antes del aviso. El Servicio consideró que el banco reclamado no actuó con la diligencia exigible a una entidad de crédito, al no facilitar a su cliente los medios para proceder al bloqueo inmediato de su tarjeta.

El Banco Español de Crédito (expediente n.º 281/02) adeudó el importe de una operación realizada con la tarjeta de su cliente en el extranjero con la que este discrepaba. El Servicio consideró que el adeudo de la operación, en el que el banco actuaba como mero intermediario, estaba justificado, pero no protegió adecuadamente los intereses de su cliente, al demorar injustificadamente la iniciación de un procedimiento de reclamación ante el sistema de pago gestor de la tarjeta.

En el caso del Banco Luso Español (expediente n.º 1880/02) el reclamante manifestaba que, con un duplicado de su tarjeta, se habían efectuado disposiciones en un cajero automático. La entidad sostenía que no había indicios para pensar en la existencia de un duplicado. El Servicio estimó que, si bien debían ser los tribunales los que se pronunciaran sobre esta cuestión, sí emitió un pronunciamiento desfavorable por el hecho de que la entidad, ante las circunstancias concurrentes (el cliente afirmaba poder demostrar que estaba en otra ciudad con la tarjeta) no hubiera solicitado a las entidades propietarias de los cajeros los registros internos en los que quedarán reflejadas las operaciones, y por tanto que acreditaban las mismas, manteniendo los adeudos en cuenta sobre la base de unos listados de operaciones emitidos por ella que, en opinión de el Servicio, no acreditaban la corrección de las operaciones.

Por su parte, un cliente de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (expediente n.º 1197/02) discrepaba con el hecho de que, al realizar el pago de unas facturas de hotel en francos belgas con su tarjeta de débito, su entidad le adeudó una cantidad en euros cuyo contravalor no se correspondía con el importe de los francos belgas. La entidad alegaba que esta diferencia venía motivada por el cambio a dólares efectuado por una entidad belga. El Servicio consideró que no resultaba admisible la existencia de diferencias de cambio en transacciones en monedas de la zona euro, por lo que la caja de ahorros debía haber efectuado las averiguaciones oportunas para aclarar la procedencia de la conversión de los francos belgas a dólares y posteriormente a pesetas, negándose entre tanto a admitir, protegiendo así los intereses de su cliente, la existencia de diferencias de cambio.

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

*Entidades:* CAIXA DE CRÈDIT DEL ENGINYERS.— Reclamación n.º 276/02.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 183/02 y n.º 1506/02.

En estos casos, los reclamantes manifestaban su discrepancia con diversos reintegros en cajero, realizados con sus tarjetas de débito, que provocaron descubiertos en su cuenta. El Servicio estimó incorrecto el proceder de las entidades, por haber permitido transacciones con tarjetas de débito superando el saldo disponible de la cuenta de cargo, ya que es bien sabido que el saldo de la cuenta funciona 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, en nada acorde con las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

Era especialmente llamativo el expediente n.º 276/02, en el que la caja saldaba los descubiertos generados mediante el traspaso de fondos —unilateralmente realizado por la entidad— desde una cuenta de ahorro mantenida en la misma caja, lo que igualmente se consideró incorrecto.

## CONDICIONES CONTRACTUALES

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

Entidades: CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 3664/01.

HISPAMER SERVICIOS FINANCIEROS.— Reclamación n.º 680/02.

En el primer supuesto analizado (expediente n.º 3664/01), el reclamante, que como titular de una tarjeta de crédito tenía derecho a disponer de la totalidad del saldo de su cuenta y además del límite de crédito de su tarjeta, no pudo disponer de la totalidad del mismo, debido a la implantación por la entidad de un sistema operativo deficiente que no permitía reactivar el límite de crédito en cajero, una vez que se reponía el saldo de la cuenta vinculada. Asimismo, la caja de ahorros no pudo justificar que existiera una cláusula contractual que le permitiera, antes de la fecha de caducidad de la tarjeta y debido al envío de una nueva, hacer que la tarjeta antigua perdiera su operatividad sin comunicación previa al titular. Ambas actuaciones se consideraron contrarias a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente de Hispamer Servicios Financieros (n.º 680/02), el reclamante era titular de una tarjeta de crédito con un límite de disposición mensual de 300.000 pesetas. Durante un período de liquidación no alcanzó ese límite, pero, cuando en el período siguiente trató de realizar operaciones con su tarjeta, solo lo pudo hacer en parte, ya que, de acuerdo la interpretación del contrato sostenida por la entidad, el límite de disposición no se fijaba mensualmente, sino que se mantenía el importe dispuesto en tanto no se efectuara el pago del recibo presentado, lo que en este caso no ocurrió hasta quince días después. El Servicio consideró que se trataba de una interpretación interesada de la entidad, en perjuicio de su cliente, por lo que se había apartado de las buenas prácticas y usos bancarios.

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

Entidades: BANCAJA.— Reclamación n.º 1915/01.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 2199/01.

BANKINTER.— Reclamación n.º 2347/01.

PATAGON BANK.— Reclamación n.º 312/02.

Patagon Bank (expediente n.º 312/02) modificó unilateralmente, a la vista de la menor solvencia de su cliente, las condiciones de pago aplicables a las compras efectuadas con su tarjeta, procediendo al adeudo en descubierto de la totalidad del saldo pendiente. Si bien el banco decidió condonar los intereses deudores generados, el Servicio consideró que no estaba legitimada, y menos sin ponerlo previamente en conocimiento de su cliente, para modificar unilateralmente las condiciones de pago.

Idéntico pronunciamiento mereció Bancaja (expediente n.º 1915/01), que modificó igualmente las condiciones de pago de la tarjeta, sin notificar al cliente la modificación que había realizado. Esta falta de preaviso se estimó que no era constitutiva de buena práctica bancaria.

Bankinter (expediente n.º 2347/01) rebajó el límite de crédito de la tarjeta del reclamante sin acreditar haberle comunicado, con carácter previo, como exigen las buenas prácticas bancarias, su decisión, lo que mereció el pronunciamiento contrario del Servicio.

En el caso de Citibank España (expediente n.º 2199/01), el Servicio pudo comprobar que, en las liquidaciones correspondientes a una tarjeta de crédito con pago aplazado, la entidad utilizó para su cálculo el año comercial (360 días) en lugar del año natural (365 días), tal y como establecía el contrato suscrito, por lo que se apartó de las buenas prácticas bancarias.

### **Modificación del límite de crédito por persona distinta del titular**

Entidad: FINANCIERÍA BANCO DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2115/01.

La reclamante era titular de una tarjeta de compras que llevaba asociado un crédito determinado y solicitó una tarjeta adicional a nombre de su marido. Transcurridos dos años desde su separación matrimonial descubrió que su marido había realizado compras por casi el doble del límite de crédito por ella pactado. El Servicio consideró que la entidad se apartó de lo dispuesto por las buenas prácticas bancarias, al permitir que un simple autorizado (esta era la consideración del titular de la tarjeta adicional) modificara el límite del crédito sin conocimiento ni consentimiento de su titular.

## FALTA DE DILIGENCIA

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

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2919/01 y n.º 674/02.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamación n.º 2981/01.

En los expedientes relativos al Banco Santander Central Hispano, los reclamantes discrepaban con el adeudo de determinadas disposiciones de efectivo en cajeros automá-

ticos, varios meses después de la fecha de la supuesta extracción. El Servicio pudo comprobar que las disposiciones habían sido efectuadas con la tarjeta de los reclamantes, pero se puso de manifiesto la falta de diligencia con que había actuado la entidad, puesto que no había quedado justificado el retraso de los adeudos, a todas luces excesivo. Esta circunstancia motivó la opinión desfavorable del Servicio en ambos casos.

En el expediente n.º 2981/01, un cliente de la Caja de Ahorros del Mediterráneo discrepaba con el adeudo de determinados reintegros efectuados en un cajero automático de la Caja de Ahorros de Galicia, que, por las fechas en que se habían realizado, estaba seguro de que no eran correctos. Analizados los hechos, el Servicio pudo comprobar que los adeudos cuestionados correspondían a operaciones reales, pero que la Caja de Ahorros de Galicia había demorado injustificadamente la comunicación de los reintegros al sistema de intercambio, por lo que las fechas comunicadas no se correspondían con las reales. Mereció también un pronunciamiento desfavorable, por no haber ofrecido una explicación sobre lo realmente ocurrido, provocando una demora innecesaria en la resolución del expediente.

### **Tarjeta inoperativa por error de la entidad**

*Entidades:* BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2908/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1335/01, n.º 3150/01, n.º 3151/01 y n.º 1773/02.

PATAGON BANK.— Reclamación n.º 3625/01.

CAJA DE ARQUITECTOS.— Reclamación n.º 552/02.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 952/02.

BANKINTER.— Reclamación n.º 1535/02.

En los supuestos referenciados en este epígrafe, los reclamantes, titulares de sendas tarjetas de crédito, no pudieron utilizarlas por errores imputables a las distintas entidades implicadas. Sin perjuicio de que el Servicio considere que la simple comisión de un error no resulta, por sí misma, constitutiva de una mala práctica bancaria, en estos casos concurrían circunstancias adicionales que dieron lugar a pronunciamientos desfavorables a la actuación de las entidades implicadas, puesto que, o bien los errores no fueron aislados, o bien no actuaron con la suficiente diligencia a la hora de rectificarlos. Las actuaciones que dieron lugar a estos pronunciamientos fueron las siguientes:

En el expediente n.º 2908/01, Banesto, con motivo del traspaso de las cuentas de sus clientes desde otra entidad —realizado en virtud de un acuerdo entre las dos entidades—, anuló las tarjetas de sus clientes sin haberles entregado las nuevas, por lo que durante varios días no pudieron utilizarlas. Por su parte, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 3150/01), con motivo de la renovación de la tarjeta del reclamante, procedió a la anulación de la tarjeta antigua sin asegurarse de que su cliente conociera la sustitución y hubiera recibido la nueva tarjeta. Esta misma en-

tidad (expediente n.º 3151/01) se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios, al impedir a su cliente varias disposiciones en el extranjero con su tarjeta de crédito, a causa de la demora indebida en la contabilización de un ingreso en efectivo efectuado por el interesado con anterioridad a su viaje, que no permitió que se restableciese el límite de disposición pactado en el contrato, así como al adoptar una actitud pasiva e ineficaz ante los intentos del titular de solucionar en su momento la incidencia vía telefónica con los empleados de dicha entidad. La Caja de Arquitectos (expediente n.º 552/02) inutilizó, siguiendo las instrucciones de su cliente, una tarjeta, sin que esta operación tuviera reflejo informático hasta nueve meses después; en ese lapso de tiempo, la entidad emitió una nueva tarjeta en sustitución de la inutilizada. A causa de la demora en la anulación informática de la primera de ellas, fue la nueva tarjeta la anulada y la que quedó retenida en un cajero, provocando la reclamación.

En el caso de Patagon (expediente n.º 3625/01), el reclamante no pudo utilizar su tarjeta, debido a un fallo en el sistema informático de la entidad. El Servicio consideró su actuación contraria a las buenas prácticas bancarias, pues, a pesar de haber reconocido el error cometido, las excusas alegadas no desvirtuaban el deber de diligencia que debe presidir la operativa de las entidades de crédito.

Por su parte, tanto el Banco Atlántico (expediente n.º 952/02), que no ofreció a su cliente ninguna explicación sobre los motivos por los que su tarjeta no estuvo operativa para retirar efectivo en cajero, como el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 1335/01), que retuvo la tarjeta de crédito en un cajero sin causa que lo justificara, merecieron también un pronunciamiento contrario a su actuación. Esta misma entidad (expediente n.º 1773/02) se apartó de las buenas prácticas bancarias al demorar, sin causa que lo justificara, la entrega a su cliente de una nueva tarjeta que había solicitado para sustituir otra que estaba deteriorada.

En el caso de Bankinter (expediente n.º 1535/02), el banco bloqueó por error las tarjetas de los reclamantes; ante su queja, el personal de la sucursal trató de desbloquearlas, pero lo que en realidad ocurrió fue que se procedió al bloqueo de una tercera tarjeta. Esta evidente falta de diligencia mereció el pronunciamiento contrario por parte del Servicio.

### **Incidencias con comercios en relación con terminales para pago con tarjeta facilitados por las entidades**

*Entidades:* BANCO DE MURCIA.— Reclamación n.º 718/01

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 1621/01 y n.º 1916/01.

BANCO DE GALICIA.— Reclamación n.º 825/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— Reclamación n.º 1511/02.

Los expedientes aquí referenciados tienen en común que las entidades reclamadas se apartaron de lo dispuesto por las buenas prácticas bancarias, incumpliendo las obligaciones asumidas frente a sus clientes —comercios—, que tenían instalados, para el cobro de las operaciones realizadas con tarjeta, terminales proporcionados por las entidades implicadas.

En el expediente n.º 1916/01, la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid decidió, unilateralmente y sin comunicación previa a su cliente, suspender el servicio de pago con tarjeta, así como bloquear la cuenta para hacer frente a la posible futura devolución de unas operaciones presuntamente fraudulentas. El Servicio estimó que se había apartado de las buenas prácticas bancarias, tanto por la falta de comunicación previa al reclamante como por no existir previsión contractual que legitimara a la entidad para el bloqueo de la cuenta. Esta misma entidad (expediente n.º 1621/01) retrocedió diversas operaciones de venta por su carácter presuntamente fraudulento, mereciendo una valoración desfavorable, ya que, sin perjuicio de que el Servicio no pudiera pronunciarse sobre el carácter fraudulento de las mismas, la caja de ahorros ni siquiera solicitó copia de las facturas de venta presuntamente fraudulentas.

En el expediente n.º 718/01, el Banco de Murcia bloqueó durante meses la cuenta vinculada a las operaciones realizadas mediante el terminal de venta, debido al presunto carácter fraudulento de las mismas, sin que acreditara la existencia de ningún procedimiento abierto relativo a la impugnación de dichas operaciones. El Servicio estimó que, dado el tiempo transcurrido, no existía causa suficiente para mantener el bloqueo. Dos actuaciones semejantes las realizaron tanto Banco de Galicia (expediente n.º 825/02) como la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Extremadura (expediente n.º 1511/02), que bloquearon injustificadamente las cuentas de sus clientes, mereciendo por tanto un pronunciamiento desfavorable del Servicio.

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

Entidades: *FINANCIA BANCO DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2954/01.*  
*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 3548/01.*  
*CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 3661/01.*

En el primer caso (expediente n.º 2954/01), la reclamante solicitó a la entidad el cambio de cuenta de domiciliación de los pagos derivados de operaciones con tarjeta, sin que la entidad procediera a presentar los recibos en la cuenta correcta hasta más de dos meses después de su solicitud, generando demoras e incluso que la entidad reclamara anticipadamente el saldo total pendiente de pago. El Servicio estimó que la actuación de la entidad había sido muy poco diligente a la hora de cumplir las órdenes de su cliente.

En el caso del Banco Español de Crédito (expediente n.º 3548/01), a la reclamante le fue sustraída la tarjeta de

crédito, comunicando este hecho al banco inmediatamente. Meses después, comenzaron a realizarse disposiciones con la tarjeta robada, ya que el banco decidió, sin consultar con su cliente, reactivar la tarjeta anulada, al no haber recibido confirmación escrita de la sustracción. El Servicio consideró que con esta actuación creó, injustificadamente una situación de riesgo para el patrimonio de su cliente.

La Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha (expediente n.º 3661/01) decidió anular, sin aviso previo a su cliente, una orden de bloqueo de tarjeta que había dado la madre de su titular, que, a su vez, ostentaba la condición de autorizada en la cuenta, al entender que no concurría ninguna circunstancia extraordinaria que motivara el bloqueo y que la orden la dio quien no era titular de la tarjeta. El Servicio estimó que la entidad había actuado incorrectamente, ya que, al menos, debía haberse asegurado de cuál era la intención del titular de la tarjeta antes de levantar el bloqueo de la misma, lo que denotaba una falta de diligencia incompatible con las más elementales exigencias de la ortodoxia bancaria.

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

Entidades: *CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 864/01.*  
*FINANCIA BANCO DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2308/01.*  
*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 3152/01.*

En los expedientes referenciados, 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.

### **Envío de tarjetas sin solicitud previa**

Entidades: *CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2041/01.*  
*BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 213/02.*

En el expediente relativo a la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (n.º 2041/01), el Servicio consideró como una mala práctica bancaria la actuación de la entidad, al enviar a su cliente una carta en la que le indicaba que había decidido otorgarle una tarjeta en unas determinadas condiciones (que consideraba ventajosas), procediendo a en-

viársela a su domicilio si antes de una determinada fecha no llamaba a un número de teléfono mostrando su oposición. En opinión del Servicio, no podía considerarse en modo alguno correcto entender como una aceptación de la oferta el silencio del cliente, enviándole de este modo una tarjeta que no había sido expresamente solicitada por aquel (la entidad ni siquiera tiene constancia de que efectivamente su cliente hubiera recibido la carta comunicándole la oferta), sin necesidad, además, de suscribir el correspondiente contrato.

En el caso del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 213/02), la entidad adeudó en la cuenta de su cliente la comisión correspondiente a la emisión de una tarjeta de crédito que no había solicitado ni había recibido, sin suscribir, obviamente, el correspondiente documento contractual que daba soporte a la misma. Asimismo, el banco no ajustó su actuación a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos bancarios, por cuanto, una vez tuvo conocimiento de los hechos, no actuó con la diligencia que le era exigible en orden a resolver la incidencia, tardando más de un año en anular y destruir la tarjeta.

## INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

### Las entidades no aportaron copia del documento contractual

Entidades: BANCO ATLÁNTICO.— Reclamaciones n.º 1309/01 y n.º 2208/01.  
 BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1547/01, n.º 1605/01, n.º 3550/01, n.º 428/02 y n.º 1577/02.  
 CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 2083/01 y n.º 2326/01.  
 FINANCIAS BANCO DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2115/01.  
 BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 2407/01, n.º 3150/01, n.º 3684/01 y n.º 2282/02.  
 BANKINTER.— Reclamación n.º 2528/01.  
 IBERCAJA.— Reclamación n.º 1513/02.  
 BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 1636/02.

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.

### Contratos que no incluyen cláusulas limitativas de la responsabilidad del titular de la tarjeta

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE NAVARRA.— Reclamación n.º 3228/01.  
 CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— Reclamación n.º 3271/01.  
 BANCAJA.— Reclamación n.º 697/02.  
 IBERCAJA.— Reclamación n.º 1479/02.  
 BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 1003/02.  
 CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 2158/02.  
 CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1488/02.  
 BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1193/02.  
 CAIXA DELS ADVOCATS.— Reclamación n.º 1547/02.  
 CAJA RURAL DE CUENCA.— Reclamación n.º 2296/02.

El «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.º 88/590 CEE, de 17 de noviembre de 1988, DOCE L-317, de 24 de noviembre de 1988), establece en su cláusula duodécima 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).

Entre las entidades de crédito 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.

El Servicio de Reclamaciones estima que no 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 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.

En los casos de Ibercaja (n.º 1479/02) y Banco Zaragozano (n.º 1003/02), si bien el contrato recogía una cláusula

limitativa de la responsabilidad, esta imponía unas condiciones más restrictivas que las establecidas en el Código de buena conducta, ya que en ambos casos quedaban excluidas todas aquellas operaciones realizadas mediante el tecleo del número secreto.

### **Cancelación unilateral de tarjetas**

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1027/01, n.º 1869/01 y n.º 1131/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2316/01 y n.º 2928/02.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 3158/01.

CAJA RURAL DEL DUERO.— Reclamación n.º 698/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE GUIPÚZCOA Y SAN SEBASTIÁN.— Reclamación n.º 1070/02.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 2580/02.

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.

### **Bloqueo unilateral de tarjetas**

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1945/01, n.º 3501/01 y n.º 8/02.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2313/01.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 2766/01.

CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA.— Reclamación n.º 2782/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 3208/01.

Las entidades relacionadas en este epígrafe adoptaron en un determinado momento medidas de bloqueo de las tarjetas de los reclamantes. 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 cum-

plir una serie de requisitos: de un lado, siempre deben basar su decisión en una causa objetiva y, de otro, deben comunicar a sus clientes previamente esta decisión, a fin de que no padezcan 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: BILBAO BIZKAIA KUTXA.— Reclamación n.º 946/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1052/01 y n.º 1423/01.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 1568/02.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS.— Reclamación n.º 1775/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2148/02.

En el expediente n.º 946/01, un cliente de Bilbao Bizkaia Kutxa afirmaba haber realizado un ingreso en un cajero automático utilizando un sobre específico para ello. Al parecer, y según afirmaba la entidad, el sobre correspondiente al ingreso estaba vacío, por lo que no se abonó cantidad alguna. El Servicio, sin perjuicio de no pronunciarse sobre si el dinero fue o no efectivamente ingresado, consideró que la caja de ahorros debía haber puesto inmediatamente en conocimiento de su cliente la incidencia producida, ya que no fue hasta pasado un mes desde el supuesto ingreso cuando el reclamante tuvo conocimiento de lo sucedido.

En otro caso (expediente n.º 1423/01), el reclamante discrepaba con el adeudo de una operación de compra con tarjeta que no reconocía haber realizado. La factura de compra que justificaba el adeudo correspondía a una operación realizada un año antes. Al parecer, el banco adeudó el importe de la compra para, meses más tarde, volver a abonar y adeudar la operación sin fundamentar tal proceder en causa alguna. El Servicio consideró que la actuación del banco no fue acorde con las buenas prácticas bancarias, ya que, al adeudar en la cuenta de su cliente una operación efectuada casi un año antes sin informarle previamente de ello y valorando incluso incorrectamente la operación, indujo a su cliente a pensar que se trataba de una operación distinta.

En el expediente n.º 1052/01, el reclamante intentó realizar un reintegro en un cajero del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, quedando retenida la tarjeta. Tras intentar recuperar la misma en la sucursal, le comunicaron que en estos casos su normativa interna exige remitir la tarjeta al Departamento Central de Tarjetas de Crédito para posteriormente enviarla a la entidad emisora, por lo que no podían entregarle su tarjeta. Si bien este proceder, basado en moti-

vos de seguridad, se consideró correcto, la entidad no pudo acreditar que la tarjeta fuera enviada y recibida por el Departamento Central de Tarjetas de Crédito, ni tampoco tenía constancia de su remisión a la entidad emisora. Tal proceder se consideró contrario a las buenas prácticas bancarias, ya que el banco no pudo justificar el destino dado a la tarjeta capturada.

En el caso del Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2148/02), el Servicio estimó que el banco se había apartado de las buenas prácticas bancarias, al no comunicar a su cliente, de forma diligente, la decisión de no concederle una tarjeta de crédito, transcurriendo casi seis meses desde la solicitud hasta que definitivamente se le comunicó la negativa.

La Caja Insular de Ahorros de Canarias (expediente n.º 1775/02) mereció un pronunciamiento contrario a su actuación, por no ofrecer a su cliente información, puntual y suficiente, con respecto a diversos cargos y abonos procedentes de determinadas incidencias surgidas con el uso de su tarjeta de crédito, a las que era ajeno el reclamante.

Un cliente de Citibank España (expediente n.º 1568/02) discrepaba con diversos apuntes procedente de comisiones, intereses y crédito pendiente de pago relativos a su tarjeta de crédito. La entidad, ante la presentación de la reclamación ante el Servicio, decidió devolver los importes cuestionados, si bien la ausencia de las necesarias explicaciones del banco sobre cada uno de dichos conceptos se consideró por el Servicio como una actuación contraria a la transparencia exigible a las entidades de crédito.

#### **Falta de claridad en el contenido del contrato**

Entidades: BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 2228/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1856/02.

En el expediente n.º 2228/02, el reclamante no pudo realizar varias compras con su tarjeta, por carecer de crédito suficiente. Al día siguiente, al consultar en un cajero, aparecía que tenía un saldo disponible que le hubiera permitido efectuar las operaciones rechazadas. El Servicio entendió que, aunque la entidad justificó suficientemente que la autorización de las operaciones cuestionadas hubiera supuesto superar el límite de la tarjeta, se había apartado de las buenas prácticas bancarias por falta de claridad, ya que en el contrato no aparecían datos como el plazo de cada límite de crédito —coincidiendo o no con el mes natural—, el momento en el que se efectuaba el cierre de las operaciones a incluir en cada período, ni la fecha de pago de los importes dispuestos, datos esenciales para que el titular de la tarjeta conociera la situación real de su crédito en cada momento y pudiera planificar adecuadamente los gastos a realizar con su tarjeta.

En el caso de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (expediente n.º 1856/02), el Servicio estimó que

esta no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, al no recoger en el contrato de tarjeta el límite máximo para operaciones realizadas en comercios.

## **USO FRAUDULENTO**

### **Las entidades no aplicaron los límites de responsabilidad ante operaciones fraudulentas**

Entidades: BILBAO BIZKAIA KUTXA.— Reclamación n.º 777/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1025/01, n.º 911/02 y n.º 722/02.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1667/01, n.º 3007/01, n.º 3444/01, n.º 1694/02 y n.º 1212/02.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamaciones n.º 1669/01, n.º 300/02, n.º 603/02, n.º 710/02, n.º 845/02 y n.º 1752/02.

PATAGON INTERNET BANK.— Reclamaciones n.º 1890/01, n.º 755/02 y n.º 2036/02.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1948/01.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 2303/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.— Reclamación n.º 2667/01.

CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA.— Reclamación n.º 2787/01.

BARCLAYS BANK.— Reclamación n.º 2822/01.

BANCA MARCH.— Reclamación n.º 2942/01.

BANCAJA.— Reclamaciones n.º 2968/01, n.º 697/02 y n.º 1510/02.

CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.— Reclamación n.º 3198/01.

BANCO GUIPUZCOANO.— Reclamación n.º 3238/01.

IBERCAJA.— Reclamaciones n.º 700/02, n.º 968/02, n.º 1136/02 y n.º 2156/02.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 2482/02.

UNOE BANK.— Reclamación n.º 2402/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2157/02.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 1881/02.

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.

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 antes hicimos mención.

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 el expediente n.º 2942/01 Banca March demoró injustificadamente, durante años y sin causa justificada, su aplicación). 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.

#### **Disposiciones fraudulentas posteriores al aviso de sustracción**

Entidad: CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 2971/00.

En este caso, la reclamante sufrió el extravío de su tarjeta, con la que se realizaron ciertas disposiciones fraudulentas. La interesada comunicó a la entidad bancaria la incidencia que había padecido, con posterioridad a lo cual 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 la operación objeto de controversia se llevó a cabo con posterioridad al momento en que la reclamante comunicó el extravío, no se estimó correcto, ni ajustado a las buenas prácticas bancarias, que se le repercutieran las consecuencias del deficiente funcionamiento del sistema.

#### **No entrega de los comprobantes de unas operaciones presuntamente fraudulentas**

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1018/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 181/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2126/02.

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 reclama-

ción alguna a fin de obtenerlos, por lo que esta falta de colaboración con sus clientes se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

#### **Disposiciones fraudulentas por encima del límite de crédito pactado en el contrato**

Entidades: CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 1855/01.

CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.— Reclamación n.º 2808/01.

En el primer caso (expediente n.º 1855/01), un cliente de la caja de ahorros reclamada sufrió el robo de su tarjeta de crédito, no siendo diligente a la hora de comunicar la sustracción. Hasta el momento del aviso se realizaron diversas operaciones fraudulentas, sin que la entidad —a juicio del Servicio, de forma justificada— aplicara el límite de responsabilidad. No obstante lo anterior, el Servicio estimó que la entidad no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, al permitir disposiciones por encima del límite de crédito fijado para la tarjeta.

En cuanto al expediente n.º 2808/01, el Servicio entendió que la entidad se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios, al adeudar a su cliente dos facturas de su tarjeta Visa por supuestos consumos en un establecimiento hotelero, cuyas cuantías excedían ampliamente del límite de crédito pactado para las compras de bienes y servicios en el contrato de la tarjeta. La entidad alegaba en su descargo que las operaciones se cargaron a débito, por lo que no procedía la aplicación del límite de crédito pactado, lo que rechazó el Servicio, habida cuenta de que del contrato de la tarjeta se desprende que su uso para la adquisición de bienes y servicios era en todo caso a crédito y sujeto al límite pactado, con independencia de la modalidad de pago al contado o aplazado elegida. Por otra parte, y respecto a la procedencia del cargo de las cuantías amparadas por dicho límite, el Servicio omitió cualquier pronunciamiento, habida cuenta de las especiales circunstancias concurrentes —supuesta manipulación del documento de garantía con presentación de tarjeta firmado y de la factura presentados por el establecimiento—, cuya valoración correspondía exclusivamente a los tribunales de justicia.

#### **Disposiciones fraudulentas con tarjeta de débito, cuyo importe excede el saldo de la cuenta asociada**

Entidades: PATAGON BANK.— Reclamación n.º 2455/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 3152/01.

El criterio general mantenido por el Servicio en relación con las disposiciones efectuadas con tarjeta de débito es que 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, las entidades deben rechazar tales pagos, asumiendo, en caso de admitirlos, su importe si han sido realizados fraudulentamente. Al no obrar de esta manera, el Servicio estimó

que las entidades se habían apartado de las buenas prácticas bancarias.

**Compras fraudulentas con tarjeta en las que la firma difiere de la del titular o con tarjetas falsificadas**

Entidades: *BANCOFAR.— Reclamación n.º 2192/01.*

*BANKINTER.— Reclamación n.º 2375/01.*

*CAIXA RURAL GALEGA.— Reclamación n.º 174/02.*

En los expedientes relativos a Bancofar (n.º 2192/01) y Caixa Rural Galega (n.º 174/02), los reclamantes afirmaban que sus tarjetas habían sido duplicadas, ya que las originales habían estado siempre en su poder e incluso los justificantes de compra reflejaban como titular de la tarjeta a una persona distinta de los reclamantes, no coincidiendo, obviamente, la firma recogida en ellas con las de los reclamantes. El Servicio, al faltar el requisito esencial para la autorización de las operaciones, como es la firma del titular, estimó que las entidades se apartaron de las buenas prácticas bancarias al mantener los adeudos cuestionados.

En el caso de Bankinter (expediente n.º 2375/01), la propia entidad de crédito reconocía que, en las facturas de compra aportadas, la firma de su cliente, a quien le habían sustraído la tarjeta, había sido falsificada y que eran los comercios —y no la reclamante— quienes habían actuado de forma negligente. Consecuencia de lo anterior, el banco limitó la responsabilidad de su cliente a los 150 euros previstos en el Código de conducta y en el contrato. El Servicio consideró que, dado que la reclamante había actuado de forma diligente en el cumplimiento de sus obligaciones, no debía asumir ninguno de los perjuicios derivados del incorrecto proceder de terceros.

**Operaciones fraudulentas con tarjeta previamente anulada**

Entidad: *BANCAJA.— Reclamación n.º 3488/01.*

En este caso, una cliente de Bancaja anuló telefónicamente una tarjeta de crédito. Posteriormente, le fue sustraída esa tarjeta junto con otra, denunciando el robo y solicitando el bloqueo de ambas. A pesar de ello, pudo comprobar que se habían realizado operaciones fraudulentas con la tarjeta anulada telefónicamente, solicitando su retrocesión. La entidad emisora de la tarjeta invocaba en su descargo el incumplimiento por su cliente de la obligación contractual de entrega de su tarjeta una vez fue anulada telefónicamente, lo que no se consideró de recibo por el Servicio, dada la obligación de la entidad de responder de las consecuencias derivadas del uso de una tarjeta que no debía estar operativa y, asimismo, al no haber acreditado dicho incumplimiento contractual mediante la aportación del contrato de la tarjeta en cuestión que así lo recogiera, actuaciones ambas reprobables.

**Uso de tarjeta sin identificación de su titular**

Entidad: *PATAGON BANK.— Reclamación n.º 1652/02.*

En este caso, al reclamante le fue sustraída su tarjeta de crédito, dando el aviso de sustracción en menos de dos horas. Durante ese tiempo se produjeron tres operaciones para las que no se requirió ni el número personal ni la firma del titular. El Servicio consideró que no era admisible el mantenimiento de los adeudos, ya que las operaciones, a pesar de haberse efectuado con anterioridad al aviso de sustracción, no eran imputables al reclamante, ya que el sistema utilizado era totalmente inseguro —y no previsto en el contrato—, puesto que la simple presentación de la tarjeta permitió que se aceptara el cargo.



## GRUPO VII

### OPERACIONES EN DIVISAS Y CHEQUES EXTRANJEROS

#### COMISIONES

##### **Comisión que no corresponde a la prestación de un servicio efectivo**

*Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 2485/01.*

El reclamante, en su condición de titular de una cuenta corriente en divisas, libró un cheque con cargo a la misma. El banco reclamado adeudó en otra cuenta del reclamante, esta en pesetas, una comisión en concepto de gestión de cobro del citado cheque. El Servicio estimó que la entidad no se encontraba facultada para el cobro de la comisión controvertida, ya que, al tratarse del pago de un cheque librado por su cliente contra su cuenta corriente, con su pago no se hacía otra cosa que prestar al mismo el servicio de caja al que se encontraba obligada la entidad.

##### **Cobro de comisión improcedente**

*Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 461/02.*

En este caso, la reclamante manifestaba su discrepancia con el adeudo de una comisión por la compra-venta de moneda extranjera, ya que recientemente había realizado varias operaciones similares sin coste alguno. A juicio del Servicio, esta actuación por parte del banco pudo crear en su cliente unas falsas expectativas de que las operaciones de esta índole se encontraban exentas del cobro de comisiones, por lo que, al no existir una comunicación expresa de su intención de cobrar por ello, el Servicio consideró que hubo falta de transparencia en las condiciones aplicables a su cliente, y por consiguiente una actuación contraria a las buenas prácticas bancarias.

#### FALTA DE DILIGENCIA

##### **Falta de diligencia en relación con una operación de compraventa de divisas**

*Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2244/01.*

La mercantil reclamante mostraba su discrepancia con un adeudo en su cuenta que, a su juicio, no estaba justificado y que se correspondía, según la entidad, con el contravalor de una operación de venta a la sociedad reclamante de 2.000 dólares USA, que, por error, no fue asentado en la cuenta de la mercantil hasta ocho meses después, indicando el representante de la sociedad que no había efectuado dicha compra. El Servicio consideró que el banco se apartó de las buenas prácticas bancarias, ya que no aportó ningún documento concluyente que permitiera constatar la existencia del error invocado, ni tampoco que la operación se llevara efectivamente a cabo, ya que ni siquiera aportó la orden de compra de divisas.

#### INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

##### **Información deficiente**

*Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 2611/01.*

El banco abonó en la cuenta de su cliente una determinada cantidad de dinero, utilizando como concepto de la operación «compra-venta de moneda extranjera», cuando en realidad se trataba de un cheque en divisas ingresado por un tercero y abonado salvo buen fin, circunstancia esta ignorada por la reclamante. Con posterioridad, el banco procedió al adeudo de ese importe, repercutiéndole incluso la diferencia de cambio producida. El Servicio estimó que esta actuación era contraria a las buenas prácticas bancarias, ya que su cliente, inducida por la información de la entidad, pensó que se trataba de un abono en firme, por lo que, al menos, el banco, antes de proceder a su adeudo, debía haber contactado con ella para informarle de lo sucedido. La entidad finalmente decidió reintegrar la diferencia de cambio producida casi ocho meses después de su adeudo, lo que demostró falta de diligencia a la hora de subsanar la incidencia provocada.

## GRUPO VIII

### CUESTIONES VARIAS

#### AVALES Y GARANTÍAS

##### Comisiones

Entidades: *DEUTSCHE BANK S.A.E.— Reclamación n.º 2605/01.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 3417/01, n.º 1311/02 y n.º 750/02.*

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 777/02.*

*BANCAJA.— Reclamación n.º 1351/02.*

En los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas avalaron a sus clientes ante terceros, estableciéndose una fecha determinada de duración de las garantías. Llegado el vencimiento fijado, las entidades 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 no habían prestado a los reclamantes servicio alguno que legitimase el adeudo de tales comisiones.

En el expediente n.º 750/02 se daba la circunstancia añadida de que la reclamante estuvo durante meses solicitando información al banco sobre el origen de las comisiones cuestionadas, que correspondían, al parecer, a una serie de avales concedidos a su marido diez años antes. El Servicio apreció que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, tanto al no haber atendido las peticiones de información de su cliente durante meses como al haber mantenido el cobro de las comisiones de aval a pesar de la queja de la interesada, sin conservar siquiera todas las pólizas de aval que amparaban la repercusión de las comisiones cuestionadas.

#### CRÉDITOS DOCUMENTARIOS

##### Falta de diligencia

Entidad: *CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS.— Reclamación n.º 2006/02.*

La sociedad reclamante solicitó la contratación de unas operaciones de financiación mediante créditos documentarios en pesetas, comprobando que la entidad, sin su consentimiento, las había realizado en francos suizos, alegando que existía un acuerdo verbal en este sentido. El Servicio estimó que la caja de ahorros debía haber justificado documentalmente los motivos por los que la operación se llevó a cabo en una divisa distinta de la solicitada, que, por otra parte, resultó más gravosa para su cliente. Al no haber actuado así, el Servicio consideró que se había apartado de las buenas prácticas bancarias.

#### IMPUESTOS Y SEGURIDAD SOCIAL

##### Falta de diligencia

Entidades: *BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 589/01.*

*CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS.— Reclamación n.º 2348/01.*

*BILBAO BIZKAIA KUTXA.— Reclamación n.º 2944/01.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 299/02 y n.º 460/02.*

*CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamación n.º 1545/02.*

Un cliente de la Caja Insular de Ahorros de Canarias (expediente n.º 2348/01) presentó la declaración correspondiente a un pago fraccionado del IRPF sin que la caja efectuara su ingreso en la A.E.A.T., alegando que el impreso de liquidación estaba incorrectamente cumplimentado por el reclamante, que hizo constar el código cuenta cliente de otra entidad y no había firmado el documento. El Servicio estimó que la caja de ahorros se apartó de las buenas prácticas bancarias, ya que su función no debe limitarse a validar sin más los documentos que le son presentados, sino que debería haberse asegurado, en el momento de la presentación, de que cumplía los requisitos formales mínimos para su correcta tramitación.

En el expediente n.º 2944/01, la sociedad reclamante solicitó a la caja de ahorros reclamada un número de referencia para la liquidación de las retenciones practicadas correspondientes al mes de marzo de 2000 y su presentación a la A.E.A.T. por vía telemática. Debido a problemas internos de la entidad, el pago no se efectuó en plazo, por lo que, ante los requerimientos de pago recibidos, tuvo que realizar dicho pago con recargo, sin que la caja asumiera las consecuencias perjudiciales que para su cliente se derivaron del error cometido, por lo que mereció un pronunciamiento desfavorable. El mismo pronunciamiento se alcanzó en el expediente n.º 460/02, en el que el Banco Santander Central Hispano no efectuó el ingreso correspondiente al pago de un impuesto, pese a tener la orden de domiciliación suscrita por su cliente, desentendiéndose posteriormente de las consecuencias de su falta de diligencia.

Una cliente de la Caja de Ahorros de Galicia (expediente n.º 1545/02) presentó en la entidad la declaración del I.R.P.F., solicitando el fraccionamiento del pago. El empleado de la entidad advirtió que no había consignado el número de cuenta de cargo, por lo que terminó de cumplimentar el documento, olvidando incluir estos datos respecto al segundo plazo, de modo que este no fue ingresado a la Administración Tributaria, viéndose por ello obligada a pagar con recargo. El Servicio consideró que, una vez asumida la obligación de cumplimentar correctamente el documento, la caja se apartó de las buenas prácticas bancarias, al desentenderse del problema causado, al menos indirectamente, a su cliente.

En otro caso (expediente n.º 589/01), el Servicio entendió que el Banco Atlántico se había apartado de las buenas prácticas bancarias, 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, como consecuencia de la venta de un inmueble de su propiedad, cuya tramitación fue voluntariamente encomendada 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 alegaba que la cuenta de su cliente no tenía saldo suficiente para el pago del impuesto. El Servicio entendió que se apartó de las buenas prácticas bancarias, ya que, por un lado, hubo varios días durante los cuales la cuenta tuvo fondos suficientes para el pago del impuesto y, por otro, la entidad no justificó que, ante la falta de saldo, requiriera a su cliente para que realizara un ingreso, lo que hubiera evitado el recargo finalmente soportado.

En la reclamación n.º 299/02, el Servicio entendió que la entidad se apartó de las buenas prácticas bancarias, al no acreditar que avisara a su cliente de la existencia de un defecto formal —el número de cotización era erróneo— que invocaba como excusa para no haber efectuado el pago de los seguros sociales presentados en su día por la mercantil reclamante.

## OTRAS CUESTIONES

### **Falta de colaboración con el Servicio de Reclamaciones**

*Entidades:* CAJA RURAL DEL SUR.— Reclamación n.º 1011/01.  
 PATAGON INTERNET BANK.— Reclamación n.º 1725/01.  
 CORPORACIÓN HIPOTECARIA MUTUAL.— Reclamación n.º 2172/01.  
 CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 3121/01.

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**

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1106/02.  
 BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 835/02.

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, 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 convenientes a su derecho.

En el expediente relativo al Banco Santander Central Hispano (n.º 1106/02), el banco realizó este traspaso sin la autorización de su cliente y sin consultarle, previamente, sobre dónde prefería que traspasara sus cuentas. Por su parte, el banco no acreditó haber comunicado previamente al interesado 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 bancarias.

En el caso del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 835/02), el banco sí informó a su cliente de que, con motivo de la fusión del Banco Directo —entidad de la que inicialmente era cliente— con el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, todas sus posiciones serían traspasadas a esta última entidad. No obstante, desde el momento del traspaso se aplicaron unas comisiones diferentes a las que le ve-

nían adeudando, por lo que el Servicio entendió que el banco se apartó de las buenas prácticas bancarias, al no informar debidamente a los reclamantes del cambio operado en las condiciones aplicables a sus cuentas, con motivo de la integración de su antiguo banco en la entidad reclamada.

#### **Defectuosa tramitación de una subvención**

*Entidad:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamación n.º 1333/02.*

En este caso, el reclamante entregó a la entidad un formulario para la solicitud de una subvención, asumiendo el banco la obligación de presentarlo ante la Junta de Extremadura. Debido a un error del banco, que reconocía incluso en sus alegaciones, el citado formulario no fue entregado, perdiendo el reclamante el importe de la subvención. La entidad se desentendió totalmente del problema, afirmando que tenía un documento suscrito por su cliente, eximiéndole de toda responsabilidad por las incidencias que pudieran producirse en su gestión. El Servicio no consideró admisible que, a pesar de la tenencia de dicho documento, una entidad eluda las consecuencias resultantes del proceder anómalo del profesional bancario. Al margen del contenido del documento de exención de responsabilidad que, por otra parte, no parecía siquiera aplicable —por cuanto se limitaba a eximir de culpa al banco por errores o inexactitud en los datos consignados en la correspondiente instancia—, el fallo cometido por la entidad fue diferente —no facilitó a la Junta un determinado formulario—, por lo que, a juicio del Servicio, la entidad se limitó a buscar una excusa para no asumir su culpa, en lugar de aceptar esta y paliar las consecuencias perjudiciales de lo que fue una actuación desafortunada, por lo que su proceder se consideró contrario a las buenas prácticas bancarias.

#### **Redondeo incorrecto al convertir pesetas a euros**

*Entidad:* BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— *Reclamación n.º 2240/01.*

Con motivo de una compra de derechos de suscripción, la entidad había pactado con su cliente, como una condición particular plasmada en un documento suscrito por ambas partes, una comisión de una peseta por cada derecho. El banco, antes de aplicar la comisión pactada a la operación concreta, convirtió su importe a euros, considerando que pasaba a ser una comisión de 0,01 euros por derecho. Como consecuencia de lo anterior, el reclamante soportó una comisión de un 66,386% superior a la pactada. El Servicio estimó que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias, al beneficiarse, de forma impropia, de una diferencia en el redondeo aplicado en el

cambio de pesetas a euros, en lugar de haber realizado y practicado el redondeo a céntimos de euros una vez calculado el importe total de la transacción.

#### **Cajas de seguridad**

*Entidad:* DEUTSCHE BANK S.A.E.— *Reclamación n.º 2759/01.*

En este caso, la entidad procedió a incrementar el importe correspondiente a las comisiones por el alquiler de la caja de seguridad de su cliente sin comunicar previamente a este tal decisión. El Servicio consideró su actuación contraria a las buenas prácticas bancarias, ya que no permitió que su cliente pudiera decidir, sobre la base de las nuevas condiciones aplicables, si deseaba o no continuar con la relación contractual mantenida hasta el momento.

#### **Incorrecta actuación en relación con un billete falso**

*Entidad:* CHANGEPOINT.— *Reclamación n.º 1115/02.*

En este caso, la reclamante se dirigió al Servicio indicando que presentó en la entidad reclamada un billete de 100 dólares, que fue retenido por esta diciéndole que era falso, y negándose a devolvérselo, por lo que solicitaba una explicación sobre lo sucedido. Analizados los hechos, el Servicio pudo comprobar que la entidad había tenido retenido el billete durante semanas, sin haber hecho entrega del mismo de forma inmediata, tal y como exige la normativa, a la autoridad competente. En consecuencia, si bien su actuación inicial al quedarse con el billete, presuntamente falso, estuvo justificada, Changepoint mereció un pronunciamiento desfavorable por la poca diligencia mostrada a la hora de remitir el mismo a las autoridades.

#### **Actuación incorrecta en relación con la suscripción de un fondo de pensiones**

*Entidad:* PATAGON BANK.— *Reclamación n.º 1245/01.*

El reclamante dio una orden de suscripción de un fondo de pensiones a principios del mes de diciembre. Días más tarde, solicitó información sobre su orden, ya que no había sido confirmada su ejecución, sin que la entidad informara convenientemente sobre las causas que, posteriormente, ante este Servicio alegó —concretamente, que la cuenta carecía de saldo suficiente y que su cliente se confundió en la indicación del tipo de fondo—. El Servicio consideró que el banco quebrantó las buenas prácticas bancarias, al no informar debidamente a su cliente sobre las gestiones realizadas y, en su caso, acerca de las causas que imposibilitaron el cumplimiento de una orden de inversión en un fondo de pensiones.

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

- En este período se han presentado ante el Servicio de Reclamaciones numerosas reclamaciones que estuvieron motivadas por la cesación en la prestación de los servicios que contrataron los reclamantes, en su día, con diversos proveedores de servicios, fundamentalmente centros de enseñanza.

En los casos reclamados, el importe de dichos cursos había sido financiado por distintas entidades financieras, bien directamente mediante operaciones de crédito, o bien a través de la subrogación de las entidades reclamadas en los derechos de crédito de los proveedores de servicios a través de la figura de la cesión de créditos, solicitando los reclamantes, en última instancia, la cancelación de los créditos pendientes de pago al haber dejado de prestar los proveedores de servicios aquellos para los que fueron contratados.

A este respecto, el Servicio concluyó diciendo que no podía pronunciarse sobre el fondo de la cuestión planteada, esto es, la ineficacia, o no, de los contratos de financiación o de cesión de crédito suscritos por los reclamantes, sobre la base de lo dispuesto en los artículos 14.2 y 15.1 de la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo, por exceder de su ámbito de competencia. Dicha cuestión, de estimarse oportuno, debería plantearse ante los tribunales ordinarios de justicia, únicos facultados para dictaminar acerca de la concurrencia, en cada caso, de los requisitos fijados legalmente para declarar la ineficacia de los contratos y establecer sus consecuencias.

No obstante lo anterior, y sin que ello supusiera entrar a conocer, por las razones antes indicadas, el fondo de las

reclamaciones, el Servicio analizó pormenorizadamente los contratos de financiación y de cesión de créditos suscritos, con objeto de determinar si los mismos se ajustaban a lo dispuesto por la normativa bancaria y si, de la actuación de las entidades reclamadas en las operaciones de crédito concertadas, se derivaba, o no, quebrantamiento de las buenas prácticas y usos bancarios. En algunos casos se puso de manifiesto la omisión de determinadas condiciones de la financiación, siendo las más frecuentes aquellas que se refieren al tipo de interés aplicado o a la TAE y al importe de la cuota, seguidas de las relativas al número de plazos y a la periodicidad de los pagos, considerándose que dicha falta de información constituía, por parte de las entidades financieras, un claro quebrantamiento de las buenas prácticas y usos bancarios.

De la misma forma, el no acreditar suficientemente, a juicio del Servicio, el haber hecho entrega a sus clientes, en supuestos concretos, del correspondiente ejemplar de contrato en el que se instrumentaba la operación de crédito, debidamente suscrito por ambas partes, se ha considerado un quebrantamiento de las buenas prácticas y usos bancarios.

Finalmente, los reclamantes denunciaron, en algunos casos, que desconocían que, además de contratar la prestación de un servicio determinado, estaban contratando con una entidad financiera la financiación de dicho servicio. Pues bien, en dichos supuestos, el Servicio concluyó señalando que no podía determinar la existencia de vicios en el consentimiento a la hora de contratar la operación crediticia, debiendo someterse estas cuestiones, de estimarse oportuno, a los tribunales ordinarios de justicia, únicos que, a través de la práctica de las pruebas que estimen oportunas, pueden apreciar, en su caso, la existencia de vicios en el consentimiento y determinar sus consecuencias.

- La Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, promulgada en desarrollo del artículo 1211 del Código Civil, reconoce el derecho de todo deudor a poder llevar a cabo la subrogación de otra entidad de crédito en la posición acreedora de un préstamo hipotecario sin necesidad del consentimiento del acreedor. Por otra parte, la propia Ley reconoce también la facultad del primitivo acreedor de poder enervar ese derecho del deudor siempre que iguale las condiciones del préstamo ofrecido, para que, de este modo, no se vea perjudicado.

Se han planteado ante el Servicio reclamaciones en las que se ponía de manifiesto una colisión entre estos dos derechos legalmente reconocidos, por un lado, el del deudor hipotecario a instar la subrogación de otra entidad de crédito y, por otro, el derecho del acreedor original a enervar dicha subrogación. En particular, se trata de aquellos supuestos en los que, pese a que el acreedor originario manifestaba su voluntad de enervar la oferta de la entidad que pretendía subrogarse, igualando las condiciones financieras ofrecidas, el deudor quiere formalizar la subrogación con la nueva entidad.

Con la intención de resolver la cuestión planteada, se evacuó una consulta a la Dirección General de los Registros y del Notariado a fin de que expusiera su opinión sobre si, en caso de conflicto, habría de prevalecer la voluntad del deudor —eligiendo entre formalizar la subrogación o la novación— o el derecho de enervación de la entidad acreedora.

La respuesta del centro directivo consultado —cuyo contenido comparte plenamente este Servicio— señalaba que el objetivo pretendido por la Ley 2/1994 es que el deudor logre esa modificación de las condiciones financieras del préstamo hipotecario. Por eso, si se cumple ese objetivo y se modifican las condiciones financieras del préstamo en los términos deseados por el deudor, el acreedor puede continuar siéndolo y, por lo tanto, evitar que se lleve a cabo la subrogación.

Teniendo en cuenta el carácter especial de la Ley 2/1994 frente a lo dispuesto en el artículo 1211 del Código Civil, la Dirección General de los Registros y del Notariado se ha pronunciado sobre la materia en resoluciones de 19, 20 y 21 de julio de 1995, señalando que «debe considerarse que se trata de una norma de carácter excepcional respecto de las reglas generales de la obligatoriedad de los contratos», lo que conduce a una interpretación restrictiva de la Ley y, con ello, a una preponderancia del derecho de la entidad acreedora a la enervación, en caso de haber optado por ella, frente al derecho del deudor a la subrogación, como consecuencia de ese derecho anterior que el primitivo acreedor tenía a su favor.

Esta interpretación, sin embargo, no implica una necesaria comparecencia de la primitiva entidad acreedora al otorgamiento de la subrogación, sino que bastará con una manifestación de la entidad subrogante de que no se ha hecho uso del derecho a enervar. Para ello será necesario que hayan transcurrido los 15 días que para su ejercicio señala la Ley, puesto que hasta que no transcurra ese plazo se puede hacer uso del mismo. Todo ello, sin perjuicio de que la escritura pueda otorgarse antes del transcurso del plazo de 15 días si el primitivo acreedor ha manifestado su voluntad de no hacer uso del derecho a la enervación. El ejercicio de este derecho por parte de la entidad exigirá, en todo caso, que se igualen las condiciones ofertadas por la entidad que pretende la subrogación.

Consecuentemente con todo lo expuesto, debería primar, en caso de colisión, el derecho de la primitiva entidad acreedora, en la medida en que tenía un derecho frente al deudor, y que al verse obligada a igualar las condiciones ofrecidas por la nueva entidad no perjudica en modo alguno a aquel, otorgando de este modo preferencia al derecho del antiguo acreedor, como derecho ya adquirido.

Por lo que respecta a los efectos, primando el derecho a enervar de la entidad prestamista originaria, esta quedaría subrogada en las condiciones ofertadas por la segunda entidad, que ella ha debido igualar, para poder ejercitar su derecho a enervar.

- En relación con las transferencias transfronterizas, el Servicio ha observado que las entidades vienen cobrando a sus clientes beneficiarios de transferencias en euros procedentes de países de la Unión Europea ciertas cantidades en concepto de comisión de gestión o de pago, amparándose en que dichas comisiones figuran registradas en sus tarifas y son aplicables a todas aquellas transferencias procedentes del exterior.

A la vista de la normativa vigente en la materia, la cual se encuentra recogida en la Directiva 97/5/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de enero de 1997, relativa a las transferencias transfronterizas, trasladada a la normativa española en la Ley 9/1999, de 12 de abril, y que tiene como objetivo que las transferencias se realicen de una manera rápida, fiable y económica, tratando de evitar la duplicidad en el cobro de comisiones, e imponiendo una mejora en la transparencia, a fin de tener a los clientes debidamente informados del coste que les supone la emisión/recepción de una transferencia entre países de la Unión, las comisiones que se encuentran facultadas a cobrar las entidades beneficiarias de las transferencias se limitan únicamente al caso de que la orden recibida haga constar que los gastos corren a cargo del beneficiario, lo cual implica que el banco ordenante debe cobrar del beneficiario los gastos correspondientes, y que éste a su vez debe deducirlos a su cliente, pero en ningún caso puede admitirse, y así se desprende tanto del espíritu como de la letra de la ley, que se puedan cobrar comisiones por ambos bancos y por conceptos distintos.

Por otra parte, la Circular 3/2001 del Banco de España establece una serie de obligaciones de información que las entidades deberán cumplir cuando ejecuten una orden de transferencia recibida de un cliente, o procedan al abono de la misma procedente de otro banco.

Entre la información a facilitar, en el documento de liquidación de la operación, en el caso de transferencias recibidas, se encuentra la indicación de los criterios de distribución de comisiones y gastos, señalando la propia Circular que si, como consecuencia de tal distribución, hubiera de cargarse alguna comisión y/o gasto al beneficiario, se informará del importe de los que correspondan a la entidad.

Por tanto, también de la lectura de lo señalado por dicha Circular se desprende que, al beneficiario de una transferencia procedente de un país de la Unión Europea, únicamente se podrán cargar comisiones y/o gastos procedentes de su ejecución cuando expresamente se indique así en las instrucciones recibidas de la entidad ordenante.

La normativa comunitaria sobre transferencias transfronterizas pretende, como se ha visto, hacer de este sistema un medio de pago rápido, económico y fiable, que facilite las transacciones entre los países de la comunidad como exige la consideración del territorio de los países miembros de un espacio económico único, para la consecución del objetivo de una Unión Económica y Monetaria.

En este nuevo marco, ya no son de aplicación los criterios que venían admitiéndose en el cobro de comisiones y gastos por abonos de transferencias procedentes del exterior, sino que debe estarse a lo establecido por la nueva normativa, en cuanto a que los gastos de ejecución de una transferencia intracomunitaria han de ser abonados por el ordenante o el beneficiario de la misma, siguiendo las instrucciones expresas dadas por este, por lo que, si el ordenante ha satisfecho todos los gastos de ejecución de la misma, la mera existencia de la cláusula BEN (gastos a cargo del beneficiario) no faculta, en opinión de este Servicio, al banco receptor a cobrar una comisión de negociación por el abono efectuado, ya que esto implica el cobro de comisiones por parte de ambas entidades y por conceptos distintos, y no la repercusión o reparto de unos gastos imputables a la ejecución de la transferencia entre ordenante y beneficiario de la misma.

Por último, debemos hacer mención al Reglamento CE n.º 2560/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre de 2001, sobre los pagos transfronterizos en euros, que establece reglas con objeto de garantizar que las comisiones por dichos pagos sean las mismas que las de los pagos en euros efectuados en el interior de un Estado miembro, estableciendo a tal fin la fecha límite de 1 de julio de 2003.

- Otra cuestión en relación con la cual se han producido reclamaciones y en la que resulta importante destacar el criterio del Servicio se refiere a la valoración de los abonos en cuenta corriente del importe correspondiente a las pensiones de la Seguridad Social efectuados a través de las entidades financieras colaboradoras. En concreto, se daba la circunstancia de que determinadas entidades no aplicaban a estos apuntes los límites de valoración previstos en el anexo IV de la Circular 8/1990.

Esta cuestión puede analizarse desde una doble perspectiva; por un lado, la relación del pensionista con la Seguridad Social y con la entidad de crédito como colaboradora de esta y, por otro, el aspecto puramente bancario de la relación del pensionista con su entidad de crédito, como cliente, asunto sometido a la competencia del Servicio y

único sobre el que se puede pronunciar. A fin de aclarar totalmente la cuestión debatida, vamos a enunciar resumidamente los principios básicos de la normativa que regula la percepción de pensiones procedentes de la Seguridad Social.

El pago de las prestaciones periódicas de la Seguridad Social por parte de las entidades financieras colaboradoras está regulado por el artículo 15 del Reglamento General de la Gestión Financiera de la Seguridad Social, en la redacción dada al mismo por el Real Decreto 1891/1999, de 10 de diciembre.

Dicho precepto establece lo siguiente: «... los importes de los pagos mensuales de las pensiones y demás prestaciones de pago periódico deberán figurar en la cuenta de los perceptores o a disposición del beneficiario en la entidad financiera colaboradora el primer día hábil del mes en que se realice el pago, y en todo caso antes del cuarto día natural del mismo; los pagos de prestaciones en ningún caso generarán gasto alguno para el beneficiario...»

Por otra parte, la Orden Ministerial de 26 de febrero de 1996, que desarrolla el citado Reglamento, en su artículo 17 establece: «2.—Ordenado el pago, la disponibilidad de los abonos por pensiones u otras prestaciones periódicas en las cuentas corrientes o libretas de ahorro indicadas será total desde el primer día hábil del mes en que se realiza el pago. 3.— Los abonos en dichas cuentas en ningún caso generarán gasto alguno para el perceptor de las prestaciones, ni por la aplicación de fechas de valor ocasionarán intereses negativos en la cuenta corriente o libreta de ahorro en que se abone la pensión.»

La normativa citada es suficientemente clara tanto respecto a los plazos de abono y disponibilidad de las pensiones —primer día hábil del mes, y antes en todo caso del cuarto día natural— como en relación con la total gratuidad de la percepción de la pensión.

Por lo que se refiere al aspecto puramente bancario del abono de las pensiones, se deducen dos cuestiones fundamentales del informe emitido, a solicitud del Servicio, por la Tesorería General de la Seguridad Social: el citado organismo tiene cuenta abierta en las entidades colaboradoras —Cuenta Única de la Tesorería General— en la que se centralizan recaudaciones y pagos de las entidades por cuenta de la Seguridad Social, con unos calendarios específicos de operaciones y fechas valor, aplicables únicamente a la misma. Por otro lado, la Tesorería remite cada mes una orden de pago de pensiones a abonar por la entidad colaboradora, días antes de acabar el mes natural, exigiendo que el importe esté disponible para el beneficiario el primer día hábil del mes siguiente. Por tanto, las entidades colaboradoras deben ejecutar, cada mes, la orden de pago recibida, en los importes correspondientes y dentro de los plazos establecidos por la normativa, traspasando los fondos desde la cuenta del organismo público a la de aquellos



pensionistas con cuenta en la entidad, valorando el cargo en la cuenta de la Tesorería de acuerdo con la instrucciones recibidas de aquella.

Ahora bien, no puede olvidarse que las cuentas de los clientes en las que se abonan las pensiones están sometidas a lo dispuesto por la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 y la Circular 8/1990, de 7 de septiembre, en las que se regulan tanto las comisiones y gastos que se pueden adeudar en las cuentas de los clientes como los límites de valoración de cargos y abonos. A estos efectos, respecto a la valoración que habría que dar al abono en la cuenta del cliente-pensionista, del importe de la pensión, proveniente de la cuenta de la Tesorería en la propia entidad, el Servicio considera que es de aplicación el anexo IV de la Circular 8/1990, que establece respecto de los abonos de transferencias, órdenes de entrega y similares, procedentes de la propia entidad, que su valoración será «el mismo día de su orden en la oficina de origen».

De lo anterior, se deduce que las entidades deben hacer coincidir la fecha del abono en cuenta del importe de las pensiones con la fecha de valoración, pues así se establece en la normativa bancaria. De esta forma, se evita que se le generen posibles gastos al pensionista, derivados del cobro de su pensión —rechazados expresamente por la normativa de la Seguridad Social—, pues no hay que olvidar que disponibilidad y valoración son conceptos distintos; por tanto, si se abona en cuenta el importe de la pensión —pasando este a ser disponible en ese mismo momento— y no se hubiera hecho coincidir dicho momento con la fecha de valoración, llevaría a que si el cliente dispone inmediatamente de los fondos, como en los casos reclamados, se produzca un descubierto en cuenta por valoración con repercusiones negativas en la liquidación de la cuenta, esto es, el cobro de intereses por descubiertos en valoración.

• Insistimos nuevamente en la cuestión 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) (1) a la «Recomenda-

ción 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).

Dicho código 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 la limitación de responsabilidad establecida en el citado código amparándose en supuestas negligencias graves de los titulares por causas diferentes a las contempladas y sin justificar en modo alguno la concurrencia de las mismas; incluso hay entidades que presumen dicha falta de diligencia en todos los casos en que se realizan presuntamente de forma fraudulenta 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, por lo que hasta que esa supuesta falta de diligencia se confirme debe aplicarse la referida limitación de responsabilidad.

• En cuanto a la concesión de descubiertos en cuenta corriente, consideramos necesario recordar el criterio mantenido por este Servicio, en el sentido de considerar que constituyen un supuesto de concesión de un crédito por parte de la entidad hacia su cliente; concesión que se basa en la relación de confianza, solvencia y experiencia que el cliente posee con su entidad de crédito. Por tal motivo, una vez otorgada la facilidad crediticia, no es admisible que la entidad de crédito proceda, de forma unilateral, a retroceder el apunte que provocó el saldo deudor.

Este criterio es reforzado por las disposiciones que establecían la similitud entre los negocios jurídicos discutidos, pues la Orden Ministerial de 17 de enero de 1981, derogada por la de 3 de marzo de 1987, y referida a «liberalización de los tipos de interés y dividendos bancarios y financiación a largo plazo», en su artículo 4.º disponía que «los descubiertos en cuenta corriente o excedidos en cuentas de crédito se considerarán operaciones de crédito a todos los efectos».

Esta misma línea argumental sustenta la copiosa doctrina jurisprudencial que llega a la conclusión de que nos hallamos ante un contrato verbal, en virtud del cual la entidad bancaria concede un crédito al cliente por la cuantía del saldo negativo, afirmando a continuación que estos créditos estarán sometidos a lo dispuesto en el artículo 19.4 de la

(1) Cada una de las asociaciones representativas de las entidades de crédito españolas se dirigió a sus asociados remitiéndoles el «Código de buena conducta» e instándoles a adaptar los contratos a su contenido. Así, la Asociación Española de Banca Privada lo hizo con fecha 10 de enero de 1991; la Confederación Española de Cajas de Ahorro, el día 2 de octubre de 1990, y, por último, la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito, mediante circular de 29 de agosto de 1991.

Ley de Crédito al Consumo, 7/1995, en cuanto a la limitación al tipo de interés se refiere.

- Inadmisibilidad de los recursos planteados contra informes emitidos por el Servicio.

Hacíamos referencia en la Memoria de este Servicio del año 1995 al hecho de que, en contadas ocasiones, el informe emitido por el Servicio, como consecuencia de la tramitación de un expediente de reclamación, era objeto de Recurso ante el Ministerio de Economía, al amparo de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo.

Hemos de insistir en lo entonces expuesto, reiterando que los informes del Servicio de Reclamaciones, conforme a lo previsto en el artículo 107 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, no pueden ser objeto de los recursos definidos en los artículos 114 y siguientes del mismo texto legal. Esto significa que, frente a los informes del Servicio, no cabrá interponer recurso de reposición en sentido propio, es decir, ante un órgano de los que componen la estructura organizativa del Banco de España, y que del mismo modo no cabrá interponer frente a los informes del Servicio recurso de alzada ante un órgano de una Administración Pública distinta de la actuante (v. gr., ante el Ministerio de Economía como órgano de la Administración General del Estado).

Por último, conviene hacer una referencia a la disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, considerando que los informes del Servicio de Reclamaciones no se verían afectados por lo dispuesto en aquella, ya que no tienen naturaleza de acto administrativo, resolución o disposición, sino de una mera opinión o dictamen cualificado.

Así ha sido declarado reiteradamente por el Ministerio de Economía y Hacienda en las resoluciones de referencia R-953/88, de 26 de diciembre de 1988, R-658/90, de 16 de julio de 1990, R-2690/91, de 9 de julio de 1992, R-741/93, de 23 de septiembre de 1993, R-67/94, de 15 de abril de 1994, R-769/95, de 1 de marzo de 1996, R-86/96, de 9 de abril de 1996, y R-200101330, de 2 de enero de 2003, y Autos de la Audiencia Nacional de 17 de febrero y 20 de abril de 1999, que concluyen la imposibilidad de admitir a trámite los respectivos recursos.

## **B) CASOS CONCRETOS DE BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS**

- Un cliente del Banco Atlántico planteó ante el Servicio su discrepancia con la aplicación, por parte de la entidad, de una cláusula del contrato de préstamo hipotecario

que establecía un tipo de interés mínimo a cobrar, en aquellos casos en que, con ocasión de una revisión del tipo de interés, el resultante fuera inferior a ese tipo mínimo. Se daba la circunstancia de que esta cláusula no se había trasladado al contrato de compraventa en el que el reclamante se subrogó en el préstamo hipotecario.

A juicio del Servicio, la entidad, que no había intervenido en el contrato de compraventa y se había limitado a aceptar la subrogación del deudor, estaba legitimada para la aplicación del tipo mínimo al haberse pactado así en la escritura de préstamo. A pesar de lo anterior, y ante la reclamación de su cliente, el banco se dirigió al Servicio para comunicar su renuncia expresa a la aplicación en el futuro de la citada cláusula retrocediendo los importes adeudados como consecuencia de su aplicación, lo que merece calificarse como buena práctica bancaria, habida cuenta que el plazo restante hasta el vencimiento de la operación era de siete años.

- En otro caso, la reclamante, cliente de la Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, discrepaba con determinados cargos efectuados en una de sus cuentas 10 años antes de presentar su reclamación.

El Servicio, en casos similares, haciéndose eco de un criterio elaborado por nuestros tribunales de Justicia, considera que los apuntes practicados en las cuentas bancarias de clientes, frente a los que estos últimos no manifiestan su disconformidad dentro de un plazo razonable, deben considerarse firmes por haber sido tácitamente aceptados, de forma que no queden sometidos indefinidamente a una situación de pendencia que colisiona con las más elementales exigencias del principio de seguridad jurídica.

Por otra parte, la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito, establece, en su artículo séptimo, un plazo de prescripción de cinco años para las infracciones graves y muy graves, y de dos años para las infracciones leves. Teniendo en cuenta que el Servicio debe ceñirse a las normas de disciplina y a los usos y prácticas bancarios, no entra a considerar relaciones bancarias o financieras con plazos más amplios, es decir, hechos con antigüedad igual o superior a cinco años, por lo que tampoco tramita los expedientes en los que se dé esta circunstancia, sin perjuicio de lo que dispone el artículo 30 del Código de Comercio, redactado de acuerdo con la Ley 19/1989, de 25 de julio (BOE del 27), que prescribe que los comerciantes tan solo están obligados a conservar los libros, correspondencia, documentos y justificantes concernientes a su negocio durante un plazo de seis años.

En el supuesto planteado, y pese a que no estaba obligada a ello, la entidad aportó un extracto completo de movimientos de las dos cuentas abiertas por la reclamante, la incluida en su reclamación y otra también a su nombre, así como los contratos de ambas cuyos clausulados facultaban a la caja a efectuar los traspasos de cuentas que originaron

los cargos cuestionados, en orden a cubrir los saldos deudores de la última de las cuentas citadas —con el concepto de «depósito conectado»—, aparte de otros cargos por domiciliaciones y cheques perfectamente expresados en su concepto, por lo que este Servicio no encontró tampoco elementos de juicio para entender que hubiera irregularidad alguna en los adeudos asentados en la cuenta desde su apertura. Además, el Servicio apreció que esta actuación constituía un ejemplo de buena práctica bancaria, al haber facilitado la entidad información y justificación en relación con multitud de movimientos, pese a no estar obligada a ello, dando un claro ejemplo de transparencia en las relaciones con su cliente.

- Un cliente de Patagon Bank discrepaba del hecho de que, ante unas operaciones fraudulentas realizadas con su tarjeta de crédito, la entidad procediera a su adeudo en cuenta pese a que había dado instrucciones de que no se hiciera, exponiendo que era la entidad la que, de forma transitoria y hasta que se comprobara la legitimidad de las operaciones, debía soportar el cargo.

Sobre este asunto, la opinión de este Servicio de Reclamaciones es que, cuando se producen incidencias de esta naturaleza —robos, sustracciones, falsificaciones o cual-

quier uso irregular de medios de pago—, las entidades deben utilizar los medios a su alcance para conseguir el soporte documental de las operaciones, pudiendo comprobar así la legitimidad de las mismas, retrocediéndolas inmediatamente cuando concurren irregularidades que así lo exijan. Estas actuaciones, lógicamente, debido a la trascendencia patrimonial que tienen para los clientes, deben realizarse con la máxima diligencia y celeridad, procurando en lo posible que a los mismos se les irroguen los mínimos perjuicios posibles. Ahora bien, lo que no parecería razonable, en nuestra opinión, es que, denunciado por el cliente un uso indebido de una tarjeta, y antes de que la entidad pueda realizar las pertinentes comprobaciones, deba esta automáticamente asumir el importe de las disposiciones controvertidas.

Así las cosas, y volviendo al caso planteado, el Servicio comprobó que, desde la comunicación de fraude del interesado hasta la completa retrocesión de las operaciones por la entidad, transcurrieron alrededor de 20 días, plazo que, habida cuenta las características de estas operaciones, no solo no se consideró excesivo, sino que, a nuestro juicio, puso de manifiesto una actuación rápida y eficaz en defensa de los intereses de su cliente, resultando por tanto constitutiva de una buena práctica bancaria.

CAPÍTULO V

**ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS**

## ALLANAMIENTOS

Total: 448 casos

Los expedientes archivados durante el año 2002, por allanamiento de las entidades reclamadas, han ascendido a 421. Sin embargo, si sumamos el número de casos incluidos en la relación que viene a continuación, aparecen 448. Esta diferencia obedece a aquellos expedientes que figuran en dos grupos o subgrupos distintos, por razón de su materia.

- *Operaciones activas*
  - Comisiones y gastos (31 casos)
  - Intereses (10 casos)
  - Actuación unilateral de la entidad (7 casos)
  - Falta de diligencia (11 casos)
  - Información y documentación (1 caso)
  - Ley de Crédito al Consumo (1 caso)
  - Condiciones contractuales (8 casos)
  - Subrogaciones y novaciones (Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios) (14 casos)
  - Préstamos subvencionados (1 caso)
- *Operaciones pasivas*
  - Comisiones y gastos (67 casos)
  - Ley de Crédito al Consumo (1 caso)
  - Intereses (15 casos)
  - Discrepancias sobre apuntes en cuenta (40 casos)
  - Compensaciones (30 casos)
  - Incumplimiento de órdenes de clientes (11 casos)
  - Falta de diligencia (15 casos)
  - Condiciones contractuales (6 casos)
  - Información y documentación (16 casos)
- *Transferencias*
  - Comisiones y gastos (13 casos)
  - Discrepancias sobre apuntes en cuenta (6 casos)
  - Falta de diligencia (5 casos)
- *Cheques, letras de cambio, pagarés, recibos y otros*
  - Comisiones y gastos (11 casos)
  - Discrepancias sobre apuntes en cuenta (10 casos)
  - Falta de diligencia (14 casos)
  - Incumplimiento de órdenes de clientes (3 casos)
  - Valoración (1 caso)
- *Valores y operaciones con Deuda del Estado*
  - Falta de diligencia (1 caso)
- *Tarjetas de crédito y débito*
  - Comisiones y gastos (8 casos)
  - Discrepancias sobre apuntes en cuenta (13 casos)
  - Condiciones contractuales (3 casos)
  - Falta de diligencia (13 casos)
  - Robo, sustracción y uso fraudulento (38 casos)
- *Operaciones en divisas y billetes extranjeros*
  - Comisiones y gastos (2 casos)
- *Cuestiones varias*
  - Avals y garantías (2 casos)
  - Billetes falsos (3 casos)
  - Impuestos y Seguridad Social (3 casos)
  - Valores (7 casos)
  - Cajas de seguridad (1 caso)
  - Inclusión en registros de impagados (3 casos)
  - Seguros (2 casos)
  - Tasaciones (1 caso)

## DESISTIMIENTOS

Total: 147 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 147 casos durante el año 2002, pero relacionamos 156, por el hecho de que algún expediente está incluido en dos grupos o subgrupos.

- *Operaciones activas*
  - Comisiones y gastos (9 casos)
  - Intereses (12 casos)
  - Actuación unilateral de la entidad (2 casos)
  - Falta de diligencia (5 casos)
  - Discrepancia apuntes en cuenta (1 caso)
  - Información y documentación (2 casos)
  - Condiciones contractuales (1 caso)
  - Subrogaciones y novaciones (Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios) (3 casos)
  - Préstamos subvencionados (2 casos)
  - Cuestiones varias (2 casos)
- *Operaciones pasivas*
  - Comisiones y gastos (8 casos)
  - Intereses (11 casos)
  - Discrepancias sobre apuntes en cuenta (13 casos)
  - Compensaciones (9 casos)
  - Incumplimiento de órdenes de clientes (2 casos)
  - Falta de diligencia (3 casos)
  - Condiciones contractuales (3 casos)
  - Información y documentación (5 casos)
- *Transferencias*
  - Comisiones y gastos (2 casos)
  - Actuación unilateral (1 caso)
  - Falta de diligencia (2 casos)
- *Cheques, letras de cambio, pagarés, recibos y otros*
  - Comisiones y gastos (5 casos)
  - Discrepancias sobre apuntes en cuenta (5 casos)
  - Falta de diligencia (9 casos)
- *Tarjetas de crédito y débito*
  - Discrepancias sobre apuntes en cuenta (5 casos)
  - Condiciones contractuales (1 caso)
  - Falta de diligencia (2 casos)
  - Información y documentación (1 caso)
  - Robo, sustracción, uso fraudulento (20 casos)
  - Internet (1 caso)
- *Operaciones en divisas y billetes extranjeros*
  - Actuación unilateral de la entidad (1 caso)
- *Cuestiones varias*
  - Avals y garantías (2 casos)
  - Créditos documentarios (1 caso)
  - Inclusión en registros de impagados (1 caso)
  - Seguros (1 caso)
  - Valores (3 casos)

## 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) (1)

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.

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.

(1) 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 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); 3/2001, de 24 de septiembre (BOE de 9 de octubre), y 4/2002, de 25 de junio (BOE de 2 de julio).



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 registrarán 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.**—1. 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 descubierto 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.ª a 8.ª

(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 371/1989, de 13 de enero (BOE de 20).

(4) Véanse Circular 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), norma 1.ª1, 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.—**1. 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.—**1. 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.ª a 27.ª, y *4/1994, de 22 de julio (BOE de 27)*; y *Ley 44/2002, de 22 de noviembre (BOE de 23)*, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, artículos 22 a 31 y Disposición Transitoria Novena.

(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.ª y 14.ª, 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.

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 formu-

#### 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.

#### 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.

lar 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 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 haga referencia a su coste o rendimiento para el público estará sometida al régimen de previa autorización.

(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 3/1985, 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 Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas 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 publicidad de las Cajas de Ahorros.

Decreto 43/1986, de 15 de mayo (BOIB de 20), relativo a Cajas de Ahorros, órganos rectores y control de gestión, artículo 42.

La restante publicidad que realicen las Entidades de crédito no estará sujeta a dicho control administrativo.

**Undécimo.**—1. Corresponderá 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 General del Banco de España. A la publicidad autorizada se le asignará un número de orden.

Decreto 146/1989, de 30 de noviembre (BOIB de 31 de diciembre), de Sociedades 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.

##### CANTABRIA

Decreto 6/1982, 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 regulan las competencias de la Comunidad de Castilla y León en materia de Cooperativas de Crédito y Cajas Rurales, artículo 9.

Decreto Legislativo 1/1994, de 28 de julio (BOCL de 3 de agosto), de aprobación 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 Cooperativas 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 Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, artículos 4 y 9.

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.

5. El Banco de España podrá requerir de las Entidades de crédito la rectificación o el cese de aquella publi-

cidad 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.—**1. 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.—**1. 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).

*Orden de 19 de abril de 1995 (DOGC de 28), sobre delegación de competencias en diversos órganos del Departamento de Economía y Finanzas, artículo 4.*

#### 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.*

#### PAÍSVASCO

*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 1/1997, de 23 de julio (DOGV de 28), texto refundido de la Ley de Cajas de Ahorros, artículos 59 y 60.*

(8) Véanse Ley 24/1988, de 28 de julio, artículos 94 y 100.1; Real Decreto 1/1971/1991, de 26 de julio (BOE de 2 de agosto), sobre régimen de las ofertas públicas y adquisición de valores, artículo 18; Real Decreto 29/1992, 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 1 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

1. A la entrada en vigor de esta Orden quedarán derogadas cuantas normas y disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo en ella 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 11.

- De la Orden de 13 de octubre de 1981, los artículos 1.º al 5.º, 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 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 libera 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 mis-

mas 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. 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 equiva-

(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).



lente 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, PUBLICIDAD Y NORMAS DE ACTUACIÓN CON LA CLIENTELA

#### NORMA PRIMERA.—Publicación de tipos de interés

1. 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).

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).

(2) Redactado el párrafo primero del apartado 1 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 1 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).

- 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 1 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 1 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.

La información se presentará en el formato recogido en el anexo I de esta Circular (5).

(4) Redactados los párrafos primero y segundo del apartado 2 por *Circular 3/1999, de 24 de marzo*.

(5) Redactado el párrafo segundo del apartado 4 por *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

**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**

Todos los bancos, las cajas de ahorros, la Confederación Española de Cajas de Ahorro y las sucursales en España de entidades de crédito extranjeras deberán presentar mensualmente al Banco de España, dentro de los quince primeros días de cada mes (o en el primer día hábil en Madrid posterior a dicha quincena, si el último día de la misma fuese festivo en dicha localidad), información de los tipos de interés medios ponderados de determinadas operaciones, realizadas en España, con el sector privado residente en España, denominadas en euros, que hayan sido iniciadas o renovadas en el mes anterior, al objeto de que el Banco de España confeccione y publique ciertos índices o tipos de referencia del mercado hipotecario. Esta información se declarará en el formato incluido en el anejo II, con arreglo a las indicaciones contenidas en él.

(6) Redactada por *Circular 3/1999, de 24 de marzo*. Véase disposición transitoria, apartado I, letras c) y e), de la presente Circular.

La presentación de estados al Banco de España deberá hacerse mediante transmisión telemática, de conformidad con las especificaciones técnicas que se comuniquen al efecto. Excepcionalmente, y solo por causas debidamente justificadas, el Banco de España podrá autorizar su presentación en impresos, que deberán estar fechados, sellados y firmados por el presidente, consejero delegado o director general (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**

1. 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 factoraje 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 tarificarán 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 términos previstos por la Ley 2/1994, la comisión por cancelación anticipada se ajustará a lo

(7) Redactados el primer y segundo párrafo por la Circular 4/2002, de 25 de junio.

(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*.

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 1 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 de análoga 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 por servicios no aceptados o solicitados en firme por el cliente.

(8 bis) Incorporado el segundo párrafo del apartado 2 por Circular 3/1999, de 24 de marzo.

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 dicte para su desarrollo la Comisión Nacional del Mercado de Valores (11).

(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 1, letra b), de la presente Circular.

(11) Redactados, del apartado 4, los párrafos segundo y tercero por la Circular 3/1996, de 27 de febrero, y añadidos los nuevos párrafos cuarto y quinto por la Circular 3/2001, de 24 de septiembre.

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).

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).

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 íntegra y textual todos los conceptos

(11 bis) Redactado por la Circular 3/2001, de 24 de septiembre.

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.

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 ter).

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 valorarán 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.

(11 ter) 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.

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).

#### **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.

(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.

- 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).
- 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).
- 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

(14) Redactada la letra e) según Circular 3/1996, de 27 de febrero; y las letras b) y f) por la Circular 3/2001, de 24 de septiembre.

(15) Redactadas las letras g) y h) según Circular 3/1999, de 24 de marzo.

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).

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 que atraiga 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

(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.

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.
  - 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).

(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.

(19 ter) Redactado el segundo guión de la letra b) del apartado 1 por Circular 3/1996, de 27 de febrero.

(20) Añadido el último inciso del tercer guión de la letra b) del apartado 1 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 1 por la Circular 3/1996, de 27 de febrero.

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 desarrollen.

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).

(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.

(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.»

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).

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 I de esta norma.

5. En los casos previstos en el apartado I 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).

(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.

(24) Incorporado el párrafo segundo del apartado 5 por la Circular 3/1996, de 27 de febrero.

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.

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 se ajustará a lo establecido en la misma y en las normas que la desarrollen (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,

(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.

(26) Redactada la letra d) del apartado 6 por la Circular 3/1996, de 27 de febrero.

(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.



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 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 aquel 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 discrepe del 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 I 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).

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).

(29) Añadidos los párrafos cuarto y quinto del apartado 7 por Circular 5/1994, de 22 de julio.

(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.

(32) Incorporado el penúltimo párrafo del apartado 8 por Circular 3/1996, de 27 de febrero.

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).

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 guión de la letra b) del apartado I 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,

(32 bis) Incorporado el último párrafo del apartado 8 por *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

(33) Redactado el párrafo primero del apartado 10 según *Circular 13/1993, de 21 de diciembre*.

(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.

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 General 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 II 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).

(36) Incorporado el apartado 12 por *Circular 5/1994, de 22 de julio*.

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.

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 ter).

#### **NORMA SEXTA BIS.—Préstamos hipotecarios** (37 quater)

1. En las subrogaciones de préstamos hipotecarios reguladas por la Ley 2/1994, de 30 de marzo:

(37) Incorporado el apartado 13 según *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

(37 bis) Incorporado el inciso final del apartado 13 por *Circular 3/2001, de 24 de septiembre*.

(37 ter) Añadido el apartado 14 por *Circular 3/2001, de 24 de septiembre*.

(37 quater) 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*.

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 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

(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*.

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).
- 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

(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).

(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.

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 contratación 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 desarrollen (40).

#### **NORMA OCTAVA.—Coste y rendimiento efectivos de las operaciones**

1. 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.

(39 bis) Redactados los párrafos cuarto, quinto y sexto por Circular 3/2001, de 24 de septiembre.

(40) Incorporado el último párrafo por Circular 3/1996, de 27 de febrero.

- 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.

3. En la publicación de los tipos mencionados en el apartado 1, 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).

(41) Redactada la letra e) del apartado 1 por Circular 3/1996, de 27 de febrero.

(42) Redactado el primer párrafo del apartado 2 por Circular 13/1993, de 21 de diciembre.

(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.

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 bis):

- 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 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

(46) Redactado el primer párrafo del apartado 4 según Circular 13/1993, de 21 de diciembre.

(46 bis) Adaptado el primer párrafo de la letra a) a lo dispuesto en la 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.

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, exceda 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 receptor, 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 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).

(48) Incorporada la letra g) del apartado 4 por *Circular 13/1993*, de 21 de diciembre.

(48 bis) Redactado el primer guión 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.

(50) Redactado el apartado 6 por *Circular 5/1994*, de 22 de julio.

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)

1. 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 auto-

(51) Incorporado el apartado 7 por *Circular 3/1996*, de 27 de febrero.

(52) Véase la siguiente normativa autonómica sobre la materia:

### ANDALUCÍA

*Decreto 138/2002*, de 30 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 15/1999, de 16 de diciembre, de Cajas de Ahorros de Andalucía (BOJA de 11 de mayo). Artículos 69 a 72.

*Ley 15/1999*, de 16 de diciembre, de Cajas de Ahorros de Andalucía (BOJA de 28), artículos 31 a 34.

### ARAGÓN

*Decreto 93/1983*, de 25 de octubre, por el que se regulan las competencias de la Comunidad Autónoma de Aragón en materia de Cajas de Ahorros (BOAR de 4 de noviembre), artículo 8.

*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

*Ley 4/2002*, de 24 de julio, de Cajas de Ahorro (BOC de 1 de agosto), artículo 64.

rización 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 siempre que el ámbito de difusión de los anuncios no exceda del de dichas Comunidades Autónomas.

### 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.

*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.

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 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).

*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.*

(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).

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 concurra 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).

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 n.º», o su abreviatura «RBE n.º». 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 n.º» o su abreviatura «REBE n.º».

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 1 del artículo 1.º 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.

(54) Añadidos los párrafos tercero y cuarto del apartado 2 por Circular 13/1993, de 21 de diciembre (BOE de 31).



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 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 aquella, cumpla los requisitos establecidos, en su caso, por el organismo de control de esta.

7. Las entidades de crédito cuyos servicios se ofrecen, 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 1 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.

(55) Véase Ley 44/2002, de 22 de noviembre (BOE de 23), de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, arts. 22 a 31 y disposición transitoria novena.

Téngase en cuenta que las referencias efectuadas al Consejo Ejecutivo han de entenderse hechas a la Comisión Ejecutiva.

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 considere 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 trámite. 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)**

1. Para la admisión y tramitación de reclamaciones ante el Servicio, será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente por escrito ante el «defensor del cliente»

(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 1/1991, 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 1/1991, 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.

CANTABRIA

Ley 4/2002, de 24 de julio, de Cajas de Ahorro (BOC de 1 de agosto), artículo 58.

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.

(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.

### CASTILLAY 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).

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.

- 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.
- 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 DECIMOSÉPTIMA

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 archivará 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.

(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 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.

**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 rectificase 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 casos 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:

1. 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 1 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. .... (57 bis).

### 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, trasposos y cierres de oficinas.

### NORMA TRIGÉSIMA.—Derogaciones

A la entrada en vigor de la presente quedarán derogadas las circulares siguientes:

(57 bis) Suprimido el apartado 5 por la Circular 4/2002, de 25 de junio.

(58) Derogado tácitamente el apartado 1 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 cajas de ahorros, sobre publicidad.
- 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)

1. 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.

(58 bis) Incorporada por Circular 3/1999, de 24 de marzo.

## 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 2.º 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 1 de la NORMA QUINTA se incluirá una referencia a la gratuidad de las operaciones mencionadas en la letra 1.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 1 y 2 de la Norma Primera Bis, en el primer inciso de la letra b) del apartado 1 de la Norma Sexta, y en el primer guión 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 1 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.

**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 OPERACIONES EN ESPAÑA  
CON EL SECTOR PRIVADO RESIDENTE**

Tipos de interés medios ponderados de las operaciones en euros, iniciadas o renovadas en el mes.

Tipo de interés (1)
<p>Préstamos con garantía hipotecaria para adquisición de vivienda libre a plazo de: 3 años o más (2) (3)</p> <p>Préstamos personales (en póliza o en efectos financieros) a plazo: de 1 año a menos de 3 años (4)</p> <p>Imposiciones nominativas y certificados de depósito no emitidos a descuento a plazo igual o superior a 1 año e inferior a 2 años (4)</p>

(1) Los tipos de interés medios ponderados serán TAE calculadas aplicando estrictamente los criterios de la norma octava de la Circular 8/1990, de 7 de septiembre.

(2) Incluidos los concertados a tipo variable.

(3) Esta información la incluirán los bancos españoles, las sucursales en España de entidades de crédito extranjeras, las cajas de ahorros y la CECA.

(4) Esta información la incluirán solo las cajas de ahorros y la CECA.

NOTA.—Se excluirán del cálculo las operaciones con empleados, cuando estas se concierten a tipos 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 el anexo II por Circular 4/2002, de 25 de junio.

**ANEXO II BIS** (60 bis)

---

(60 bis) Suprimido el anexo II bis por la Circular 4/2002, de 25 de junio.



**ANEXO III (60 ter)**

---

(60 ter) Suprimido el anexo III por la Circular 4/2002, de 25 de junio.

**ANEXO III BIS (61)**

---

(61) Suprimido el anexo III bis por la Circular 4/2002, de 25 de junio.

## 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 adeudo (61 bis).
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 (1) (61 bis).
9. Derivados de tarjetas de crédito y similares.	Según el contrato de adhesión.
10. Otras operaciones.	Véase nota (a)

(1) Siempre que los efectos se presenten al cobro en los plazos establecidos en la Ley 19/1985, de 16 de 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 (1) 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. Ordenadas en la propia entidad en España.	El mismo día de su adeudo al ordenante.
3.2. Ordenadas en otras entidades en España (61 bis).	El segundo día hábil siguiente a su adeudo al ordenante (2) (61 bis).
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 1 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.1. 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.

---

(62 bis) Redactado por la Circular 3/2001, de 24 de septiembre.

(62 ter) Redactado por Circular 4/1998, de 27 de enero.

- Fecha de constitución.
- Plazo.
- Importe.
- Período a que corresponde la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.
- Tipo de interés contractual aplicado.
- Importe de los intereses que resultan.
- Impuestos retenidos con expresión del tipo y base de cálculo.

#### **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.1. 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:

**I. 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.

(63) Redactado el punto IV según la *Circular 4/1998, de 27 de enero*.

(63 bis) Insertado el punto V por *Circular 3/2001, de 24 de septiembre*, pasando el antiguo número V a numerarse como VI.

- 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.

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 1 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.

#### 1. 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****1. 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 (64 bis)**

— 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 y las cajas de ahorros 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 y cajas de ahorros, de acuerdo con la NORMA SEGUNDA.

(64) Añadido por Circular 5/1994, de 22 de julio.

(64 bis) Eliminadas las referencias a las Sociedades de Crédito Hipotecario, tanto en el texto como en la fórmula, por la Circular 4/2002, de 25 de junio.

— La fórmula de cálculo de dicho tipo será:

$$I_c = \frac{\sum i_b + \sum i_{ca}}{n_b + n_{ca}}$$

Siendo:

$I_c$  = La media de los tipos de interés medios ponderados del conjunto de entidades.

$i_b, i_{ca}$  = Los tipos de interés medios ponderados de los préstamos de cada banco y caja de ahorros, respectivamente.

$n_b, n_{ca}$  = El número de bancos y cajas de ahorros 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:

- 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.
- Que sean valores con tipo de interés fijo.
- Que sean valores contratados a tipos de mercado, eliminando aquellos que, por cualquier motivo, se cruzan a tipos muy diferentes.
- 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 período 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	Diferenciales			
			Pagos anuales	Pagos semestrales	Pagos trimestrales	Pagos mensuales
%	%	Años	%	%	%	%
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:

$$i_k = \left[ \frac{(TAE - \text{Comisiones}/n)}{100} + 1 \right]^{1/k} - 1 \cdot 100.$$

n = Número de años del contrato.

k = Número de periodos 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****I.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.

**I.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 mero 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 preestablecido 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 los 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

(1) Véase *Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre* (BOE de 20), norma 6.ª bis.1.

su pago, bastará con que la entidad subrogada la calcule, bajo su responsabilidad y asumiendo las consecuencias de su error; que no serán repercutibles al deudor; y, tras manifestarlo, deposite dicha suma en poder del notario autorizante de la escritura de subrogación, a disposición de la entidad acreedora. A tal fin, el notario notificará de oficio a la entidad acreedora, mediante la remisión de copia autorizada de la escritura de subrogación, pudiendo 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 oír las, 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.ª Cuando se haya pactado amortización anticipada sin fijar comisión, no habrá derecho a percibir cantidad alguna por este concepto.

2.ª Si se hubiese pactado una comisión de amortización anticipada igual o inferior al 1 por 100, la comisión a percibir será la pactada.

3.ª 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

(2) Véase *Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre* (BOE de 20), norma 3.ª I bis. a).

(3) Redactado según el artículo 17.1 del Real Decreto-Ley 2/2003, de 25 de abril.

ordinario como de demora inicialmente pactado o vigente, la ampliación del plazo del préstamo, o ambas.

#### 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.ª La persona jurídica subrogada en los derechos del acreedor.

2.ª Las nuevas condiciones pactadas del tipo de interés, del plazo, o de ambos (4).

3.ª La escritura que se anote, su fecha, y el notario que la autorice.

4.ª La fecha de presentación de la escritura en el Registro y la de la nota marginal.

5.ª 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 (5)

Estará exenta la escritura que documente la operación de subrogación en la modalidad gradual de «Actos Jurídicos Documentados» sobre documentos notariales.

(4) Rectado el apartado 2.ª por el artículo 17.2 del Real Decreto-Ley 2/2003, de 25 de abril.

(5) 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.

#### 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 amortizar 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 (6)

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 las condiciones del tipo de interés inicialmente pactado o vigente, a la alteración del plazo del préstamo, o a ambas.

Para el cálculo de los honorarios notariales y registrales de dicho tipo de escrituras, se tomará como base la que resulte de aplicar a la cifra del capital pendiente de amortizar en el momento de la novación el diferencial entre el interés del préstamo que se modifica y el interés nuevo. En el caso de novaciones modificativas referidas exclusivamente a la alteración del plazo del préstamo se tomará como base el 1 por 1000 de la cifra del capital pendiente de amortizar en el momento de la novación.

#### Artículo 10. Comisión por ampliación del plazo del préstamo (7)

En las novaciones modificativas que tengan por objeto la ampliación del plazo del préstamo, la entidad acreedora no podrá percibir por comisión de modificación de condiciones más del 0,1 por 100 de la cifra de capital pendiente de amortizar

### 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 (8).

(6) Redactado por el artículo 17.3 del Real Decreto-Ley 2/2003, de 25 de abril.

(7) Incorporado por el artículo 17.4 del Real Decreto-Ley 2/2003, de 25 de abril.

(8) Véase Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), norma 3.ª I bis. a).

Segunda.—1. 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.

f) Extender el ámbito de aplicación a 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) (1)

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, advirtiéndolo 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*

1. 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,

(1) 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 concurren 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>1.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>1.i).

Si el servicio fuera prestado directamente por las entidades a las que se refiere el artículo 1.1 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 1.1 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 10.1.c), apartado 12 de la citada Ley 26/1984.

2. Cuando las entidades a las que se refiere el artículo 1.1 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 1.1 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)

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

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

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.ªbis.2.b).

(7) Véase Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), norma 6.ªbis.2.c).

(8) Véase Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), normas 5.ªk), 6.ª5 y 8.ª1.e).

## CAPÍTULO III

### DOCUMENTO CONTRACTUAL

#### Artículo 6. Cláusulas financieras del contrato (9)

1. 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 aquellas.

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 1.1 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.ª 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.ª Que el tipo de interés aplicable al préstamo esté definido en la forma prevista en las letras a) o b) del número 1 de la cláusula 3.ª 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.ª12.

(10) Véase Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), norma 6.ª7.

**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 (11).

**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:

1. Identificación del préstamo:

Denominación comercial.

Cuantía máxima del préstamo respecto al valor de tasación del inmueble hipotecado.

Moneda del préstamo (sólo si no fuera la peseta).

(11) Véase *Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20)*, norma 6.ªbis.3.

**2. Plazo del préstamo:**

Plazo total.

Plazo de carencia de amortización del principal.

Periodicidad de los pagos (mensual/trimestral/semestral/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 acreditar 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 divida 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.º 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 reconozcan al efecto al prestatario.

4.º Cuando existan, las demás facultades que se reconozcan al prestatario para alargar o alterar el calendario de amortización, y las condiciones para su ejercicio.

3.ª 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.ª 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.ª 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 1 de esta cláusula 3.ª 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.º Comisiones

1. 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.º 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.ª

b) Los gastos de la operación mencionados en la cláusula 5.ª, 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.º 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.º *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.º *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.º 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.ª, 6.ª, 8.ª y 11.ª, 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 sometidas 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 consumi-



ador 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)*

1. 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.

2. A los efectos de esta Ley se entenderá por consumidor a la persona física que, en las relaciones contractua-

les 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*

1. 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.

(1) Véase Ley 28/1998, de 13 de julio, artículo 2 (BOE de 14).

**Artículo 5. Sanciones administrativas (1 bis)**

El incumplimiento de las disposiciones de esta Ley será sancionado como infracción en materia de consumo, aplicándosele 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.

constitución, en su caso, de 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.

**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 intervinieran, 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

**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 1 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

(1 bis) 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.

(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 1 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 malicia 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 incrementado en cinco puntos, o el del contrato, si es superior al interés legal, incrementado a su vez en cinco puntos.

(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 52/2002, de 30 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 2003.

*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 ineficacia del contrato, cuyo objeto sea la satisfacción de una necesidad de consumo, determinará también la ineficacia del contrato expresamente destinado a su financiación, cuando concurren las circunstancias previstas en los párrafos a), b) y c) del apartado 1 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*

1. 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 distin-

to 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, invalidez, enfermedad o desempleo del titular, que sean exigidos por el empresario para la concesión del mismo.

(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.

- 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.

Sin perjuicio de la aplicación general de la fórmula matemática mencionada en el párrafo anterior, mediante Orden del Ministro de Economía se podrán establecer las hipótesis de cálculo oportunas para determinar la TAE en aquellos supuestos en que no se conozca cualquiera de los elementos necesarios para su aplicación en el momento de la concesión de la operación de crédito (9).

El Banco de España podrá establecer las indicadas hipótesis de cálculo, previa habilitación expresa mediante Orden del Ministro de Economía (9).

#### 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 (10):

- 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 (11).

#### Artículo 20. Acción de cesación (12)

1. Podrá ejercitarse la acción de cesación contra las conductas contrarias a la presente Ley que lesionen los intereses tanto colectivos como difusos de los consumidores y usuarios.

2. La acción de cesación se dirige a obtener una sentencia que condene al demandado a cesar en la conducta contraria a la presente Ley y a prohibir su reiteración futura. Asimismo, la acción podrá ejercerse para prohibir la realización de una conducta cuando ésta haya finalizado al tiempo de ejercitar la acción, si existen indicios suficientes que hagan temer su reiteración de modo inmediato.

3. Estarán legitimados para ejercitar la acción de cesación:

- a) El Instituto Nacional del Consumo y los órganos o entidades correspondientes de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones Locales competentes en materia de defensa de los consumidores.
- b) Las asociaciones de consumidores y usuarios que reúnan los requisitos establecidos en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, o, en su caso, en la legislación autonómica en materia de defensa de los consumidores.
- c) El Ministerio Fiscal.
- d) Las entidades de otros Estados miembros de la Comunidad Europea constituidas para la protección de los intereses colectivos y de los intereses difusos de los consumidores, que estén habilitadas mediante su inclusión en la lista publicada a tal fin en el «Diario Oficial de las Comunidades Europeas».

Los Jueces y Tribunales aceptarán dicha lista como prueba de la capacidad de la entidad habilitada para ser parte, sin perjuicio de examinar si la finalidad de la misma y los intereses afectados legitiman el ejercicio de la acción.

Todas las entidades citadas en este artículo podrán personarse en los procesos promovidos por otra cualquiera de ellas, si lo estiman oportuno para la defensa de los intereses que representan.

(9) La Ley 39/2002, de 28 de octubre, adiciona los dos últimos párrafos del artículo 18.

(10) Véase Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), norma sexta.

(11) 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.

(12) Incorporado el artículo 20 por Ley 39/2002, de 28 de octubre.

*Disposición adicional única (13)*

La indicación de la tasa anual equivalente será obligatoria, en los términos previstos en la presente Ley, no sólo cuando el préstamo es concedido por una entidad financiera o empresario español, sino cuando el concedente es una entidad extranjera, siempre que el contrato esté sometido a la legislación española o presente un punto de conexión con ella o con la legislación de otro Estado de la Unión Europea.

*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.

(13) Incorporada por Ley 39/2002, de 28 de octubre.

*Disposición final segunda*

..... (14).

*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 (15).

2. Se autoriza al Gobierno para modificar por Real Decreto las cuantías 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».

(14) Derogada por Ley 28/1998, de 13 de julio.

(15) Téngase en cuenta que la citada Ley 50/1965 ha sido derogada por la Ley 28/1998, de 13 de julio.

**ANEXO (16)****I. Cálculo de la tasa anual equivalente (TAE) de costes o de rentabilidades**

La tasa anual equivalente (TAE), a que se refiere el art. 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 elegido entre dos pagos consecutivos. Va a depender de la frecuencia con que se realicen las disposiciones o el cálculo de las cantidades a pagar (así, si se realizan cada mes,  $k$  será 12; si se realizan cada trimestre,  $k$  será 4; si se realizan cada cuatrimestre, será 3; si se realizan cada semestre,  $k$  será 2, etc.).

$i_k$  simboliza la tasa efectiva correspondiente al período de tiempo elegido entre dos pagos consecutivos (período del término). Dicho período coincidirá con el elegido para expresar los  $t_n$  y los  $t_m$  contenidos en la fórmula que sigue. Dicha tasa  $i_k$  se calculará (bien algebraicamente, bien por aproximaciones sucesivas, bien mediante un programa de ordenador) utilizando la fórmula siguiente:

$$\sum_{n=1}^x D_n (1 + i_k)^{-t_n} = \sum_{m=1}^y R_m (1 + i_k)^{-t_m}$$

siendo:

$D_n$  = La cuantía de la disposición o entrega número  $n$ .

$R_m$  = La cuantía del pago número  $m$  por amortización, intereses u otros gastos incluidos en el coste o rendimiento efectivo de la operación.

$n$  = El número de disposiciones o entregas simbolizadas por  $D$ .

$m$  = El número de pagos simbolizados por  $R$ .

$t_n$  = Tiempo transcurrido desde la fecha de equivalencia elegida hasta la disposición o entrega  $n$ .

$t_m$  = Tiempo transcurrido desde la fecha de equivalencia elegidas hasta la del pago  $m$ .

$\Sigma$  = El signo indicativo de la suma.

$x$  = El número de orden de la última disposición o entrega simbolizada por  $D$ .

$y$  = El número de orden del último pago simbolizado por  $R$ .

Observaciones:

- Sin perjuicio de las hipótesis que sea necesario realizar, las cuantías de los términos de las fórmulas anteriores serán las que se deriven del contrato o del ejemplo representativo a que se refieren.
- Las sumas abonadas por ambas partes en diferentes momentos no serán necesariamente iguales y no serán abonadas necesariamente con intervalos iguales.
- La fecha inicial será la de la primera entrega o disposición.
- El intervalo entre las fechas utilizadas en el cálculo se expresará en años o fracciones de año. Se partirá de la base de que un año tiene 365 o 365,25 días o 366 en caso de los años bisiestos, 52 semanas o 12 meses de igual duración. También se partirá de la base de que cada uno de dichos meses de igual duración tiene 30,41666 días (es decir, 365/12).
- El resultado del cálculo se expresará con una precisión de, al menos, una cifra decimal. Se aplicará la siguiente norma para el redondeo de una cifra determinada: si la cifra que figura en el lugar decimal siguiente a la cifra decimal determinada es superior o igual a 5, la cantidad de cifra decimal determinada se redondeará a la cifra superior; en otro caso, se redondeará a la cifra inferior.
- La aplicación de las fórmulas y observaciones anteriores deberán dar unos resultados idénticos a los de los ejemplos presentados en el apartado II de este anexo.

(16) Redactado según lo dispuesto por la Ley 39/2002, de 28 de octubre.

## II. Ejemplos de cálculo

A) Cálculo de la tasa anual equivalente (TAE) basado en el calendario 1 año = 365 días o 366 días para los años bisiestos.

1. Ejemplo primero: una persona A presta a una persona B una suma de 1.000 euros el 1 de enero de 1994, comprometiéndose ésta a devolver en un pago único 1.200 euros el 1 de julio de 1995, es decir, 1,5 años o 546 (= 365 + 181) días después de la fecha del préstamo.

En este ejemplo:

$D_n = 1.000$  euros en el momento o fecha inicial (fecha de la equivalencia elegida).

$t_n = 0$ .

$R_m = 1.200$  euros.

$t_m = 546/365$ .

$k = 1$  (si el período elegido para realizar los pagos —en este caso, el cálculo de los intereses y, por tanto, expresar los  $t_n$  y  $t_m$ — es el año).

Por tanto:

$$1.000 (1 + i_k)^0 = 1.200 (1 + i_k)^{-546/365}.$$

$$1 + i_k = 1,129620377.$$

$$i_k = 0,129620377.$$

$$\text{TAE} = (1 + i_k)^1 - 1.$$

$$\text{TAE} = (1 + 0,129620377) - 1 = 0,129620377.$$

Esta cantidad se redondeará a 13 por 100 (o al 12,96 por 100 si se prefiere una precisión de dos cifras decimales).

2. Ejemplo segundo: una persona A presta el 1 de enero de 1997 a una persona B 1.000 euros, reteniéndole por concepto de gastos administrativos 50 euros, de modo que el préstamo es, en realidad, 950 euros. La persona B se compromete a pagar 1.200 euros por devolución de capital y pago de intereses el 1 de julio de 1998.

En este caso, la entrada o disposición para el prestatario son 950 euros.

Por tanto:

Ahora  $D_n = 950$ .

$$950 = 1.200 (1 + i_k)^{-546/365}.$$

$$1 + i_k = 1,169026.$$

$$i_k = 0,169026.$$

$$\text{TAE} = 0,169026.$$

Esta cantidad se redondeará a 16,9 por 100 (o a 16,90 por 100 si se prefiere una precisión de dos cifras decimales).

3. Ejemplo tercero: una persona A presta a la persona B 1.000 euros, el 1 de enero de 1997 y ésta se compromete a devolverlos en dos pagos de 600 euros cada uno, al cabo de un año y de dos años, respectivamente.

En este caso:

$D = 1.000$  euros.

$t_n = 0$ .

$R = 2$  pagos de 600 euros cada uno.

$t_m = 1$  año y 2 años, respectivamente.

Por tanto:

$$1.000 = 600 (1 + i_k)^{-365/365} + 600 (1 + i_k)^{-730/365}.$$

Al efectuar los cálculos algebraicos se obtendrá  $\text{TAE} = 0,1306623$ .

Esta cantidad se redondeará al 13,1 por 100 (o al 13,07 por 100 si se prefiere una precisión de dos cifras decimales).



4. Ejemplo cuarto: la persona A presta a la persona B 1.000 euros, el 1 de enero de 1997, comprometiéndose ésta a realizar los siguientes pagos por reembolso de capital y cargas financieras para cancelarlo:

A los tres meses (0,25 años o 90 días): 272 euros.

A los seis meses (0,5 años o 181 días): 272 euros.

A los doce meses (1 año o 365 días): 544 euros.

Total: 1.088 euros.

En este caso:

$$1.000 = 272 (1 + i_k)^{-90/365} + 272 (1 + i_k)^{-181/365} + 544 (1 + i_k)^{-365/365}.$$

TAE: 0,13226.

Esta cantidad se redondeará al 13,2 por 100 (o al 13,23 por 100 si se prefiere una precisión de dos cifras decimales).

- B) Cálculo de la tasa anual equivalente (TAE) basado en un año normalizado: 1 año = 365 días, o 365,25 días, 52 semanas, o 12 meses iguales.

1. Ejemplo uno: una persona A presta a una persona B 1.000 euros, comprometiéndose ésta a devolver en un pago único 1.200 euros dentro de un año y medio (es decir,  $1,5 \times 365 = 547,5$  días,  $1,5 \times 365,25 = 547,875$  días,  $1,5 \times 366 = 549$  días,  $1,5 \times 12 = 18$  meses, o  $1,5 \times 52 = 78$  semanas).

En este caso:

$$1.000 (1 + i_k)^0 = 1.200 (1 + i_k)^{-547,5/365} = 1.200 (1 + i_k)^{-547,875/365,25} = 1.200 (1 + i_k)^{-18/12} = 1.200 (1 + i_k)^{-78/52} = 1.200 (1 + i_k)^{-1,5}.$$

$i_k = 0,129243$ .

$$TAE = (1 + i_k)^1 - 1 = 0,129243.$$

Esta cantidad se redondeará al 12,9 por 100 (o al 12,92 si se prefiere una precisión de dos cifras decimales).

2. Ejemplo dos: una persona A presta a una persona B 1.000 euros, reteniéndose por el cobro de gastos administrativos 50 euros, de modo que el préstamo es en realidad de 950 euros. La persona B se compromete a pagar 1.200 euros un año y medio después de la fecha del préstamo.

En este caso:

$$950 = 1.200 (1 + i_k)^{-547,5/365} = 1.200 (1 + i_k)^{-547,875/365,25} = 1.200 (1 + i_k)^{-18/12} = 1.200 (1 + i_k)^{-78/52} = 1.200 (1 + i_k)^{-1,5}.$$

TAE = 0,168526.

Esta cantidad se redondeará al 16,9 por 100 (o al 16,85 por 100 si se prefiere una precisión de dos cifras decimales).

3. Ejemplo tres: una persona A presta a una persona B 1.000 euros y ésta se compromete a devolverle 600 euros al cabo de un año y 600 euros al cabo de dos años, por reembolso del capital prestado y por intereses.

En este caso:

$$1.000 (1 + i_k)^0 = 600 (1 + i_k)^{-365/365} + 600 (1 + i_k)^{-730/365} + 600 (1 + i_k)^{-365,25/365,25} + 600 (1 + i_k)^{-730,5/365,25} = 600 (1 + i_k)^{-12/12} + 600 (1 + i_k)^{-24/12} = 600 (1 + i_k)^{-52/52} + 600 (1 + i_k)^{-104/52} = 600 (1 + i_k)^{-1} + 600 (1 + i_k)^{-2}.$$

TAE = 0,13066.

Esta cantidad se redondeará al 13,1 por 100 (o al 13,07 por 100 si se prefiere una precisión de dos cifras decimales).

4. Ejemplo cuatro: una persona A presta a la persona B 1.000 euros, comprometiéndose ésta a realizar los siguientes pagos por reembolso de capital y cargas financieras para cancelarlo:

a) A los tres meses (0,25 años / 13 semanas / 91,25 días / 91,3125 días): 272 euros.

b) A los seis meses (0,5 años / 26 semanas / 182,5 días / 182,625 días): 272 euros.

c) A los doce meses (1 año / 52 semanas / 365 días / 365,25 días): 544 euros.

Total: 1.088 euros.

En este caso:

$$\begin{aligned}
 1.000 &= 272 (1 + i_k)^{-91,25/365} + 272 (1 + i_k)^{-182,5/365} + 544 (1 + i_k)^{-365/365} = 272 (1 + i_k)^{-91,3125/365,25} + 272 \\
 &(1 + i_k)^{-182,625/365,25} = 544 (1 + i_k)^{-365,25/365,25} = 272 (1 + i_k)^{-3/12} + 272 (1 + i_k)^{-6/12} + 544 (1 + i_k)^{-12/12} = \\
 &= 272 (1 + i_k)^{-13/52} + 272 (1 + i_k)^{-26/52} + 544 (1 + i_k)^{-52/52} = 272 (1 + i_k)^{-0,25} + 272 (1 + i_k)^{-0,5} + 544 (1 + i_k)^{-1}.
 \end{aligned}$$

TAE: 0,13185.

Esta cifra se redondeará al 13,2 por 100 (o al 13,19 por 100 si se prefiere una precisión de dos cifras decimales).

## 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 predis puesta 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 predis puestas 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 ejercita 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», recoge 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 registrará (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 vengán 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 que 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 adherente.

## II

El capítulo II sanciona con nulidad las cláusulas generales no ajustadas a la Ley, determina la ineficacia 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 178

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 recomienden, 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 limitando

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 predispuestas 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 (1).

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, entendiéndose 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-

(1) 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 nulidad 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

(2) Derogado el apartado 3 por la Ley 1/2000, de 7 de enero (BOE de 8).

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 incorporará.

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 dispuesto en esta Ley, o en otras leyes imperativas o prohi-



bitivas, 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 accesorio, 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 (6)

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 tengan encomendada la defensa de los intereses de sus miembros.

(3) Redactados los apartados 2, 3 y 4 según lo dispuesto por la Ley 11/2000, de 7 de enero (BOE de 8).

(4) Derogado por la Ley 11/2000, de 7 de enero.

(5) Derogado por la Ley 11/2000, de 7 de enero.

(6) Redactado por la Ley 39/2002, de 28 de octubre.

2. Las Cámaras de Comercio, Industria y Navegación.

3. Las asociaciones de consumidores y usuarios que reúnan los requisitos establecidos en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, o, en su caso, en la legislación autonómica en materia de defensa de los consumidores.

4. El Instituto Nacional del Consumo y los órganos o entidades 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.

7. Las entidades de otros Estados miembros de la Comunidad Europea constituidas para la protección de los intereses colectivos y de los intereses difusos de los consumidores que estén habilitadas mediante su inclusión en la lista publicada a tal fin en el «Diario Oficial de las Comunidades Europeas».

Los Jueces y Tribunales aceptarán dicha lista como prueba de la capacidad de la entidad habilitada para ser parte, sin perjuicio de examinar si la finalidad de la misma y los intereses afectados legitiman el ejercicio de la acción.

Todas las entidades citadas en este artículo podrán personarse en los procesos promovidos por otra cualquiera de ellas, si lo estiman oportuno, para la defensa de los intereses que representan.

#### 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)

(7) Derogado por la Ley 11/2000, de 7 de enero.

**Artículo 19. Prescripción (8)**

1. Las acciones colectivas de cesación y retractación son, con carácter general, imprescriptibles.

2. No obstante, si las condiciones generales se hubieran depositado en el Registro General de Condiciones Generales de la Contratación, dichas acciones prescribirán a los cinco años, computados a partir del día en que se hubiera practicado dicho depósito y siempre y cuando dichas condiciones generales hayan sido objeto de utilización efectiva.

3. Tales acciones podrán ser ejercitadas en todo caso durante los cinco años siguientes a la declaración judicial firme de nulidad o no incorporación que pueda dictarse con posterioridad como consecuencia de la acción individual.

4. La acción declarativa es imprescriptible.

**Artículo 20. .... (9)****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

(8) Redactado por la Ley 39/2002, de 28 de octubre.

(9) Derogado por la Ley 1/2000, de 7 de enero.

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.

**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 1 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.

1. 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.
- 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.

1. 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 repara-

ción 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 renunciaciones a la entrega de documento acreditativo de la operación.

14. La imposición de renunciaciones 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 oportu-

dad 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.ª De la información registral» queda con la siguiente redacción:

«1. 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 ex-

prese 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 adecuados 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.ª De las certificaciones».

Tres.—El artículo 253 queda redactado así:

«1. 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:

«1. 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

subsananlas, 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 ejerciten 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 ejerciten acciones colectivas contempladas en la presente Ley de Condiciones Generales de la Contratación, a las demás personas y entes legitimados activamente para su ejercicio (10).

## **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.

(10) La Ley 1/2000, de 7 de enero, incorpora esta disposición adicional.

## DISPOSICIONES FINALES

### **Primera.** *Título competencial*

Todo el contenido de la presente Ley es, conforme al artículo 149.1, 6.ª y 8.ª 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 po-

drán 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».



## 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 requieran 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. 1 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, entendiéndose 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. 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.

*Artículo 5. Incumplimiento del plazo para ejecutar la transferencia*

1. 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 intermediaria 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*

1. 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*

1. 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 intermediarias, cuando existan.

La entidad del beneficiario, y las entidades intermediarias 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 1 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 1 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 1 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*

1. 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 1 del art. 5 de la presente Ley.

2. Cuando concurren las circunstancias a que se refieren los apartados 1 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 intervinientes 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*

1. 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 acrediten 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 acredite 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

(1) Redactado el primer párrafo de la letra a) del apartado 1 según lo dispuesto en la Orden de 28 de mayo de 2001 (BOE de 5 de junio).

que deba 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 1 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. 1 de la presente Orden cuando contractualmente no se recojan otras distintas.

4. Las condiciones generales a que se refiere el apartado 1 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 1 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 1 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 receptora 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*

1. 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 para

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*

1. 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 realizado

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 6/2001, DE 29 DE OCTUBRE (BOE DE 15 DE NOVIEMBRE) (1)

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 moneda extranjera al Banco de España, y se concreta el conte-

nido 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.— Solicitudes 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 anejo 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 ca-

(1) 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).

so 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 anejo 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 anejo 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 anejo 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 anejo 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 neces-

(2) Véase la disposición derogatoria de esta Circular.

rio 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**

1. 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 responden 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 1 de esta norma, se expondrá 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.

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.— Solicitudes de autorización**

1. 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 anejo 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 anejo 4.1 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 1.º 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 anejo 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 anejo 4.1.
- 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 anejo 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.
- 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 anejo 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 anejo 3.5 de la presente Circular, y la información complementaria al mismo prevista en el mismo anejo (3).

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 participan 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 anejo 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 anejo 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 difiriesen 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.

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

1. 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 exterior

(3) Véase la disposición derogatoria de esta Circular.

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 anejo 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 disposición derogatoria de esta 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 anejo 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 exceda 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 disposición derogatoria de esta 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 estable-

cidas 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 anejo 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 anejo 3 de la presente Circular. Los autorizados también para operaciones de venta lo harán en el formulario OEC-4 incluido en mismo anejo 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.

**ANEXO 6.1 (\*)****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 1.1 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 1.1 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 1.1 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 6.1 y 6.2 de la Circular 6/2001, por su especial interés a nuestros efectos.

**ANEXO 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.

## MEDIDAS DE REFORMA DEL SISTEMA FINANCIERO

LEY 44/2002, DE 22 DE NOVIEMBRE (BOE DE 30) (1)

### CAPÍTULO V PROTECCIÓN DE CLIENTES DE SERVICIOS FINANCIEROS

#### SECCIÓN PRIMERA

Defensa del cliente de servicios financieros

*Artículo 22. Creación de los órganos de defensa del cliente de servicios financieros*

Se crean los siguientes órganos:

El Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios.

El Comisionado para la Defensa del Inversor.

El Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones.

Los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios, para la Defensa del Inversor y para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones estarán adscritos orgánicamente al Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, respectivamente.

*Artículo 23. Objeto*

Los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros previstos en el artículo anterior tendrán por objeto proteger los derechos del usuario de servicios financieros dentro del respectivo ámbito material de competencias del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

(1) De la presente Ley solo se han incluido aquellos preceptos que resultan de mayor interés para el contenido de esta publicación.

Lo expresado en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de la utilización por parte de los usuarios de servicios financieros de otros sistemas de protección previstos en la legislación vigente, en especial, la normativa arbitral y de consumo.

*Artículo 24. Funciones*

Los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros desarrollarán las siguientes funciones:

a) Atender las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, y remitir a los servicios de supervisión correspondientes aquellos expedientes en los que se aprecien indicios de incumplimiento o quebrantamiento de normas de transparencia y protección de la clientela.

b) Asesorar a los usuarios de servicios financieros sobre sus derechos en materia de transparencia y protección a la clientela, así como sobre los cauces legales existentes para su ejercicio.

*Artículo 25. Nombramiento de los titulares*

**Primero.** Los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros serán personas de reconocido prestigio en el ámbito económico o financiero, con, al menos, diez años de experiencia profesional.

El mandato de los Comisionados tendrá una duración de cinco años, sin posible renovación para el mismo cargo.

**Segundo.** El Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios será nombrado por el Mi-

nistro de Economía, oído el Gobernador del Banco de España.

El Comisionado para la Defensa del Inversor será nombrado por el Ministro de Economía, oído el Presidente de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

El Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones será nombrado por el Ministro de Economía, oído el Director General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Los nombramientos a que se refieren los párrafos anteriores se producirán oído el Consejo de Consumidores y Usuarios.

**Tercero.** Los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros actuarán de acuerdo con los principios de independencia y autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

**Cuarto.** Se habilita al Gobierno para desarrollar reglamentariamente lo dispuesto en esta Ley respecto de la figura de los Comisionados y, en particular, lo relativo a su nombramiento, rango jerárquico, procedimiento de resolución de las quejas y reclamaciones y contenido de la memoria anual a que se refiere el artículo siguiente.

#### *Artículo 26. Memoria anual*

Anualmente se publicará una Memoria de cada uno de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, en la que, al menos, deberá incluirse el resumen estadístico de las consultas y reclamaciones atendidas así como el comentario sobre los informes emitidos y las entidades afectadas, con indicación, en su caso, del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.

#### *Artículo 27. Adscripción orgánica y funcional de los Servicios de Reclamaciones*

El Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones adscribirán a su respectivo Comisionado para la Defensa del Cliente de los Servicios Financieros sus Servicios de Reclamaciones o unidades administrativas equivalentes, para la realización de las funciones técnicas que dicho Comisionado tiene encomendadas, dando el soporte administrativo y técnico para la tramitación de consultas y reclamaciones.

#### *Artículo 28. Ventanilla única*

Cualquier consulta o reclamación a que se refiere el art. 24 de la presente Ley podrá ser presentada indistinta-

mente ante cualquiera de los Comisionados, con independencia de su contenido.

#### *Artículo 29. Departamento de Atención al Cliente y Defensor del Cliente*

**Primero.** Las entidades de crédito, las entidades aseguradoras y las empresas de servicios de inversión estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros puedan presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. A estos efectos, las entidades deberán contar con un Departamento o Servicio de Atención al Cliente encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones.

Dichas entidades podrán, bien individualmente, bien agrupadas por ramas de actividad, proximidad geográfica, volumen de negocio o cualquier otro criterio, designar un Defensor del Cliente, que habrá de ser una entidad o experto independiente de reconocido prestigio, y a quien corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco de lo que disponga su reglamento de funcionamiento, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

**Segundo.** La decisión del Defensor del Cliente favorable a la reclamación vinculará a la entidad. Esta vinculación no será obstáculo para la plenitud de tutela judicial, para el recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni para la protección administrativa.

#### *Artículo 30. Procedimiento*

**Primero.** Para la admisión y tramitación de reclamaciones ante el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros correspondiente será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente, por escrito, dirigidas al Departamento o Servicio de Atención al Cliente o, en su caso, al Defensor del Cliente. Estos deberán acusar recibo por escrito de las reclamaciones que se les presenten y resolverlas o denegarlas igualmente por escrito y motivadamente. Asimismo, el reclamante deberá acreditar que ha transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la reclamación sin que haya sido resuelta o que ha sido denegada la admisión de la reclamación o desestimada su petición.

**Segundo.** Recibida la reclamación por el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros competente se verificará la concurrencia de alguna de las circunstancias previstas en los apartados anteriores y, si se cumplen los requisitos necesarios, se procederá a la

apertura de un expediente por cada reclamación, en el que se incluirán todas las actuaciones relacionadas con la misma; en caso contrario, se requerirá al reclamante para completar la información en el plazo de diez días, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se dictará informe en el que se le tendrá por desistido de su reclamación.

#### *Artículo 31. Habilitación para desarrollo reglamentario*

El Ministro de Economía establecerá los requisitos que debe respetar el Departamento o Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente, así como el procedimiento a que someta la resolución de las reclamaciones, pudiendo a tal fin exigir, en su caso, las adecuadas medidas de separación de sus integrantes de los restantes servicios comerciales u operativos de las entidades, someter a verificación administrativa su reglamento de funcionamiento o cualesquiera otras características del servicio, y exigir la inclusión, en una memoria anual de las entidades, de un resumen con los aspectos más destacables de la actuación del Departamento o Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente durante el ejercicio que corresponda.

## **DISPOSICIONES ADICIONALES**

### **Disposición Adicional Duodécima.—Régimen del redondeo en determinadas operaciones de crédito**

En los créditos y préstamos garantizados mediante hipoteca, caución, prenda u otra garantía equivalente que, a partir de la entrada en vigor de esta Ley, se formalicen a tipo de interés variable, podrá acordarse el redondeo de dicho tipo. En el supuesto anterior, el redondeo del tipo de interés habrá de efectuarse al extremo del intervalo pactado más próximo, sin que este pueda sobrepasar el octavo de punto.

## **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

### **Disposición Transitoria Novena**

Hasta que se produzca el nombramiento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros previstos en el art. 22 de esta Ley, los servicios de reclamaciones o unidades administrativas equivalentes del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones seguirán realizando las funciones que tengan encomendadas a la entrada en vigor de esta Ley de acuerdo con su normativa aplicable.



## **TRANSPARENCIA DE LOS PRECIOS DE LOS SERVICIOS BANCARIOS PRESTADOS MEDIANTE CAJEROS AUTOMÁTICOS**

ORDEN 1019/2003, DE 24 DE ABRIL (BOE DE 30)

La red de cajeros automáticos al servicio de los usuarios españoles ha venido funcionando de modo satisfactorio, tanto por su amplitud como por sus condiciones de interoperabilidad, cobertura y disponibilidad, a lo que debe sumarse la extensa gama de servicios ofertados a la clientela. No obstante, se ha abierto un proceso de reflexión sobre la necesidad de dotar de mayor transparencia a las operaciones realizadas por los usuarios de cajeros automáticos.

El papel desempeñado por el Ministerio de Sanidad y Consumo en este proceso ha sido decisivo. Fueron los centros competentes de este Departamento, y, muy en particular, el Instituto Nacional de Consumo, quienes acertadamente diagnosticaron las posibilidades de mejora de la información de que deben disponer los usuarios de cajeros automáticos. Igualmente, fue este Departamento el que impulsó las primeras iniciativas orientadas a reconfigurar las obligaciones de transparencia a respetar por las entidades titulares de cajeros automáticos, de modo que sus trabajos han supuesto un inestimable avance en el proceso que ha desembocado en la aprobación de la presente Orden.

Por otro lado, 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 para que con el fin de proteger los legítimos intereses de la clientela activa y pasiva de las entidades de crédito, entre otras funciones, determine las cuestiones o eventualidades que los contratos referentes a operaciones financieras típicas con su clientela habrán de tratar o prever de forma expresa, dictando también las normas precisas para asegurar que los contratos reflejen de forma explícita y con la necesaria claridad los compromisos adquiridos por las partes y los derechos de las mismas ante las eventualidades propias de cada clase de operación.

Ya se ha hecho uso de esta habilitación normativa para dictar la Orden del Ministerio de Economía y Hacienda 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, desarrollada, a su vez, por

la Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela. Una vez sentada esta normativa general, el establecimiento de un régimen de transparencia expreso para los servicios prestados mediante cajeros automáticos está justificado desde una doble perspectiva. En primer lugar, desde un punto de vista sustantivo, y como convenientemente ha subrayado el Ministerio de Sanidad y Consumo, es preciso atender en esta área específica el derecho de los consumidores a disponer de una información correcta sobre los diferentes productos o servicios que adquieran, recogido en el artículo 2 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 51 de la Constitución. Por otra parte, y desde una óptica formal, por el mandato al Gobierno por parte de las Cortes Generales para regular esta materia, a partir del criterio de defensa de los intereses de los consumidores. Todo ello en el ámbito fijado por la Constitución, que en su artículo 149.1 confiere competencias sobre las bases de la ordenación de crédito, banca y seguros al Estado; sin olvidar la competencia del mismo en la llamada ordenación general de la economía, que establece en el artículo 149.1.13, por el que se le atribuye la competencia básica y de coordinación estatal de la planificación económica.

Aunque cada una de las entidades financieras fija las comisiones a cobrar a sus clientes por los reintegros, de forma libre e independiente, esto no impide el cumplimiento de la exigencia de claridad y transparencia, ni obsta para que las comisiones respondan a servicios efectivamente prestados, solicitados o aceptados previamente por el cliente. La Orden parte del principio de libertad de fijación de las comisiones por parte de las entidades financieras para, a continuación, imponer obligaciones concretas de información para los servicios prestados por medio de cajeros automáticos. Así se obligará a informar al usuario sobre la comisión exacta o, en determinados supuestos, la comisión máxima que se cargará a la operación solicitada, ofreciéndole además la posibilidad de desistir de la misma. El nuevo

régimen se completa con obligaciones específicas de información periódica para los usuarios, de forma que estos dispongan de datos suficientes que les permitan identificar las operaciones realizadas y el precio completo de los servicios recibidos.

En su virtud y a propuesta del Vicepresidente Segundo del Gobierno y Ministro de Economía y de la Ministra de Sanidad y Consumo, de acuerdo con el Consejo de Estado, dispongo:

#### *Artículo Primero. Objeto*

La presente Orden tiene por objeto la protección del derecho a la información de los usuarios de cajeros automáticos, mediante el establecimiento de las obligaciones que deben cumplirse en materia de indicación de los precios de los servicios bancarios prestados a través de ellos.

#### *Artículo Segundo. Ámbito de aplicación*

1. Quedan sujetos al régimen de transparencia previsto en la presente Orden los servicios bancarios prestados por medio de cajeros automáticos.

No obstante, las obligaciones establecidas en el artículo cuarto de esta Orden sólo serán exigibles respecto de las operaciones de extracción de efectivo, sea a débito o crédito, y de consulta de saldo o movimientos de la cuenta. El Banco de España deberá, mediante Circular, ampliar el régimen previsto en esta Orden a otras operaciones bancarias que puedan realizarse en cajeros automáticos cuando estas adquieran un volumen significativo.

2. Las obligaciones recogidas en la presente Orden serán de aplicación a las entidades de crédito, españolas o extranjeras, y a las sucursales en España de entidades de crédito extranjeras, que sean titulares de cajeros automáticos situados en España, así como a las entidades financieras emisoras de medios de pago comercializados en España.

A los efectos de lo establecido en la presente Orden tendrán la consideración de medios de pago las tarjetas y libretas electrónicas, así como cualesquiera otros instrumentos que habiliten para el uso de cajeros automáticos.

#### *Artículo Tercero. Comisiones*

1. Las comisiones por operaciones o servicios prestados mediante cajeros automáticos serán las que libremente fijen las entidades financieras emisoras de medios de pago comercializados en España y, en su caso, las entidades titulares del cajero automático que preste el servicio.

2. Las entidades financieras señaladas en el artículo anterior harán públicas, previo registro en el Banco de Es-

paña, las correspondientes tarifas de comisiones y gastos repercutibles por el uso de cajeros automáticos. En ningún caso podrán cargarse tipos o cantidades superiores a los contenidos en las mismas o por conceptos no mencionados.

3. Las comisiones y gastos a que se refieren los apartados anteriores deberán responder a servicios efectivamente prestados o a gastos habidos.

#### *Artículo Cuarto. Obligaciones de información para las entidades de crédito titulares de cajeros automáticos*

1. Las entidades de crédito titulares de cajeros automáticos se asegurarán de que en éstos se indique claramente el valor exacto de la comisión y de los gastos adicionales a que esté sujeta la operación solicitada por el usuario.

2. Cuando la entidad financiera emisora del medio de pago sea diferente de la titular del cajero automático en el que el usuario se dispone a realizar la operación, se podrá sustituir la información prevista en el apartado anterior por el valor máximo de la comisión y demás gastos adicionales a que pueda quedar sujeta la operación solicitada. En este supuesto, deberá informarse de que el importe finalmente cargado podrá ser inferior, dependiendo, en su caso, de las condiciones estipuladas en el contrato celebrado entre el usuario y la entidad financiera emisora del medio de pago.

3. Antes de que la operación sea solicitada, el cajero automático deberá indicar al usuario, mediante un mensaje en su pantalla, la red de comercialización a que pertenece. A los efectos de lo previsto en este apartado, tendrán la consideración de redes de comercialización aquellas sociedades que tengan por objeto realizar las interconexiones electrónicas necesarias para que las entidades financieras puedan prestar servicios por medio de cajeros automáticos.

Una vez solicitada la operación, el cajero automático deberá, de forma gratuita, proporcionar al usuario la información recogida en los dos apartados anteriores, y con carácter previo a que la operación se lleve a efecto. Una vez proporcionada dicha información, el cajero automático ofrecerá al usuario, de forma igualmente gratuita, la posibilidad de desistir de la operación solicitada.

4. Cuando se trate de operaciones realizadas con medios de pago cuya entidad emisora coincida con la titular del cajero automático, la obligación prevista en el apartado 1 de este artículo se entenderá cumplida siempre que en dicho cajero, en lugar visible, figure un distintivo en el que se indique claramente al usuario el valor exacto de las comisiones y demás gastos adicionales a que quedará sometida la operación solicitada.

5. En el cajero automático, en lugar visible, figurará un número de teléfono para incidencias, al que se podrá acudir en el caso de que se produzcan problemas en la prestación de los servicios.

*Artículo Quinto. Obligaciones de información para las entidades financieras emisoras de medios de pago comercializados en España*

Las entidades financieras emisoras de medios de pago comercializados en España deberán:

- a) facilitar a las entidades de crédito titulares de cajeros automáticos la información necesaria para que éstas puedan cumplir las obligaciones establecidas en el artículo anterior;
- b) comunicar a sus clientes, con una periodicidad que habrá de ser, al menos, mensual, en la forma y detalle que indique el Banco de España, información sobre las comisiones y otros gastos adicionales cobrados por cada una de las operaciones llevadas a cabo en cajeros automáticos, de forma que el cliente pueda identificar la operación realizada y conocer el precio completo del servicio.

*Artículo Sexto. Régimen sancionador*

El incumplimiento por las entidades de crédito de las obligaciones establecidas en esta Orden se sancionará de acuerdo con lo previsto en la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito.

*Artículo Séptimo. Régimen supletorio*

En lo no previsto en esta Orden será de aplicación lo dispuesto en la Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito, y el resto de la normativa aplicable en materia de transparencia y protección de la clientela y de protección de los consumidores y usuarios.

**DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA.—Régimen transitorio de determinadas obligaciones de información**

Durante seis meses a partir de la entrada en vigor de la presente Orden, cuando la entidad financiera emisora del medio de pago sea diferente de la titular del cajero automático en el que el usuario se dispone a realizar la operación, se podrá sustituir la información prevista en el apartado 2 del artículo cuarto por una advertencia que indique claramente al usuario que la entidad financiera emisora de su medio de pago puede haber establecido una comisión o haber previsto la repercusión de ciertos gastos por la ejecución de la operación solicitada.

**DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA.—Habilitación para desarrollo normativo**

Se faculta al Banco de España para dictar las normas precisas para el desarrollo y ejecución de la presente Orden, y, en particular, para delimitar literalmente el contenido de los mensajes que habrán de figurar en los cajeros automáticos, de conformidad con lo establecido en el artículo cuarto de esta Orden, así como las condiciones formales que deban reunir para facilitar su lectura por los usuarios.

**DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA.—Entrada en vigor**

La presente Orden entrará en vigor a los seis meses de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

Madrid, 24 de abril de 2003.

*Rajoy Brey*

Excmo. Sr. Vicepresidente Segundo del Gobierno para Asuntos Económicos y Ministro de Economía y Excmo. Sra. Ministra de Sanidad y Consumo.