

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*
 - Avales 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*
 - Avales 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.

(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

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 cliente la 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.

(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 regirán por lo dispuesto en el Real Decreto 321/1987, de 27 de febrero, por el que se regula el coeficiente de inversión obligatorio de las Entidades de depósito; del mismo modo, los créditos excepcionales a que se refiere el artículo 37 de la Ley 13/1971, de 19 de junio, sobre Organización y Régimen del Crédito Oficial, se someterán a las normas específicas que regulen su concesión (3).

Las percepciones por operaciones crediticias con subvención de tipos de interés o por créditos de política económica en los que el tipo de interés se fije por las autoridades económicas se regularán por sus normas específicas.

Tercero.—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 descubiertos en cuenta corriente y excedidos en cuenta de crédito, que serán de obligada aplicación a todas las operaciones de esa naturaleza que no tuviesen fijados contractualmente tipos inferiores (4).

(2) Véase Circular 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), normas 1.^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 37/1989, de 13 de enero (BOE de 20).

(4) Véanse Circular 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), norma 1.^a 1, y Ley 7/1995, de 23 de marzo, artículo 19.4 (BOE de 25).

3. Los tipos de interés a que se refieren los puntos 1 y 2 anteriores se expresarán, cualquiera que sean su tipo nominal y forma de liquidación, en términos de coste efectivo equivalente de una operación con intereses anuales postpagables.

Esa misma forma de expresión de los tipos de interés deberá utilizarse asimismo en la publicidad que realicen las Entidades de crédito, siempre que dicha publicidad haga referencia, implícita o explícita, al coste o rentabilidad para el cliente.

Cuarto.—Las Entidades de crédito determinarán las fechas de valoración de los cargos y abonos de sus cuentas activas y pasivas, dentro de los límites que pueda establecer el Banco de España.

Las Entidades de crédito establecerán y harán públicas, previo registro en el Banco de España, unas reglas sobre fechas de valoración, en las que se fijarán, en función de las circunstancias objetivas que cada Entidad estime relevantes, los desfases máximos posibles en los asientos a favor de la clientela, así como los desfases mínimos en los asientos en contra de ella.

Quinto.—Las comisiones por operaciones o servicios prestados por las Entidades de crédito serán las que éstas fijen libremente.

No obstante, las Entidades de crédito establecerán y harán públicas, previo registro en el Banco de España, unas tarifas de comisiones y gastos repercutibles con indicación de los supuestos y, en su caso, periodicidad, con que serán aplicables, no pudiendo cargar tipos o cantidades superiores a los contenidos en las mismas o conceptos no mencionados en ellas. Tales tarifas podrán excluir las comisiones derivadas de servicios financieros de carácter excepcional o singular, y, en los supuestos que el Banco de España determine, de aquellos otros en los que intervenga apreciablemente el riesgo.

En ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme por el cliente. Las comisiones o gastos repercutidos deberán responder a servicios efectivamente prestados o a gastos habidos.

Sexto.—Las reglas sobre fechas de valoración y las tarifas de comisiones a que se refieren los números cuarto y quinto anteriores se redactarán de forma clara, concreta y fácilmente comprensible por la clientela, correspondiendo comprobar estos extremos al Banco de España cuando le sean remitidas antes de su aplicación. Dichas reglas y tarifas tendrán carácter público. Quien solicite su consulta tendrá derecho a efectuarla en cualquier oficina de la Entidad de crédito en cuestión, así como en el Banco de España. Sin perjuicio de ello, el Ministerio de Economía y Hacienda y el Banco de España darán la publicidad adicional que estimen pertinente al contenido de dichos documentos.

Séptimo.—I. Cuando lo solicite el cliente, las Entidades de crédito deberán hacerle entrega del correspondiente ejemplar del documento contractual en que se formalice su operación, suscrito, además de por el cliente, por persona con poder para obligar a la Entidad.

2. Dicha entrega será obligatoria, medie o no petición del cliente, en los siguientes casos:

- a) Apertura de cuenta corriente a la vista o cuenta de ahorro.
- b) En las operaciones siguientes, cuando su importe sea inferior a diez millones de pesetas:
 - Operaciones de préstamo y crédito.
 - Compraventa de activos financieros con pacto de retrocesión.
 - Operaciones de depósito a plazo o captación de fondos mediante pagarés o instrumentos similares.
- c) Operaciones de arrendamiento financiero.
- d) Cesiones de activos no incorporados a valores negociables, o de derechos o cuotas sobre cualquier clase de activo.
- e) Las demás que establezca el Banco de España.

En las operaciones formalizadas en documento notarial se estará, en cuanto a la obtención de copias por las partes, a lo dispuesto en la normativa notarial.

3. Los mismos criterios se aplicarán a la entrega de un ejemplar de las reglas sobre fechas de valoración y las tarifas de comisiones y gastos repercutibles, siempre que unas y otras sean de aplicación a la operación concertada.

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

- a) El tipo de interés nominal que se utilizará para la liquidación de intereses o, en el caso de operaciones al descuento, los precios efectivos inicial y final de la operación.
- b) La periodicidad con que se producirá el devengo de intereses, las fechas de devengo y liquidación de los mismos o, en su caso, de los precios efectivos citados en la letra anterior, la fórmula o métodos utilizados para obtener, a partir del tipo de interés nominal, el importe absoluto de los intereses devengados y, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo de dicho importe.
- c) Las comisiones y gastos repercutibles que sean de aplicación, con indicación concreta de su concepto, cuantía, fechas de devengo y liquidación, así como,

en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo del importe absoluto de tales conceptos. No serán admisibles, a estos efectos, las remisiones genéricas a las tarifas a que se refiere el número quinto de esta Orden.

- d) Los derechos que contractualmente correspondan a la Entidad de crédito en orden a la modificación del tipo de interés pactado, que no podrá tomar como referencia los de la propia Entidad u otras de su grupo, o a la modificación de las comisiones o gastos repercutibles aplicados; el procedimiento a que deberán ajustarse tales modificaciones, que en todo caso deberán ser comunicadas a la clientela con antelación razonable a su aplicación; y los derechos de que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación.

La obligación de comunicación previa a la clientela de las modificaciones podrá sustituirse por la publicación, con anterioridad a su aplicación y en un diario de general difusión, de la modificación del tipo de interés que sirva de referencia, siempre que así se prevea expresamente en el contrato, que deberá en tal caso indicar el diario a utilizar.

- e) Los derechos del cliente en cuanto a posible reembolso anticipado de la operación.
- f) Los demás que deban incluirse de acuerdo con la normativa específica de cada Entidad de crédito.

Adicionalmente, en los casos en que sea obligatoria la entrega del documento contractual, o cuando así lo solicite el cliente, las Entidades de crédito harán constar en el mismo, separadamente y a efectos informativos, con referencia a los términos del contrato y al importe efectivo de la operación, la equivalencia entre la suma de intereses, comisiones y gastos repercutibles, con exclusión de los impuestos y gastos suplidos a cargo del cliente, y un tipo de interés efectivo anual postpagable. La fórmula utilizada para obtener la citada equivalencia deberá hacerse explícita, ya sea directamente o por referencia al «Boletín Oficial del Estado» en que se hubiera publicado la circular del Banco de España en que se contenga.

Octavo.—I. Las Entidades de crédito facilitarán a sus clientes, en cada liquidación que practiquen por sus operaciones activas, pasivas o de servicios, un documento en el que se expresen con claridad los tipos de interés y comisiones aplicados, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo, los gastos suplidos, los impuestos retenidos y, en general, cuantos antecedentes sean precisos para que el cliente pueda comprobar la liquidación efectuada y calcular el coste o producto neto efectivo de la operación.

En los casos en que, en virtud de lo dispuesto en el número séptimo de esta Orden, sea preceptiva la entrega al cliente

de documento contractual, el documento explicativo de la liquidación de intereses expresará su coste o producto neto efectivo en términos de una operación de similar naturaleza con interés anual postpagable. Dicho cálculo deberá realizarse con arreglo a la misma fórmula utilizada para el cálculo análogo previsto en el último párrafo del número anterior.

2. En los casos en que la operación dé lugar únicamente a pagos periódicos prefijados, la entrega de los sucesivos documentos de liquidación podrá sustituirse por la inclusión en el contrato de la tabla de todos los pagos o amortizaciones, con sus respectivas fechas, así como de los demás datos previstos en el punto anterior. En caso de modificación de cualquiera de los datos de la tabla deberá entregarse un nuevo documento íntegro que incorpore los nuevos datos.

CAPÍTULO II

SERVICIO DE RECLAMACIONES (5)

Noveno.—El Banco de España mantendrá un Servicio de Reclamaciones encargado de recibir y tramitar las que, relativas a operaciones concretas que les afecten, pudieran formular los clientes de las Entidades de crédito sobre actuaciones de éstas que puedan quebrantar las normas de disciplina, o las buenas prácticas y usos bancarios.

Dicho Servicio se regirá por las siguientes normas:

- a) El Servicio de Reclamaciones abrirá un expediente por cada reclamación, en el que se incluirán todas las actuaciones relacionadas con la misma. Quienes hubieran formulado una reclamación tendrán acceso al correspondiente expediente.
- b) Las reclamaciones se presentarán por escrito. El Servicio de Reclamaciones podrá denegar la admisión de aquellas en las que se aprecie identificación insuficiente del denunciante, del denunciado o de los hechos objeto de la reclamación o no se haya realizado previamente reclamación ante el defensor del cliente u órgano equivalente de la Entidad afectada, caso de existir y contar con los requisitos mínimos. Asimismo, rechazará las que versen sobre la misma materia y entre las mismas partes que ya hayan sido objeto de informe por el Servicio o que sean objeto de litigio ante los Tribunales de Justicia mientras el mismo dure (6).

(5) Véanse *Circulares del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), normas 11.^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.

La restante publicidad que realicen las Entidades de crédito no estará sujeta a dicho control administrativo.

Undécimo.—I. Correspondrá al Banco de España otorgar la autorización a que hace referencia el número anterior.

La autorización se otorgará previa comprobación de que la publicidad se ajusta a las normas aplicables sobre cálculo del coste o rendimiento para el público y recoge con claridad, precisión y respeto de la competencia las características de la oferta financiera. Toda denegación de solicitud de autorización será motivada.

2. Las solicitudes se presentarán en el Registro General del Banco de España. A la publicidad autorizada se le asignará un número de orden.

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 31/1985, de 28 de marzo (BOAR de 11 de abril), sobre regulación de las competencias de la Comunidad Autónoma de Aragón en materia de Cajas Rurales, artículo 8.

ASTURIAS

Decreto 52/1992, de 4 de junio (BOPA de 29), sobre actuación e inversiones de Cajas de Ahorros que operen en el Principado de Asturias, artículo 11.

Decreto 65/1994, de 4 de agosto (BOPA de 26), sobre adecuación a la Ley de 26 de noviembre de 1992, de 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.

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 61/1982, de 17 de junio (BOCT de 27 de julio), sobre Cajas de Ahorros de la Comunidad Autónoma de Cantabria, artículo 8.

Orden de 15 de noviembre de 1994 (BOCT de 21), regulando la publicidad de las Cajas de Ahorros con sede en Cantabria.

CASTILLA-LA MANCHA

Decreto 45/1985, de 2 de abril (DOCM de 16), por el que se regulan las competencias en Cajas de Ahorros de Castilla-La Mancha, artículo 8.

Circular 1/1986, de 26 de febrero (DOCM de 11 de marzo), a Cajas de Ahorros, sobre Publicidad.

Decreto 15/1986, de 26 de febrero (DOCM de 4 de marzo), de desarrollo de las competencias de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en materia de Cooperativas de Crédito, artículo 8.

Circular 5/1986, de 3 de julio (DOCM de 22), relativa a la Publicidad de las Cooperativas de Crédito.

Ley 3/1995, de 9 de marzo (DOCM de 21 de abril), por la que se aprueba el Estatuto del Consumidor, artículos 6 y 7.

Ley 4/1997, de 10 de julio (DOCM de 18), de Cajas de Ahorros de Castilla-La Mancha, artículos 41, 67 y 76.

CASTILLA Y LEÓN

Decreto 164/1988, de 27 de julio (BOCL de 1 de agosto), por el que se 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-

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.

PAÍS VASCO

Ley 3/1991, de 8 de noviembre (BOPV de 25), sobre Cajas de Ahorros de la Comunidad de Euskadi, artículos 21, 22 y 28.

RIOJA, LA

Decreto 32/1988, de 8 de julio (BOR de 12), por el que se regulan las competencias de la Comunidad Autónoma de La Rioja sobre Cajas de Ahorros.

VALENCIA

Decreto 2/1997, de 7 de enero (DOGV de 20), relativo a las Cooperativas de Crédito de la Comunidad Valenciana, artículo 11.

Decreto Legislativo 1/1997, de 23 de julio (DOGV de 28), texto refundido de la Ley de Cajas de Ahorros, artículos 59 y 60.

cidada que no respete las condiciones de autorización, o que no la hubiese obtenido siendo exigible. Igualmente, el Banco de España podrá ejercer las acciones a que hace referencia el título IV de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre.

Duodécimo.—I. Si se produjeran hechos o circunstancias que pudieran suponer un cambio en la operación a que se refiere la publicidad autorizada, deberán comunicarse tales alteraciones al Banco de España, que podrá, de forma motivada, revocar la autorización concedida.

2. La autorización también podrá revocarse cuando lleguen a conocimiento del Banco de España nuevos elementos de juicio que alteren sustancialmente las bases sobre la que se concedió dicha autorización, sin perjuicio, en su caso, de las responsabilidades que aquél pueda exigir a la Entidad por omisión o inexactitud de los datos aportados.

Decimotercero.—I. Cuando la publicidad de una Entidad de crédito englobe cualquier tipo de oferta de operaciones o servicios a realizar por otra Entidad distinta de aquélla, deberá contener mención expresa de la Entidad que preste cada servicio. Si la publicidad de alguno de tales servicios u operaciones prestado por Entidad distinta de la de crédito está sujeta, a su vez, a control administrativo, la autorización que el Banco de España otorgue no eximirá del cumplimiento de los requisitos establecidos por el organismo de control de dicha Entidad. En los casos en que no se precise autorización del Banco de España, la propia Entidad de crédito velará porque la oferta de la operación o servicio a realizar por Entidad que no sea de crédito, pero que se englobe en la publicidad de aquélla, cumpla los requisitos establecidos, en su caso, por el organismo de control de ésta.

2. Cualquier clase de publicidad realizada por una Empresa que no sea Entidad de crédito pero que oferte, directa o indirectamente, los servicios u operaciones de una Entidad de financiación o de cualquier otra Entidad de crédito, deberá indicar con claridad la Entidad de crédito cuyos servicios se ofrezcan, debiendo tramitarse por ésta, cuando proceda de acuerdo con el número décimo, la autorización prevista en esta Orden.

Decimocuarto.—Lo establecido en esta Orden se entenderá sin perjuicio de las normas que puedan dictarse para la publicidad de actividades contempladas en la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, y de las competencias que en tal materia atribuye dicha Ley a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (8).

(8) Véanse Ley 24/1988, de 28 de julio, artículos 94 y 100.I); Real Decreto 1197/1991, de 26 de julio (BOE de 2 de agosto), sobre régimen de las ofertas públicas y adquisición de valores, artículo 18; Real Decreto 291/1992, de 27 de marzo (BOE de 2 de abril), sobre emisiones y ofertas públicas de venta de valores, artículo 9.2, y Real Decreto 629/1993, de 3 de mayo, artículo 13.2.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.—Se faculta al Banco de España para dictar las normas precisas para el desarrollo y ejecución de la presente Orden y, en particular, para:

- a) Determinar la forma en que se publicarán los tipos de interés mencionados en el número tercero.
- b) Definir el concepto de tipo de interés preferencial mencionado en el punto 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 señalizar los requisitos mínimos a cumplir por el defensor del cliente u órgano equivalente de las Entidades de crédito a efecto de lo previsto en el número noveno b).

- k) Desarrollar lo dispuesto en esta Orden en materia de publicidad.

Segunda.—La presente Orden entrará en vigor el día 1 de enero de 1990.

No obstante lo anterior, la obligación establecida por los números cuarto, quinto y sexto de la presente Orden, relativa a la publicación de las reglas sobre fechas de valoración y tarifas de comisiones y gastos, no será exigible a las Entidades de crédito distintas de las de depósito hasta el 15 de marzo de 1990; del mismo modo, hasta el 1 de julio de 1990 no estarán obligadas estas mismas Entidades a dar cumplimiento a lo dispuesto en los números séptimo y octavo, sin perjuicio de las obligaciones vigentes en el momento de entrada en vigor de esta Orden.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.—Los tipos de interés de operaciones de crédito concedidas en virtud de planes de ahorro vinculado iniciados antes de la derogación de la normativa sobre tales esquemas por la Ley 13/1985, de 25 de mayo, se ajustarán a los que estuviesen vigentes al concertarse el correspondiente plan de ahorro vinculado.

Segunda.—Antes de 1 de enero de 1993, las Entidades de crédito tendrán a disposición de quienes, a la fecha de entrada en vigor de la presente Orden, sean titulares de operaciones de duración indeterminada de las previstas en el punto 2 del número séptimo de esta Orden, los correspondientes documentos contractuales, ajustados en su contenido a lo previsto en dicho número. Las Entidades deberán comunicar a los mencionados titulares su derecho a obtener dichos documentos.

Tercera.—Las reclamaciones que pudieran formular ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España los clientes de Entidades de crédito distintas de las de depósito se tramitarán únicamente cuando se deriven de hechos acaecidos con posterioridad a la entrada en vigor de la Ley de Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

I. A la entrada en vigor de esta Orden quedarán derogadas cuantas normas y disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo 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 II.

- De la Orden de 13 de octubre de 1981, los artículos I.^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) (I)

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 liberaiza 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-

(I) 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 98/1/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

I. Los bancos, las cajas de ahorros, la Confederación Española de Cajas de Ahorros, las cooperativas de crédito y las sucursales de entidades de crédito extranjeras publicarán, en la forma establecida en la norma quinta, las informaciones siguientes (2):

- a) Tipo de interés preferencial.
- b) Tipos aplicables en los descubiertos en cuenta corriente.

Las entidades harán constar separadamente, en su caso, los tipos aplicables a los descubiertos en cuenta corriente con consumidores, a los que se refiere el artículo 19.4 de la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de crédito al consumo (en lo sucesivo, Ley 7/95) (3).

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 I según Circular 5/1994, de 22 de julio, a Entidades de Crédito, de modificación de la Circular 8/1990, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela (BOE de 3 de agosto).

(3) Incorporados los párrafos segundo y tercero de la letra b) del apartado I por Circular 3/1996, de 27 de febrero, a Entidades de Crédito, de modificación de la Circular 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela (BOE de 12 de marzo). Véase Ley 23/2001, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2002, disposición adicional séptima (BOE de 31).

- c) Tipos aplicables en los excedidos en cuenta de crédito, o diferencial penalizador sobre el tipo de interés pactado para el crédito correspondiente.

Los tipos publicados a que se refieren los apartados b) y c) serán de obligada aplicación a todas las operaciones de esa naturaleza que no tuviesen fijados contractualmente otros inferiores. Cuando la entidad prevea el cargo de comisiones, la publicación incluirá una referencia a las mismas.

2. A los efectos del apartado anterior se entenderá por tipo preferencial el tipo de interés que las entidades apliquen, en cada momento, a las operaciones realizadas en España, con sus clientes de mayor solvencia incluidos en el sector privado, denominadas en euros o en pesetas, cualquiera que sea su modalidad, a corto plazo y de importante cuantía. A los efectos de la presente Circular, la definición de sector privado se corresponderá con la de «otros sectores residentes», contenida en la norma séptima, apartado 7, de la Circular 4/1991, de 14 de junio, a las entidades de crédito, sobre normas de contabilidad (4).

Se consideran de importante cuantía aquellos créditos cuyo principal supere un millón de euros, o el 5 % de los recursos propios de la entidad. Se entenderán operaciones a corto plazo aquellas cuya duración original no sea superior a un año (4).

El tipo de interés preferencial de las cooperativas de crédito se referirá, exclusivamente, a las operaciones crediticias con terceros no socios, indicando en la publicación «no practicado» cuando no se opere con terceros.

3. Las entidades mencionadas en el apartado I precedente publicarán asimismo, en la forma establecida por la norma quinta, los tipos de referencia correspondientes a otros apoyos financieros o plazos que consideren como más habituales o representativos entre los que estén dispuestos a conceder, y en particular los que afecten al consumo y a la adquisición hipotecaria de viviendas. Esta información tendrá carácter orientativo para los clientes, y no limitará la libertad de contratación de las partes reconocida en el número primero de la Orden.

4. Las entidades mencionadas en el apartado I precedente comunicarán al Banco de España las informaciones allí requeridas, o las que eventualmente publiquen según lo establecido en el apartado 3, así como sus modificaciones, indicando la fecha desde la que se apliquen los nuevos tipos. Estas comunicaciones se podrán realizar por télex, al que seguirá confirmación escrita, o por fax.

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 anexo 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

I. Todas las entidades de crédito establecerán libremente sus tarifas de comisiones, condiciones y gastos repercutibles a la clientela por las operaciones o servicios realizados o iniciados en España, sin otras limitaciones que las contenidas en la Orden y en la presente Circular.

Las tarifas comprenderán todas las operaciones o servicios que la entidad realiza habitualmente.

Podrán excluirse de las tarifas las comisiones derivadas de servicios financieros de carácter excepcional o singular, y las que puedan corresponder a garantías crediticias, a aseguramiento de emisiones privadas y a servicios de 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 tarifarán servicios u operaciones no practicados. Tampoco se incluirán en las tarifas, sin perjuicio de su reflejo en los contratos correspondientes, las penalizaciones o indemnizaciones que deba pagar el cliente por incumplimiento de sus obligaciones contractuales o que sean consecuencia expresa de la compensación del lucro cesante en que incurra la entidad (7 bis).

I bis. No obstante lo establecido en el apartado I (8):

- a) En los préstamos hipotecarios a interés variable que puedan ser objeto de subrogación o novación en los 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 I precedente.

Cuando a una categoría de operaciones definida por unas circunstancias objetivas, determinadas atendiendo a la naturaleza del servicio, se le aplique, con carácter general, una comisión máxima inferior a la que figura en el folleto de tarifas para las demás operaciones deanáloga naturaleza, deberá procederse a su desagregación y tarifarse separadamente en el folleto (8 bis).

3. Las comisiones y gastos repercutidos deben responder a servicios efectivamente prestados o gastos habidos. En ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos 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 integra y textual todos los conceptos

del folleto general que sean de aplicación a una o varias operaciones de uso común de la clientela. Esos folletos mencionarán expresamente su condición de parciales.

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

I. 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 I 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 I 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 guion de la letra b) del apartado 1 por Circular 3/1996, de 27 de febrero.

(20) Añadido el último inciso del tercer guion 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

(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.

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 desarrollos (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,

(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 aquél un determinado porcentaje (30).

Tampoco será precisa la comunicación previa al cliente en los créditos al consumo y en las financiaciones de ventas de bienes muebles a plazos sujetas a la Ley 50/1965, a los que sea de aplicación el artículo 8 de la Ley 7/95, cuando las partes hayan convenido la utilización de un tipo de referencia publicado oficialmente por Resolución del Ministerio de Economía y Hacienda o por el Banco de España. Cuando no se utilicen esos tipos de referencia, las modificaciones

(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.

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 1 de esta norma, deberán comunicarse previa e individualmente a la clientela con antelación razonable. El plazo mínimo en el que deba realizarse dicha comunicación previa figurará en el folleto de tarifas a que se refiere la norma tercera de esta Circular (31 bis).

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 desarrolleen (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).

(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 11 de esta norma.

La TAE a que se refiere el apartado 10 figurará en la cláusula financiera cuarta bis cuando los préstamos hipotecarios sean a tipo fijo. En los restantes préstamos hipotecarios a que se refiere la citada Orden, la TAE figurará, a efectos informativos, como anexo al contrato.

También se incluirá como anexo al contrato la tabla de pagos correspondientes al primer período de interés de los préstamos hipotecarios a tipo variable, o la cuota periódica si todas son idénticas. La revisión de esas relaciones de pagos para los sucesivos períodos de interés se comunicará al cliente junto con las actualizaciones del tipo para el período de que se trate, o con la primera notificación que se dirija al cliente cuando, en virtud de lo previsto en el apartado 8, no fuera necesario comunicar dichas actualizaciones (36).

(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)

I. 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

I. El tipo de interés, coste o rendimiento efectivo deberán expresarse obligatoriamente en los documentos contractuales a que se refiere el apartado I de la norma sexta de esta Circular y en los siguientes casos:

- a) Tipo de interés preferencial, y de descubiertos en cuenta corriente y excedidos en cuenta de crédito, a que se refiere el apartado I de la norma primera de esta Circular.
- b) Tipos de interés de referencia que se mencionan en el apartado 3 de la norma primera de esta Circular.

(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 correajes, 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, excede de los mínimos tarifados por cada entidad. Esta circunstancia debe quedar expresamente señalada en la liquidación.
 - Los efectos a menos de 15 días no se entenderán descontados a estos fines, considerándose todos sus costes como inherentes al servicio de cobranza. Serán liquidados separadamente.
- e) En las operaciones de arrendamiento financiero se considerará como efectivo recibido el importe del principal del crédito más el valor residual del bien. El importe, en su caso, de las fianzas recibidas se tendrá en cuenta como substraendo, a fin de establecer el efectivo puesto a disposición del cliente.
- f) En las operaciones de «factoring», en las que se preste, al menos, el servicio de administración, la tasa anual equivalente correspondiente a la financiación no incluirá las comisiones de factoraje. En el caso de que la financiación se instrumente como un descuento comercial, no se aplicarán las excepciones contenidas en la anterior letra d).
- g) En el cálculo de la tasa anual equivalente exigible conforme a lo previsto en el apartado 10 de la norma sexta se aplicarán, cuando sea necesario, los siguientes supuestos (48):
 - En los contratos de crédito sin límite se entenderá que el crédito concedido no es superior a 1.500 euros (48 bis).

(48) Incorporada la letra g) del apartado 4 por Circular 13/1993, de 21 de diciembre.

(48 bis) Redactado el primer guion del apartado 4.g) según Circular 3/1999, de 24 de marzo. Véase la disposición transitoria, I.c), de la citada Circular.

— En los créditos sin vencimiento o cuadro de amortización determinado, se considerará que el crédito se reembolsa íntegramente al año de su concesión.

— Cuando se estipulen diversas posibilidades para el reembolso de un crédito, se utilizará la fecha más próxima de las previstas en el contrato.

5. En la información sobre el rendimiento efectivo de las operaciones pasivas, se aplicarán las reglas siguientes (49):

- a) El cálculo del tipo de rendimiento efectivo se referirá a los importes brutos liquidados, sin tener en cuenta, en su caso, las deducciones por impuestos a cargo del perceptor, ni las ventajas fiscales por desgravaciones que puedan beneficiarle. La entidad podrá añadir, si lo considera conveniente, los tipos netos que puedan resultar para el cliente, teniendo en cuenta esas circunstancias fiscales.
- b) Si durante el período de liquidación se hubiesen producido descubiertos, se procederá a efectuar la correspondiente separación de saldos medios de signos contrarios por los días que a cada uno correspondan, aplicándose a aquellos las normas sobre créditos en cuenta corriente.
- c) En la documentación contractual y en las liquidaciones relativas a las cuentas corrientes a la vista o cuentas de 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).

(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)

I. La publicidad que realicen las entidades de crédito sobre operaciones, servicios o productos financieros en la que se haga referencia, explícita o implícita, a su coste o rendimiento para el público, deberá ser sometida a la 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 excede 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 I 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)

I. 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.

CASTILLA Y LEÓN

Ley 5/2001, de 4 de julio, de Cajas de Ahorro (BOCL de 7 de julio). Artículo 82.

EXTREMADURA

Ley 8/1994, de 23 de diciembre, de Cajas de Ahorros (DOE de 21 de enero de 1995), artículos 74 a 78.

Ley 5/2001, de 10 de mayo, de Sociedades de Crédito Cooperativo (DOE de 7 de junio). Artículo 74.

GALICIA

Ley 4/1996, de 31 de mayo. Cajas de Ahorros de Galicia (DOGA de 12 de junio), artículos 44, 45, 54 y disposición adicional.

Decreto 240/1998, de 24 de julio, por el que se regula la figura del Valedor del Cliente de las Cajas de Ahorros (DOGA de 14 de agosto).

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 archivaría la reclamación sin más trámite.

Las partes tendrán acceso al correspondiente expediente.

Las reclamaciones admitidas a trámite que se refieran a operaciones sobre activos financieros emitidos por un tercero se pondrán en conocimiento del emisor de esos activos.

(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 ocurrir 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 I de la norma sexta de esta Circular, los correspondientes documentos contractuales, debiendo comunicar a los titulares su derecho a obtener dichos documentos. No obstante, si el cliente lo solicitara antes, deberá procederse a su entrega dentro de los treinta días siguientes a la solicitud.
3. Las entidades de crédito distintas de las de depósito no estarán obligadas a dar cumplimiento a lo dispuesto en las normas sexta y séptima de la presente Circular, hasta el 1 de noviembre de 1990.
4. Las normas de valoración contenidas en el anexo IV entrarán en vigor el 1 de enero de 1991, aplicándose hasta entonces las anteriormente vigentes.
5. (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, traspasos 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 I por Circular 6/1991, de 13 de noviembre, a Entidades Gestoras del Mercado de Deuda Pública en Anotaciones (BOE de 23).

- Número 7, de 17 de diciembre de 1973, a las 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)

I. Durante el período transitorio a que se refiere el artículo 12 de la Ley 46/1998, de 17 de diciembre sobre introducción del euro, es decir, hasta el 31 de diciembre del 2001, serán aplicables las siguientes previsiones:

- a) Gratuidad de ciertas operaciones
 - i) Según lo dispuesto en los artículos 14.3, 15.2 y 16.7 de la Ley de Introducción del Euro, serán gratuitas las siguientes operaciones bancarias:
 - La conversión a euros o pesetas de los ingresos y de los pagos realizados, en territorio nacional, en pesetas o en euros respectivamente.
 - La redenominación a euros de las cuentas de efectivo en pesetas y de los medios de disposición de las mismas.
 - La redenominación a euros de la Deuda del Estado, que lleven a cabo las entidades Gestoras del Mercado de Deuda Pública en Anotaciones de los saldos nominales de cada uno de sus comitentes, así como la emisión y entrega de los nuevos resguardos de formalización, en que los saldos aparecerán expresados en euros.
 - ii) En las operaciones o servicios bancarios que lleven aparejada la conversión entre unidades monetarias nacionales integradas en el euro, no procederá la aplicación de una comisión de cambio de moneda; ello, sin perjuicio de las comisiones que, en su caso, correspondiera aplicar por otros servicios vinculados al cambio, o repercusión de otros gastos.

(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 gratuitad 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 I de la NORMA QUINTA se incluirá una referencia a la gratuitad de las operaciones mencionadas en la letra I.a).i) de la presente disposición.

d) Normas de valoración y documentos de liquidación

En las operaciones o servicios bancarios que lleven aparejada la conversión entre unidades monetarias nacionales integradas en el euro no resultarán aplicables los desfases en la fecha de valoración previstos para las compraventas de divisas.

Los documentos de liquidación correspondientes a esas mismas operaciones indicarán los tipos de conversión aplicados, además de la restante información que se especifica en el anexo VI.

e) Equivalencia de importes en euros

Los importes en euros recogidos en los apartados 1 y 2 de la Norma Primera Bis, en el primer inciso de la letra b) del apartado I de la Norma Sexta, y en el primer guion del apartado 4. g) de la Norma Octava, se entenderán igualmente referidos a su equivalente en pesetas.

2. Las entidades de crédito dispondrán de un plazo de seis meses para adaptar sus folletos de tarifas a las modificaciones previstas en el apartado I anterior.

Cuando las modificaciones del folleto de tarifas, y de los folletos parciales, recojan exclusivamente las adaptaciones a las que se refiere el párrafo anterior, en la remisión al Banco de España para su comprobación se hará constar expresamente esta circunstancia. En este caso, los folletos se entenderán conformes cuando hayan transcurrido ocho días desde su recepción en el Banco de España, sin que éste hubiera efectuado alguna manifestación expresa, objeción o recomendación al respecto.

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)
Préstamos con garantía hipotecaria para adquisición de vivienda libre a plazo de:
3 años o más (2) (3)
Préstamos personales (en póliza o en efectos financieros) a plazo:
de 1 año a menos de 3 años (4)
Imposiciones nominativas y certificados de depósito no emitidos a descuento
a plazo igual o superior
a 1 año e inferior a 2 años (4)

(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 domicile 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 I de la Orden sobre préstamos hipotecarios.

Salvo lo dispuesto sobre comisiones en la Orden y en la presente Circular, y lo establecido en el artículo 4.1 de la Orden sobre préstamos hipotecarios, las restantes condiciones de este folleto tienen carácter orientativo y no vinculan a la entidad.

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 indicarán 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:

$$R = \frac{\sum_{i=1}^M R_i \cdot P_i}{\sum_{i=1}^M P_i}$$

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 Años	Diferenciales			
			Pagos anuales %	Pagos semestrales %	Pagos trimestrales %	Pagos mensuales %
9,0	1,5	10	0,15	0,34	0,43	0,49
9,5	1,5	10	0,15	0,36	0,46	0,53
10,0	1,5	10	0,15	0,38	0,49	0,57
10,5	1,5	10	0,15	0,40	0,53	0,61
11,0	1,5	10	0,15	0,43	0,57	0,65
11,5	1,5	10	0,15	0,45	0,60	0,70
12,0	1,5	10	0,15	0,48	0,64	0,75
9,0	1,5	20	0,07	0,27	0,36	0,42
9,5	1,5	20	0,07	0,29	0,39	0,46
10,0	1,5	20	0,07	0,31	0,42	0,50
10,5	1,5	20	0,07	0,33	0,46	0,54
11,0	1,5	20	0,07	0,36	0,50	0,59
11,5	1,5	20	0,07	0,38	0,53	0,63
12,0	1,5	20	0,07	0,41	0,57	0,68
9,0	2,0	10	0,20	0,39	0,48	0,54
9,5	2,0	10	0,20	0,41	0,51	0,57
10,0	2,0	10	0,20	0,43	0,54	0,61
10,5	2,0	10	0,20	0,45	0,58	0,66
11,0	2,0	10	0,20	0,48	0,61	0,70
11,5	2,0	10	0,20	0,50	0,65	0,75
12,0	2,0	10	0,20	0,53	0,69	0,79
9,0	2,0	20	0,10	0,29	0,38	0,44
9,5	2,0	20	0,10	0,31	0,41	0,48
10,0	2,0	20	0,10	0,33	0,45	0,52
10,5	2,0	20	0,10	0,36	0,48	0,57
11,0	2,0	20	0,10	0,38	0,52	0,61
11,5	2,0	20	0,10	0,41	0,56	0,66
12,0	2,0	20	0,10	0,43	0,60	0,70
9,0	3,0	10	0,30	0,48	0,57	0,63
9,5	3,0	10	0,30	0,50	0,60	0,67
10,0	3,0	10	0,30	0,52	0,63	0,71
10,5	3,0	10	0,30	0,55	0,67	0,75
11,0	3,0	10	0,30	0,57	0,70	0,79
11,5	3,0	10	0,30	0,60	0,74	0,84
12,0	3,0	10	0,30	0,62	0,78	0,88
9,0	3,0	20	0,15	0,34	0,43	0,49
9,5	3,0	20	0,15	0,36	0,46	0,53
10,0	3,0	20	0,15	0,38	0,49	0,57
10,5	3,0	20	0,15	0,40	0,53	0,61
11,0	3,0	20	0,15	0,43	0,57	0,65
11,5	3,0	20	0,15	0,45	0,60	0,70
12,0	3,0	20	0,15	0,48	0,64	0,75

El diferencial (D) se ha calculado de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$D = TAE - k \cdot i_k$$

Siendo:

$$i_k = \left(\left[(TAE - \text{Comisiones}/n)/100 + 1 \right]^{1/k} - 1 \right) \cdot 100.$$

n = Número de años del contrato.

k = Número de períodos en que se divide el año.

Esta fórmula supone una simplificación respecto a la fórmula financiera básica del cálculo de la TAE.

(66) Añadido por Circular 5/1994, de 22 de julio.

ANEXO X (67)**CONDICIONES GENERALES APLICABLES A LAS TRANSFERENCIAS**

El contenido mínimo del apartado del folleto de tarifas correspondiente a las condiciones generales aplicables a las transferencias de fondos con el exterior será el que se cita a continuación. Este apartado deberá ser autocontenido, por lo que no cabe hacer referencias a condiciones o comisiones incluidas en otros epígrafes del folleto de tarifas, debiendo reproducirse en este apartado aquellos aspectos que, estando en otros puntos del folleto, sean aplicables a las transferencias.

I. Respeto 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. Respeto 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 conciernen 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 pre establecido por la entidad de crédito. Y no cabe objetar que esta limitación implique una injerencia de la Administración en el libre funcionamiento del mercado, pues no es otra cosa sino una mejora del sistema jurídico-institucional, para adecuar la ordenación del mercado a las necesidades de cada momento. De acuerdo con lo anteriormente expuesto, se tiene en cuenta ponderadamente la repercusión que el pago anticipado pueda acarrear a la entidad de crédito moderando su cuantía al fijar un porcentaje significativo en los préstamos a interés variable. A estos efectos se entenderá como préstamo de interés variable aquel que modifica su tipo de interés en el transcurso de su período de amortización.

Los artículos 4, 5 y 6 regulan diversos aspectos de la escritura de subrogación, registrales y de la ejecución hipotecaria. Y los artículos 7 y 8 introducen una drástica reducción de los costes fiscales y del sistema de protección preventiva de la seguridad jurídica privada.

Por último, se ha considerado beneficioso tanto para los acreedores como para los deudores, bonificar 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.l.

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 oírlas, admitirá los documentos que se presenten, y acordará, dentro de los tres días, lo que estime procedente. El auto que dicte será apelable en un solo efecto, y el recurso se sustanciará por los trámites de apelación de los incidentes.

Artículo 3. Comisión por amortización anticipada (2)

En las subrogaciones que se produzcan en los préstamos hipotecarios, a interés variable, referidos en el artículo 1 de esta Ley, la cantidad a percibir por la entidad acreedora en concepto de comisión por la amortización anticipada de su crédito, se calculará sobre el capital pendiente de amortizar, de conformidad con las siguientes reglas:

1. ^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 l 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) Rectificado el apartado 2.º 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.º I bis. a).

Segunda.—I. Se añaden los siguientes apartados al artículo 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, de Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito:

«e) Efectuar, por sí o a través del Banco de España, la publicación regular, con carácter oficial, de determinados índices o tipos de interés de referencia que puedan ser aplicados por las entidades de crédito a los préstamos a interés variable, especialmente en el caso de préstamos hipotecarios.

Sin perjuicio de la libertad de contratación, el Ministro de Economía y Hacienda podrá establecer requisitos especiales en cuanto al contenido informativo de las cláusulas contratuales 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.º La Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.»

Cuarta.—Se autoriza al Gobierno a dictar cuantas disposiciones sean necesarias para la debida aplicación de esta Ley.

DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA

Esta Ley entrará en vigor el mismo día de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

TRANSPARENCIA DE LAS CONDICIONES FINANCIERAS DE LOS PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

ORDEN DE 5 DE MAYO DE 1994 (BOE DE 11) (I)

El artículo 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, faculta al Ministro de Economía y Hacienda para, con el fin de proteger los legítimos intereses de la clientela activa y pasiva de las entidades de crédito, y sin perjuicio de la libertad de contratación, determinar las cuestiones o eventualidades que los contratos referentes a operaciones financieras típicas habrán de tratar o prever de forma expresa, así como exigir el establecimiento por las entidades de modelos para ellos, pudiendo imponer alguna modalidad de control administrativo sobre dichos modelos.

La presente Orden, que complementa la de 12 de diciembre de 1989 sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito, hace uso de la mencionada habilitación en relación con los préstamos en los que la garantía hipotecaria recaiga sobre una vivienda, operación financiera típica generalmente asociada a la adquisición del inmueble.

Dada su finalidad tuitiva, la Orden se circumscribe deliberadamente a los préstamos hipotecarios sobre viviendas, concertados por personas físicas, cuya cuantía no rebase los 25 millones de pesetas.

La Orden, cuya finalidad primordial es garantizar la adecuada información y protección de quienes concierten préstamos hipotecarios, presta especial atención a la fase de elección de la entidad de crédito, exigiendo a ésta la entrega obligatoria de un folleto informativo inicial en el que se especifiquen con claridad, de forma lo más estandarizada posible, las condiciones financieras de los préstamos. Téngase presente que la primera premisa para el buen funcionamiento de cualquier mercado, y, a la postre,

la forma más eficaz de proteger al demandante de crédito en un mercado con múltiples oferentes, reside en facilitar la comparación de las ofertas de las distintas entidades de crédito, estimulando así la efectiva competencia entre éstas.

Pero la Orden, además de facilitar la selección de la oferta de préstamo más conveniente para el prestatario, pretende asimismo facilitar a éste la perfecta comprensión e implicaciones financieras del contrato de préstamo hipotecario que finalmente vaya a concertar. De ahí la exigencia de que tales contratos, sin perjuicio de la libertad de pactos, contengan un clausulado financiero estandarizado en cuanto a su sistemática y contenido, de forma que sean comprensibles por el prestatario.

A esa adecuada comprensión deberá colaborar el Notario que autorice la escritura de préstamo hipotecario, advirtiendo expresamente al prestatario del significado de aquellas cláusulas que, por su propia naturaleza técnica, pudieran pasarle inadvertidas. Las significativas precisiones que sobre la actuación de los Notarios establece la Orden en su artículo 7 justifican, por lo demás, que, aun constituyendo desarrollo del citado artículo 48.2 de la Ley 26/1988, la presente disposición se dicte conjuntamente por los Ministros de Justicia y de Economía y Hacienda.

En su virtud y a propuesta conjunta de los Ministros de Justicia y de Economía y Hacienda, de acuerdo con el Consejo de Estado, he tenido a bien disponer:

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Ámbito de aplicación

I. La presente Orden será de aplicación obligatoria a la actividad de las entidades de crédito, de las entidades aseguradoras y de otras entidades financieras, relacionada con la concesión de préstamos con garantía hipotecaria,

(I) Véanse Ley 26/1988, de 28 de julio, artículo 48.2, y Orden de 12 de diciembre de 1989. Téngase en cuenta que la Orden de 27 de octubre de 1995 (BOE de 1 de noviembre) ha dispuesto la sustitución, en los artículos 1.2 al 5, 3.1, 4.1 y 2, 5.1 y 6.1, párrafo primero y disposición adicional segunda de esta Orden, de la expresión «entidad de crédito» por la expresión «entidades a las que se refiere el artículo 1.1».

cuando concurran simultáneamente las siguientes circunstancias:

- 1.^a Que se trate de un préstamo hipotecario y la hipoteca recaiga sobre una vivienda.
 - 2.^a Que el prestatario sea persona física.
 - 3.^a 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.^a, 1.^a bis y 4.^a, 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.^a1.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.^a5, 6.^abis.2.a) y anexo VII.

(5) Véase Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), norma 5.^a1.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 aquéllas.

Excepcionalmente, en el caso de contratos de préstamo hipotecario sujetos a la presente Orden que, por su naturaleza especial, no puedan adecuarse íntegramente al modelo de cláusulas financieras establecidas en el citado anexo II, podrán las entidades a las que se refiere el artículo 1.1 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:

I. Identificación del préstamo:

Denominación comercial.

Cuantía máxima del préstamo respecto al valor de tasa-ción del inmueble hipotecado.

Moneda del préstamo (sólo si no fuera la peseta).

(11) Véase Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), norma 6.ºbis.3.

2. Plazo del préstamo:

Plazo total.

Plazo de carencia de amortización del principal.

Periodicidad de los pagos (mensual/trimestral/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: Señállense 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.^a) aparecerán necesariamente en todos los contratos de préstamo hipotecario sujetos a la presente Orden; las numeradas con ordinal-bis (por ejemplo, la cláusula 1.^a 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.^a 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.^a, 3.^a, 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.^a bis.

1.^a 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.^a Amortización.—La cláusula indicará:

1.^o Las fechas del primer y del último pago de amortización, cuando dichas fechas estén fijadas de antemano.

2.^o El número, periodicidad y cuantía de las cuotas en que se divide la amortización del préstamo, cuando estuvieran fijadas de antemano.

Si se tratara de préstamos en divisas, se especificarán en este apartado las reglas a seguir para la determinación del valor en pesetas de cada cuota.

3.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 reconocan al efecto al prestatario.

4.º Cuando existan, las demás facultades que se reconocan al prestatario para alargar o alterar el calendario de amortización, y las condiciones para su ejercicio.

3.º *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.º 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.º bis. *Tipo de interés variable*

1. Definición del tipo de interés aplicable.—Cuando el tipo de interés pueda variar en algún período, se expresará éste de alguna de las siguientes formas:

a) Como suma de:

Un margen constante (positivo, nulo o negativo), expresado en puntos o fracciones de punto.

El tipo de interés de referencia.

b) Como cierto porcentaje de un tipo de interés de referencia.

c) Como suma de:

Un tipo de interés constante.

Un margen variable, que será igual a la variación absoluta (positiva, nula o negativa) experimentada, desde cierta fecha establecida en el contrato, por un índice o tipo de interés de referencia.

d) De cualquier otro modo, siempre que resulte claro, concreto y comprensible por el prestatario, y sea conforme a Derecho.

2. Identificación y ajuste del tipo de interés o índice de referencia.—En lo relativo al tipo de interés o índice de referencia, la cláusula deberá expresar:

a) La definición del mencionado índice o tipo de interés; el organismo público, asociación o entidad privada que lo elabore, y la periodicidad y forma en que se publique o sea susceptible de conocimiento por el prestatario.

b) Cuando el tipo de interés de referencia corresponda a operaciones cuya periodicidad de pagos sea distinta a la del préstamo objeto del contrato (por ejemplo, que el tipo de referencia esté definido como un tipo efectivo anual y el préstamo tenga pagos mensuales) o incluya conceptos (por ejemplo, comisiones) que estén previstos como concepto independientemente en el préstamo objeto del contrato, se indicará si debe efectuarse algún ajuste o conversión en el tipo de interés de referencia antes de calcular el tipo de interés nominal aplicable, definido según la fórmula descrita en el apartado I de esta cláusula 3.º 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.^a 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.^a Ibis.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.^a 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.^a 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.^a *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.^a 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 sujetas a la legislación sobre aquellas entidades. Todo ello aparte de que las normas promulgadas en desarrollo de la Ley de intervención y disciplina de las entidades de crédito son de carácter administrativo y no afectan, por tanto, al régimen de las obligaciones y contratos, régimen que, como se ha expresado anteriormente, resulta afectado tanto por lo dispuesto en las Directivas comunitarias como por lo establecido en la presente Ley.

Sin embargo, en todo lo relativo a la publicidad de las ofertas, información sobre anticipos y otras cuestiones re-

guladas en el capítulo III, se deja a salvo la normativa sectorial específica, estableciéndose la aplicación de ese capítulo con carácter exclusivamente supletorio a las entidades de crédito.

La Ley comienza delimitando los supuestos a los que es aplicable, acogiendo una definición de consumidor que se adapta a lo establecido en la Directiva. Es destacable la exclusión de su ámbito de aquellos contratos cuyo importe sea inferior a 25.000 pesetas o superior a 3.000.000. No obstante, a estos últimos les serán de aplicación las disposiciones sobre publicidad e información y la determinación de la tasa anual equivalente.

La protección a los consumidores se centra, en primer término, en la publicidad, en la información a los mismos, en el contenido, la forma y los supuestos de nulidad de los contratos y en la determinación de conceptos, tales como el coste total del crédito y la tasa anual equivalente, que han de servir no solo para informar mejor a los consumidores, sino también para dar mayor transparencia al coste de los créditos y permitir el contraste entre las distintas ofertas.

Se establece una fórmula matemática para el cálculo de la tasa anual equivalente, por referencia al coste total del crédito, expresado éste en un porcentaje anual sobre la cuantía concedida, y se delimitan estrictamente los supuestos en que el coste total del crédito puede ser modificado, recogiendo las condiciones a que debe ajustarse el acuerdo de modificación.

Por lo que se refiere a los contratos celebrados por los consumidores en los que se establezca expresamente su vinculación a la obtención de un crédito de financiación, se dispone que la falta de obtención del crédito producirá la ineficacia del contrato, dejando a salvo los derechos ejercitables por el consumidor, tanto frente al proveedor de los bienes o servicios como frente al empresario que hubiera concedido el crédito.

La protección a los consumidores se refiere también a la ejecución de los contratos, permitiendo que el consumi-

dor 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-

(1) Véase Ley 28/1998, de 13 de julio, artículo 2 (BOE de 14).

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.

Artículo 5. Sanciones administrativas (1 bis)

El incumplimiento de las disposiciones de esta Ley será sancionado como infracción en materia de consumo, aplicándose lo dispuesto en la legislación específica sobre protección de consumidores y usuarios.

En el caso de entidades de crédito y establecimientos financieros de crédito, las disposiciones contenidas en la presente Ley constituirán normas de ordenación y disciplina.

En el expediente sancionador no podrán examinarse las cuestiones civiles o mercantiles que suscite el incumplimiento de las disposiciones de esta Ley.

CAPÍTULO II**DE LOS CONTRATOS SUJETOS
A LA PRESENTE LEY****Artículo 6. Forma y contenido de los contratos**

1. Los contratos sometidos a la presente Ley se harán constar por escrito.

Se formalizarán en tantos ejemplares como partes intervengan, debiéndose entregar a cada una de ellas su correspondiente ejemplar debidamente firmado.

2. Además de las condiciones esenciales del contrato, el documento contendrá necesariamente (2):

a) La indicación de la tasa anual equivalente definida en el artículo 18 y de las condiciones en las que ese porcentaje podrá, en su caso, modificarse.

Cuando no sea posible indicar dicha tasa, deberá hacerse constar, como mínimo, el tipo de interés nominal anual, los gastos aplicables a partir del momento en que se celebre el contrato y las condiciones en las que podrán modificarse.

b) Una relación del importe, el número y la periodicidad o las fechas de los pagos que deba realizar el consumidor para el reembolso del crédito y el pago de los intereses y los demás gastos, así como el importe total de esos pagos, cuando sea posible.

c) La relación de elementos que componen el coste total del crédito, con excepción de los relativos al incumplimiento de las obligaciones contractuales, especificando cuáles se integran en el cálculo de la tasa anual equivalente, e igualmente la necesidad de

(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.

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.

Artículo 7. Penalización por falta de forma y por omisión de cláusulas obligatorias

El incumplimiento de la forma escrita, a que se refiere el párrafo primero del apartado I del artículo 6, dará lugar a la nulidad del contrato.

En el supuesto de que el documento del contrato no contenga las menciones establecidas en el apartado segundo del mencionado artículo, se producirán las siguientes consecuencias:

- a) En el caso de la mención a que se refiere la letra a), la obligación del consumidor se reducirá a abonar el interés legal en los plazos convenidos.
- b) En el caso de la mención a que se refiere la letra b), y siempre que no exista omisión o inexactitud en el plazo, la obligación del consumidor se reducirá a pagar el precio al contado o el nominal del crédito en los plazos convenidos.

En el caso de omisión o inexactitud de los plazos, dicho pago no podrá ser exigido al consumidor antes de la finalización del contrato.

- c) En el caso de la mención a que se refiere la letra c), no podrá exigirse al consumidor el abono de gastos no citados en el contrato, ni la constitución o renovación de garantía alguna.

En el caso de que los contenidos del número 2 del artículo 6 figuren en el documento contractual, pero sean inexactos, se modularán, en función del perjuicio que debido a tal inexactitud sufra el consumidor, las consecuencias previstas en las letras a), b) y c) anteriores.

Artículo 8. Modificación del coste total del crédito (3)

1. El coste total del crédito no podrá ser modificado en perjuicio del prestatario, a no ser que esté previsto en acuerdo mutuo de las partes formalizado por escrito. Esas

(3) Véase Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), norma sexta.

modificaciones deberán ajustarse a lo establecido en los números siguientes.

2. La variación del coste del crédito se deberá ajustar, al alza o a la baja, a la de un índice de referencia objetivo.

3. En el acuerdo formalizado por las partes se contendrán, como mínimo, los siguientes extremos:

- a) Los derechos que contractualmente correspondan a las partes en orden a la modificación del coste total del crédito inicialmente pactado y el procedimiento a que ésta deba ajustarse.
- b) El diferencial que se aplicará, en su caso, al índice de referencia utilizado para determinar el nuevo coste.
- c) La identificación del índice utilizado o, en su defecto, una definición clara del mismo y del procedimiento para su cálculo.

Los datos que sirvan de base al índice deberán ser agregados de acuerdo con un procedimiento objetivo.

4. Salvo cuando las partes hayan convenido la utilización de un tipo de referencia publicado oficialmente por resolución del Ministerio de Economía y Hacienda o por el Banco de España, las modificaciones en el coste total del crédito deberán ser notificadas por el prestamista al prestatario de forma individualizada. Esa notificación, que deberá efectuarse dentro del plazo máximo que reglamentariamente se fije, incluirá el cómputo detallado —según el procedimiento de cálculo acordado— que da lugar a esa modificación, e indicará el procedimiento que el prestatario podrá utilizar para reclamar ante el prestamista en caso de que discrepe del cálculo efectuado.

Artículo 9. Liquidaciones a realizar por la ineficacia o resolución del contrato de adquisición

En caso de créditos concedidos para la adquisición de bienes determinados, cuando el prestamista recupere el bien como consecuencia de la nulidad o la resolución de los contratos de adquisición o financiación de dichos bienes, las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones realizadas. En todo caso, el empresario o el prestamista a quien no sea imputable la nulidad del contrato tendrá derecho a deducir:

- a) El 10 por 100 del importe de los plazos pagados en concepto de indemnización por la tenencia de las cosas por el comprador.
- b) Una cantidad igual al desembolso inicial por la depreciación comercial del objeto. Cuando esta cantidad sea superior a la quinta parte del precio de venta, la deducción se reducirá a esta última.

Por el deterioro de la cosa vendida, si lo hubiere, podrá exigir el vendedor, además, la indemnización que en derecho proceda.

Artículo 10. Reembolso anticipado (4)

El consumidor podrá reembolsar anticipadamente, de forma total o parcial y en cualquier momento de vigencia del contrato, el préstamo concedido. En tal caso, el consumidor solo podrá quedar obligado a pagar por razón del reembolso la compensación que para tal supuesto se hubiera pactado, que en ningún caso podrá exceder, cuando se trate de contratos con modificación del coste del crédito, del 1,5 por 100 del capital reembolsado anticipadamente, y del 3 por 100 del capital reembolsado anticipadamente, en el caso en que no se contemple en el contrato modificación del coste del crédito, sin que en ningún caso puedan exigirse intereses no devengados por el préstamo.

Artículo 11. Excepciones oponibles en caso de cesión

Cuando el concedente de un crédito ceda sus derechos a un tercero, el consumidor tendrá derecho a oponer contra el tercero las mismas excepciones que le hubieren correspondido contra el acreedor originario, incluida, en su caso, la de compensación, conforme al artículo 1198 del Código Civil.

Artículo 12. Obligaciones cambiarias

Cuando en la adquisición de bienes o servicios concurren las circunstancias previstas en las letras a), b) y c) del apartado I del artículo 15, si el consumidor y su garante se hubieran obligado cambiariamente mediante la firma en letras de cambio o pagarés, podrán oponer al tenedor, al que afecten las mencionadas circunstancias del artículo 15, las excepciones que se basen en sus relaciones con el proveedor de los bienes o servicios correspondientes.

Artículo 13. Cobro indebido

1. Todo cobro indebido derivado de un crédito al consumo producirá inmediatamente el interés legal. Si el interés contractual fuese superior al legal, devengará inmediatamente el primero (5).

2. Si el cobro indebido se hubiera producido por mala 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 I del artículo 15, con los efectos previstos en el artículo 9.

3. En todo caso, deberá quedar documentalmente acreditada la identidad del proveedor de los bienes o servicios en el contrato de consumo y la del concedente en el contrato de crédito, de forma que cada uno de ellos aparezca ante el consumidor como sujeto de las operaciones relacionadas con los respectivos contratos de los que es parte, sin perjuicio de lo establecido en el artículo siguiente.

El consumidor dispondrá de la opción de no concertar el contrato de crédito, realizando el pago en la forma que acuerde con el proveedor del contrato de consumo.

Artículo 15. Derechos ejercitables en los contratos vinculados

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 corrien-

(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.

tes 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 ejercitarse la acción, si existen indicios suficientes que hagan temer su reiteración de modo inmediato.

3. Estarán legitimados para ejercitarse 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.

(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 .

Σ = 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:

- a) 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.
- b) Las sumas abonadas por ambas partes en diferentes momentos no serán necesariamente iguales y no serán abonadas necesariamente con intervalos iguales.
- c) La fecha inicial será la de la primera entrega o disposición.
- d) 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).
- e) 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.
- f) 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.

I. 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:

$$1.000 (1 + i_k)^0 = 1.200 (1 + i_k)^{-546/365}.$$

$$1 + i_k = 1,129620377.$$

$$i_k = 0,129620377.$$

$$TAE = (1 + i_k)^1 - 1.$$

$$TAE = (1 + 0,129620377) - 1 = 0,129620377.$$

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 $D_n = 950$.

$$950 = 1.200 (1 + i_k)^{-546/365}.$$

$$1 + i_k = 1,169026.$$

$$i_k = 0,169026.$$

$$TAE = 0,169026.$$

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 $TAE = 0,1306623$.

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:

$$1.000 = 272 (1 + i_k)^{-90/365} + 272 (1 + i_k)^{-181/365} + 544 (1 + i_k)^{-544/365}.$$

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.

- I. 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:

$$1.000 (1 + i_k)^0 = 1.200 (1 + i_k)^{-547,5/365} = 1.200 (1 + i_k)^{-547,875/365,25} = 1.200 (1 + i_k)^{-18/12} = 1.200 (1 + i_k)^{-78/52} = 1.200 (1 + i_k)^{-1,5}.$$

$i_k = 0,129243$.

$$\text{TAE} = (1 + i_k)^1 - 1 = 0,129243.$$

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:

$$950 = 1.200 (1 + i_k)^{-547,5/365} = 1.200 (1 + i_k)^{-547,875/365,25} = 1.200 (1 + i_k)^{-18/12} = 1.200 (1 + i_k)^{-78/52} = 1.200 (1 + i_k)^{-1,5}.$$

$\text{TAE} = 0,168526$.

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:

$$1.000 (1 + i_k)^0 = 600 (1 + i_k)^{-365/365} + 600 (1 + i_k)^{-730/365} + 600 (1 + i_k)^{-365,25/365,25} + 600 (1 + i_k)^{-730,5/365,25} = 600 (1 + i_k)^{-12/12} + 600 (1 + i_k)^{-24/12} = 600 (1 + i_k)^{-52/52} + 600 (1 + i_k)^{-104/52} = 600 (1 + i_k)^{-1} + 600 (1 + i_k)^{-2}.$$

$\text{TAE} = 0,13066$.

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 cuarto: 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.^a y 8.^a, por afectar a la legislación mercantil y civil.

Se ha optado por llevar a cabo la incorporación de la Directiva citada mediante una Ley de Condiciones Generales de la Contratación, que al mismo tiempo, a través de su disposición adicional primera, modifique el marco jurídico preexistente de protección al consumidor, constituido por la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

La protección de la igualdad de los contratantes es presupuesto necesario de la justicia de los contenidos contractuales y constituye uno de los imperativos de la política jurídica en el ámbito de la actividad económica. Por ello la Ley pretende proteger los legítimos intereses de los consumidores y usuarios, pero también de cualquiera que contrate con una persona que utilice condiciones generales en su actividad contractual.

Se pretende así distinguir lo que son cláusulas abusivas de lo que son condiciones generales de la contratación.

Una cláusula es condición general cuando está predisposta e incorporada a una pluralidad de contratos exclusivamente por una de las partes, y no tiene por qué ser abusiva. Cláusula abusiva es la que en contra de las exigencias de la buena fe causa en detrimento del consumidor un desequilibrio importante e injustificado de las obligaciones contractuales y puede tener o no el carácter de condición general, ya que también puede darse en contratos particulares cuando no existe negociación individual de sus cláusulas, esto es, en contratos de adhesión particulares.

Las condiciones generales de la contratación se pueden dar tanto en las relaciones de profesionales entre sí como de éstos con los consumidores. En uno y otro caso, se exige que las condiciones generales formen parte del contrato, sean conocidas o —en ciertos casos de contratación no escrita— exista posibilidad real de ser conocidas, y que se redacten de forma transparente, con claridad, concreción y sencillez. Pero, además, se exige, cuando se contrata con un consumidor, que no sean abusivas.

El concepto de cláusula contractual abusiva tiene así su ámbito propio en la relación con los consumidores. Y puede darse tanto en condiciones generales como en cláusulas predisueltas para un contrato particular al que el consumidor se limita a adherirse. Es decir, siempre que no ha existido negociación individual.

Esto no quiere decir que en las condiciones generales entre profesionales no pueda existir abuso de una posición dominante. Pero tal concepto se sujetará a las normas generales de nulidad contractual. Es decir, nada impide que también judicialmente pueda declararse la nulidad de una condición general que sea abusiva cuando sea contraria a la buena fe y cause un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes, incluso aunque se trate de contratos entre profesionales o empresarios. Pero habrá de tener en cuenta en cada caso las características específicas de la contratación entre empresas.

En este sentido, sólo cuando exista un consumidor frente a un profesional es cuando operan plenamente la lista de cláusulas contractuales abusivas recogidas en la Ley, en concreto en la disposición adicional primera de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que ahora se introduce. De conformidad con la Directiva transpuesta, el consumidor protegido será no sólo el destinatario final de los bienes y servicios objeto del contrato, sino cualquier persona que actúe con un propósito ajeno a su actividad profesional.

En el artículo 10 bis y en la disposición adicional primera de la misma Ley, que lo desarrolla, se han recogido las

cláusulas declaradas nulas por la Directiva y además las que con arreglo a nuestro Derecho se han considerado claramente abusivas.

Con ello se ejerce la facultad del Estado obligado a transponer la Directiva comunitaria de poder incrementar el nivel de protección más allá de las obligaciones mínimas que aquélla impone.

La Ley se estructura en siete capítulos, tres disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y tres disposiciones finales.

I

El capítulo I relativo a «Disposiciones generales», 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 regirá (en cuanto a las condiciones generales) la ley española, conforme al Convenio sobre la Ley aplicable a las Obligaciones Contractuales, abierto a la firma en Roma el 19 de junio de 1980, ratificado por Instrumento de 7 de mayo de 1993 («Boletín Oficial del Estado» de 19 de julio), al atribuirle el carácter de disposición imperativa (artículos 3 y 5.2 de dicho Convenio).

Desde el punto de vista objetivo se excluyen ciertos contratos que por sus características específicas, por la materia que tratan y por la alienidad de la idea de predisposición contractual, no deben estar comprendidos en la Ley, como son los administrativos, los de trabajo, los de constitución de sociedades, los que regulen relaciones familiares y los sucesorios. Tampoco se extiende la Ley —siguiendo el criterio de la Directiva— a aquellos contratos en los que las condiciones generales ya vengan determinadas por un Convenio internacional en que España sea parte o por una disposición legal o administrativa de carácter general y de aplicación obligatoria para los contratantes. Conforme al criterio del considerando décimo de la Directiva, todos estos supuestos de exclusión deben entenderse referidos no sólo al ámbito de las condiciones generales, sino también al de cláusulas abusivas regulados en la Ley 26/1984, que ahora se modifica.

La Ley regula además en este capítulo los requisitos para que la incorporación de una cláusula general se considere

re ajustada a Derecho y opta por la interpretación de las cláusulas oscuras en la forma más ventajosa para el adhrente.

II

El capítulo II sanciona con nulidad las cláusulas generales no ajustadas a la Ley, determina la 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 recomiendan, y la declarativa, dirigida a reconocer su cualidad de condición general e instar la inscripción de las mismas en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación. Todo ello sin perjuicio de la posibilidad de ejercitar las acciones individuales de nulidad conforme a las reglas comunes de la nulidad contractual o la de no incorporación de determinadas cláusulas generales.

La Ley parte de que el control de la validez de las cláusulas generales tan sólo corresponde a Jueces y Tribunales, sin perjuicio de la publicidad registral de las resoluciones judiciales relativas a aquéllas a través del Registro regulado en el capítulo III y del deber de colaboración de los profesionales ejercientes de funciones públicas.

Este capítulo IV también regula la legitimación activa para la interposición de las acciones colectivas de cesación, retractación y declarativa, incluyendo entre las entidades legitimadas a las asociaciones de consumidores y usuarios, aunque sin ser las únicas por ser mayor el campo de actuación que tiene la Ley.

También se regula la legitimación pasiva, el plazo de prescripción (considerándose suficiente a efectos de seguridad jurídica dos años desde la inscripción de las condiciones generales en el correspondiente Registro, sin perjuicio de su posible ejercicio en todo caso si no hubiera transcurrido un año desde que se dictase una resolución judicial declarativa de la nulidad de las cláusulas), las reglas de su tramitación y la eficacia de las sentencias, que podrán ser no sólo invocadas en otros procedimientos sino que directamente vincularán al Juez en otros procedimientos dirigidos a obtener la nulidad contractual de cláusulas idénticas utilizadas por el mismo predisponente.

V

El capítulo V regula la publicidad, por decisión judicial, de las sentencias de cesación o retractación (aunque limitando

la publicidad al fallo y a las cláusulas afectadas para no encaecer 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 predisueltas 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 (I).

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

I. Cuando exista contradicción entre las condiciones generales y las condiciones particulares específicamente

(I) 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.

previstas para ese contrato, prevalecerán éstas sobre aquéllas, salvo que las condiciones generales resulten más beneficiosas para el adherente que las condiciones particulares.

2. Las dudas en la interpretación de las condiciones generales oscuras se resolverán a favor del adherente.

3. Sin perjuicio de lo establecido en el presente artículo, y en lo no previsto en el mismo, serán de aplicación las disposiciones del Código Civil sobre la interpretación de los contratos.

CAPÍTULO II

NO INCORPORACIÓN Y NULIDAD DE DETERMINADAS CONDICIONES GENERALES

Artículo 7. No incorporación

No quedarán incorporadas al contrato las siguientes condiciones generales:

- a) Las que el adherente no haya tenido oportunidad real de conocer de manera completa al tiempo de la celebración del contrato o cuando no hayan sido firmadas, cuando sea necesario, en los términos resultantes del artículo 5.
- b) Las que sean ilegibles, ambiguas, oscuras e incomprensibles, salvo, en cuanto a estas últimas, que hubieren sido expresamente aceptadas por escrito por el adherente y se ajusten a la normativa específica que discipline en su ámbito la necesaria transparencia de las cláusulas contenidas en el contrato.

Artículo 8. Nulidad

1. Serán nulas de pleno derecho las condiciones generales que contradigan en perjuicio del adherente lo dispuesto en esta Ley o en cualquier otra norma imperativa o prohibitiva, salvo que en ellas se establezca un efecto distinto para el caso de contravención.

2. En particular, serán nulas las condiciones generales que sean abusivas, cuando el contrato se haya celebrado con un consumidor, entendiendo por tales en todo caso las definidas en el artículo 10 bis y disposición adicional primera de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Artículo 9. Régimen aplicable

1. La declaración judicial de no incorporación al contrato o de nulidad de las cláusulas de condiciones generales podrá ser instada por el adherente de acuerdo con las reglas generales reguladoras de la nulidad contractual.

2. La sentencia estimatoria, obtenida en un proceso incoado mediante el ejercicio de la acción individual de nu-

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 accesoria, la de devolución de cantidades que se hubiesen cobrado en virtud de las condiciones a que afecte la sentencia y la de indemnización de daños y perjuicios que hubiere causado la aplicación de dichas condiciones.

3. La acción de retractación tendrá por objeto obtener una sentencia que declare e imponga al demandado, sea o no el predisponente, el deber de retractarse de la recomendación que haya efectuado de utilizar las cláusulas de condiciones generales que se consideren nulas y de abstenerse de seguir recomendándolas en el futuro (3).

4. La acción declarativa se dirigirá a obtener una sentencia que reconozca una cláusula como condición general de la contratación y ordene su inscripción, cuando esta proceda conforme a lo previsto en el inciso final del apartado 2 del artículo 11 de la presente Ley (3).

Artículo 13. Sometimiento a dictamen de conciliación

Previamente a la interposición de las acciones colectivas de cesación, retractación o declarativa, podrán las partes someter la cuestión ante el Registrador de Condiciones Generales en el plazo de quince días hábiles sobre la adecuación a la Ley de las cláusulas controvertidas, pudiendo proponer una redacción alternativa a las mismas. El dictamen del Registrador no será vinculante.

Artículo 14. (4)

Artículo 15. (5)

Artículo 16. Legitimación activa (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 1/2000, de 7 de enero (BOE de 8).

(4) Derogado por la Ley 1/2000, de 7 de enero.

(5) Derogado por la Ley 1/2000, de 7 de enero.

(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 recomiendan la utilización de condiciones generales idénticas que se consideren nulas.

Artículo 18. (7)

(7) Derogado por la Ley 1/2000, 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 I del artículo 2 queda redactado de la forma siguiente:

«La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular, frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos».

Dos.—El artículo 10 queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 10.

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.^a 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.^a 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.^a 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.^a 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.^a La consignación de fechas de entrega meramente indicativas condicionadas a la voluntad del profesional.

6.^a 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.^a 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.^a 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.^a La exclusión o limitación de forma inadecuada de los derechos legales del consumidor por incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso del profesional.

En particular las cláusulas que modifiquen, en perjuicio del consumidor, las normas legales sobre vicios ocultos, salvo que se limiten a reemplazar la obligación de saneamiento por la de reparación o sustitución de la cosa objeto del contrato, siempre que no conlleve dicha reparación o sustitución gasto alguno para el consumidor y no excluyan o limiten los derechos de éste a la indemnización de los daños y perjuicios ocasionados por los vicios y al saneamiento conforme a las normas legales en el caso de que la reparación

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 renuncias a la entrega de documento acreditativo de la operación.

14. La imposición de renuncias o limitación de los derechos del consumidor.

III. *Falta de reciprocidad*

15. La imposición de obligaciones al consumidor para el cumplimiento de todos sus deberes y contraprestaciones, aun cuando el profesional no hubiere cumplido los suyos.

16. La retención de cantidades abonadas por el consumidor por renuncia, sin contemplar la indemnización por una cantidad equivalente si renuncia el profesional.

17. La autorización al profesional para rescindir el contrato discrecionalmente, si al consumidor no se le reconoce la misma facultad, o la posibilidad de que aquél se quede con las cantidades abonadas en concepto de prestaciones aún no efectuadas cuando sea él mismo quien rescinda el contrato.

IV. *Sobre garantías*

18. La imposición de garantías desproporcionadas al riesgo asumido. Se presumirá que no existe desproporción en los contratos de financiación o de garantías pactadas por entidades financieras que se ajusten a su normativa específica.

19. La imposición de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor en los casos en que debería corresponder a la otra parte contratante.

V. *Otras*

20. Las declaraciones de recepción o conformidad sobre hechos ficticios, y las declaraciones de adhesión del consumidor a cláusulas de las cuales no ha tenido la oportu-

nidad 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:

«I. El Registrador, sin perjuicio de los servicios prestados a los consumidores por los centros de información creados por su colegio profesional, garantizará a cualquier persona interesada la información que le sea requerida, durante el horario habilitado al efecto, en orden a la inscripción de derechos sobre bienes inmuebles, los requisitos registrales, los recursos contra la calificación y la minuta de inscripción.

2. El Registrador denegará la inscripción de aquellas cláusulas declaradas nulas de conformidad con lo dispuesto en el párrafo segundo del artículo 10 bis de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

3. Los interesados en una inscripción, anotación preventiva o cancelación, podrán exigir que antes de extenderse estos asientos en los libros se les dé conocimiento de su minuta.

Si los interesados notaren en la minuta de inscripción realizada por el Registrador algún error u omisión, podrán pedir que se subsane, acudiendo al Juzgado de Primera Instancia en el caso de que el Registrador se negare a hacerlo.

El Juez, en el término de seis días, resolverá lo que proceda sin forma de juicio, pero oyendo al Registrador.

4. El Registrador cuando, al calificar si el título entregado o remitido reúne los requisitos del artículo 249 de esta Ley, deniegue en su caso la práctica del asiento de presentación solicitado, pondrá nota al pie de dicho título con indicación de las omisiones advertidas y de los medios para

subsanarlas, comunicándolo a quien lo entregó o remitió en el mismo día o en el siguiente hábil.

5. La calificación del Registrador, en orden a la práctica de la inscripción del derecho, acto o hecho jurídico, y del contenido de los asientos registrales, deberá ser global y unitaria».

Tercera.

Existirá un Registro de Condiciones Generales de la Contratación al menos en la cabecera de cada Tribunal Superior de Justicia.

Cuarta.

Las referencias contenidas en la Ley de Enjuiciamiento Civil a los consumidores y usuarios deberán entenderse realizadas a todo adherente, sea o no consumidor o usuario, en los litigios en que se 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 requieren rango de Ley. Las disposiciones de la Directiva 97/5/CE que requieran otro rango, tales como las dedicadas a transparencia de las condiciones aplicables a las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea, se incorporarán a nuestro ordenamiento mediante la norma adecuada y correspondiente.

Sin embargo y sin perjuicio de lo que acaba de señalarse, se ha considerado necesario citar de modo genérico determinadas obligaciones de información que deberán cumplir las entidades de crédito respecto de sus clientes, si bien remitiendo su concreción al posterior desarrollo de la Ley.

La principal novedad, que tiene como objetivo que las transferencias se realicen de una manera rápida, fiable y económica, viene constituida por el establecimiento de una serie de obligaciones mínimas de las entidades que realicen transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea así como las consecuencias jurídicas del incumplimiento de tales obligaciones, y ello al margen de la responsabilidad común de las entidades respecto del quebrantamiento de normas de derecho privado cuyo conocimiento corresponderá a la jurisdicción ordinaria. Además, y respecto del objetivo citado, debe subrayarse que ya desde el ámbito comunitario se ha considerado que el volumen de pagos dentro de la Unión aumenta constantemente, constituyendo las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea una parte sustancial del volumen y valor de dichos pagos. Ello es consecuencia de la realización del mercado interior y del avance hacia una Unión Económica y Monetaria.

Destaca, en primer lugar, el ámbito de aplicación de la regulación que ahora se establece. Así, resulta aplicable a

cualquier transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea realizada dentro de la Unión Europea de importe igual o inferior a 50.000 euros, quedando excluidas las transferencias que no deban abonarse en cuenta. Igualmente, es siempre necesaria la intervención de una entidad operante en España, teniendo en cuenta que tales transferencias, a los efectos de esta Ley, sólo pueden ser realizadas por dos tipos de entidades: las de crédito así como sus sucursales y los denominados establecimientos abiertos al público que realizan gestión de transferencia recibida del exterior o enviadas al exterior a través de entidades de crédito.

También quedan claramente delimitados los conceptos de ordenante y beneficiario.

Respecto de las obligaciones mínimas de las entidades, las transferencias que se realicen deben cumplir con unos requisitos mínimos de celeridad y fiabilidad. El nivel mínimo de calidad se alcanza en función del cumplimiento de un parámetro fundamental, cual es realizar la transferencia ajustándose a las instrucciones del cliente y que supone cumplir lo acordado tanto en materia de plazos como de la cantidad total a transferir.

En lo que a la primera obligación se refiere, tanto la entidad del ordenante como la del beneficiario deben acreditar fondos y abonarlos, respectivamente, en los plazos convenidos con sus clientes o, a falta de dicho pacto entre las partes, en los plazos máximos establecidos por esta Ley.

Un retraso en la ejecución de las operaciones de cargo y abono determinará el derecho del ordenante o del beneficiario a recibir una indemnización, salvo que el retraso se deba a tales sujetos.

Respecto a la segunda obligación, salvo orden en contrario, la transferencia debe ser ejecutada libre de cargos para el beneficiario, ya que en otro caso deberá transferirse o abonarse a quien corresponda el importe indebidamente deducido, asumiendo el responsable los gastos de tal devolución.

Finalmente, el supuesto más grave de incumplimiento viene determinado por la falta de ejecución de una transferencia, una vez aceptada la misma por la entidad de que se trate.

En tales casos se impone una obligación de reembolso que incluye el abono del importe de la transferencia, más el pago de los gastos en los que el ordenante haya incurrido y una indemnización con el límite de 12.500 euros, tratándose con ello de no afectar a la solvencia de la entidad.

Tal obligación queda atenuada en el supuesto de que la transferencia no se ultime por un error atribuible al ordenante o a la entidad intermediaria elegida por él. En estos casos se determina la obligación de reembolsar sólo el importe de la transferencia y siempre que dicho importe haya sido recuperado.

Por otra parte, la Ley prevé que todas las obligaciones señaladas pierdan tal condición en los supuestos de fuerza mayor. Este concepto se caracteriza en el derecho comunitario por dos elementos: uno objetivo, en la circunstancia anormal, ajena a quien la invoca, y otro subjetivo, que supone la adopción de todas las diligencias posibles. Es un concepto, por tanto, que coincide con el tradicional elaborado por nuestra jurisprudencia.

Artículo 1. Ámbito de aplicación

1. Las disposiciones de la presente Ley se aplicarán a las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea realizadas dentro de la Unión Europea, efectuadas en euros o en las divisas de los Estados miembros de la Unión Europea hasta una cantidad total equivalente a 50.000 euros, al tipo de cambio del día en que sean ordenadas y siempre que haya intervenido en su ejecución una entidad situada en España.

2. A los efectos de esta Ley se entenderá por transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea realizada dentro de la Unión Europea la operación efectuada por iniciativa de una persona física o jurídica a través de una entidad o una sucursal de entidad a que se refiere el artículo siguiente, situada en España o en cualquier Estado miembro de la Unión Europea, destinada a acreditar una cantidad de dinero en una cuenta de la que pueda disponer el beneficiario, abierta en una entidad o sucursal de entidad situada en otro Estado miembro de la Unión Europea, o en España cuando la transferencia provenga del exterior.

Artículo 2. Entidades

1. Las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea deberán realizarse a través de cualquier entidad de crédito, tal y como se definen en el art. I del Real Decreto legislativo 1298/1986, de 28 de junio, de adaptación del Derecho vigente en materia de entidades de crédito al de las Comunidades Europeas, así como a través de

toda sucursal, situada en cualquier Estado miembro de la Unión Europea, de una entidad de crédito que tenga su domicilio social fuera de la Unión, y a través de otras entidades distintas de aquellas que, en el marco de sus actividades realicen dichas transferencias, entendiendo por tales, a los efectos de esta Ley, los establecimientos abiertos al público para el cambio de moneda extranjera.

2. Las sucursales de una misma entidad situadas en Estados miembros distintos se considerarán como entidades distintas.

3. En las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea reguladas por la presente Ley podrá intervenir una entidad intermediaria. Se entenderá por tal toda entidad de crédito situada en España, distinta de la entidad del ordenante y de la del beneficiario, que participe en la realización de dicha transferencia como corresponsal de alguna de las entidades mencionadas.

Artículo 3. Sujetos: ordenante y beneficiario

1. Se entenderá por ordenante toda persona física o jurídica que en su calidad de usuario de servicios financieros dé directamente a una entidad una instrucción incondicional, cualquiera que sea su forma, de ejecutar una transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea para que los fondos correspondientes se abonen en una cuenta del beneficiario.

En todo caso, debe tratarse de una persona física o jurídica distinta de las entidades de crédito, de los establecimientos abiertos al público para el cambio de moneda extranjera, de las empresas de seguros, de las instituciones de inversión colectiva y de las empresas de servicios de inversión.

2. Se entenderá por beneficiario toda persona física o jurídica designada por el ordenante como destinatario final de tales fondos, debiendo éstos acreditarse en una cuenta de la que aquél pueda disponer.

3. Ordenante y beneficiario podrán ser la misma persona.

Artículo 4. Transparencia de las condiciones aplicables a las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea

1. Las entidades a que se refiere el art. 2 que, en el marco de sus actividades, realicen las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea reguladas en la presente Ley, deberán poner a disposición de su clientela información, fácilmente comprensible, sobre las condiciones generales aplicables a las mismas, así como comprometerse, a petición del cliente, y respecto de las transferencias cuyas características lo precisen, en lo que se refiere a su plazo y costes de ejecución.

2. Una vez ejecutada la transferencia ordenada o abonada la recibida, las entidades informarán a sus clientes de los antecedentes precisos para que puedan comprobar en qué condiciones ha sido realizada la operación.

3. Correspondrá al Ministro de Economía y Hacienda, dentro del marco establecido en el art. 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, de Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, desarrollar lo dispuesto en los párrafos precedentes.

Artículo 5. *Incumplimiento del plazo para ejecutar la transferencia*

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,mediante 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 I 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 I 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 intervenientes 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 I 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. I 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.^a y 13.^a 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 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 I 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 I anterior cuando las actividades vayan acompañadas de actuaciones comerciales, publicitarias o de otro tipo, tendentes a crear relación de clientela, o se basen en la utilización de clientela o análogos.

3. Las condiciones que la entidad haga públicas serán de obligada aplicación a las operaciones a que se refiere el art. I de la presente Orden cuando contractualmente no se recojan otras distintas.

4. Las condiciones generales a que se refiere el apartado I de este artículo serán presentadas en una forma de fácil comprensión y se integrarán dentro del folleto de tarifas regulado en el número quinto de la Orden de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación e información a clientes y publicidad de las entidades de crédito, constituyendo un apartado específico del mismo en el que se recogerán las condiciones de valoración y las comisiones y gastos aplicables a las operaciones. Estas últimas se referirán al supuesto de que el ordenante se haga cargo de la totalidad de los mismos, y especificarán las posibilidades que quepan al cliente para ordenar su repercusión, total o parcial, en el beneficiario.

Dichas condiciones generales deberán ponerse también a disposición de sus clientes y de sus posibles clientes por vía electrónica cuando la entidad ofrezca sus operaciones por esta vía.

(2) Redactado el primer párrafo de la letra d) del apartado I de conformidad con la Orden de 28 de mayo de 2001.

Artículo 3. Transferencias realizadas por titulares de establecimientos de cambio de moneda

1. No será de aplicación lo previsto en la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea ni en el presente capítulo, a las operaciones llevadas a cabo por los titulares de establecimientos de cambio de moneda autorizados no destinadas a acreditar una cantidad de dinero en una cuenta abierta en una entidad de crédito de la que pueda disponer el beneficiario.

2. Respecto a las operaciones de gestión de transferencias sujetas a la Ley indicada en el número anterior, dichos titulares deberán establecer, hacer públicas y poner a disposición de su clientela las condiciones a que se refieren las letras a), b), c) y e) del apartado I del art. 2, así como facilitar a sus clientes la información sobre la liquidación a que se refiere el art. 4.

3. Las condiciones que el titular haga públicas serán de obligada aplicación a las operaciones a que se refiere el apartado 2 cuando contractualmente no se establezcan otras distintas.

4. Las cuentas bancarias a través de las que dichos titulares canalicen los fondos asociados a la gestión de transferencias a los que se refiere este artículo serán exclusivas para dicha actividad, sin que puedan utilizarse sus fondos para realizar pagos asociados a otros ámbitos de la actividad empresarial de los establecimientos, tales como pagos de gastos de personal u otros de explotación. Dichos fondos no podrán tampoco, ni siquiera transitoriamente, destinarse a inversiones que debiliten su necesaria liquidez.

5. Cuando dichos titulares estén asociados a redes u organizaciones internacionales, la mención a los mismos no podrá inducir a confusión al público sobre identidad o responsabilidad del establecimiento con el que se contratan los servicios de cambio o transferencia; el Banco de España podrá exigir la adopción de las medidas de transparencia necesarias para cumplir dicha obligación.

6. Las transferencias del o al exterior realizadas a través de titulares de establecimientos de cambio de moneda estarán sujetas a obligación de declaración en términos similares a los previstos para las realizadas a través de las Entidades registradas a que se refiere el art. 5.º del Real Decreto 1816/1991, de 20 de diciembre, sobre transacciones económicas con el exterior.

Artículo 4. Entrega de documento de liquidación

1. Las entidades de crédito y titulares de establecimientos de cambio de moneda facilitarán a sus clientes, salvo renuncia expresa de los mismos, una información sobre la liquidación de todas las operaciones de transferencia que les hayan sido ordenadas o que hayan abonado a los beneficiarios.

2. Dicha información se expresará por escrito o, siempre que el cliente lo acepte expresamente, también por vía electrónica, de forma clara, concreta y fácilmente comprensible, evitando la inclusión de conceptos innecesarios o irrelevantes.

3. La información deberá contener los elementos esenciales de la transferencia que considere el Banco de España, y como mínimo:

- a) Un número de referencia que permita al cliente identificar la transferencia transfronteriza.
- b) El importe inicial de la misma.
- c) El importe de todos los gastos y comisiones a cargo del cliente.
- d) En su caso, la fecha de valoración aplicada por la entidad.

4. Cuando el ordenante haya especificado que los gastos relativos a la transferencia transfronteriza deban correr total o parcialmente a cargo del beneficiario, éste deberá ser informado de ello por la entidad o establecimiento receptor de la misma.

5. Cuando se haya efectuado una conversión de moneda, la entidad o establecimiento que la haya llevado a cabo informará a su cliente del tipo de cambio utilizado.

Artículo 5. Entrega de oferta escrita

1. Salvo que no deseen realizar la operación, las entidades de crédito, sucursales y los establecimientos de cambio de moneda estarán obligados a facilitar a sus clientes, cuando éstos lo soliciten, una oferta escrita o por vía electrónica con las condiciones específicas aplicables a una orden de transferencia cuyo destino y divisa a utilizar hayan sido precisados por el cliente. Cuando dichas condiciones sean las recogidas en el folleto de tarifas, la oferta podrá sustituirse por la entrega de una copia de la parte correspondiente del folleto de tarifas.

2. Entre las condiciones figurarán necesariamente el plazo de ejecución en la cuenta del banco del beneficiario y los gastos que correspondan al ordenante y, en su caso, al beneficiario, con excepción de los relacionados con el tipo de cambio que se aplique.

3. La oferta será vinculante para la entidad durante un plazo mínimo de cinco días hábiles desde la fecha de su entrega, salvo que se produzcan circunstancias extraordinarias no imputables a la entidad.

Artículo 6. Transferencias transfronterizas distintas de las reguladas en la Ley 9/1999

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

I. El cómputo de los plazos a que se refieren los arts. 5 y 8.1 de la Ley 9/1999, se realizará teniendo en cuenta los días laborables de la entidad del ordenante en la plaza donde figura abierta la cuenta bancaria contra la que haya sido ordenada la transferencia, o, cuando ésta se haya 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) (I)

La Orden de 16 de noviembre de 2000, de regulación de determinados aspectos del régimen jurídico de los establecimientos de cambio de moneda y sus agentes (que desarrolla el Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, sobre el cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público distintos de las entidades de crédito), concreta las condiciones generales a las que queda sujeto el ejercicio de dicha actividad y dispone determinadas obligaciones de publicidad y transparencia de las operaciones de cambio de moneda extranjera, con objeto de garantizar un adecuado nivel de información y protección de la clientela.

Con igual finalidad, la Orden de 16 de noviembre de 2000, de desarrollo de la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre los Estados miembros de la Unión Europea así como otras disposiciones en materia de gestión de transferencias en general, establece obligaciones adicionales de transparencia de los titulares de establecimientos de cambio de moneda que realicen operaciones de transferencias con el exterior.

Ambas normas atribuyen al Banco de España competencias de desarrollo y ejecución general de sus mandatos y algunas concretas sobre transparencia de las operaciones.

En la presente Circular se concreta el procedimiento para obtener la autorización que permitirá el ejercicio de las actividades previstas en el Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre; se establece la información que deben rendir los titulares de establecimientos de cambio de moneda extranjera al Banco de España, y se concreta el conte-

(I) Véanse Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, sobre el cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público distintos de las Entidades de Crédito (BOE de 15); Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las Transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea (BOE de 13); Órdenes de 16 de noviembre de 2000, de regulación de determinados aspectos del régimen jurídico de los establecimientos de cambio de moneda y sus agentes (BOE de 25), y de desarrollo de la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea, así como otras disposiciones en materia de gestión de transferencias en general (BOE de 25).

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.— Solicitud de autorización

1. Las personas físicas y jurídicas distintas de las entidades de crédito que pretendan efectuar exclusivamente operaciones de compra de billetes extranjeros o cheques de viajeros con pago en euros en establecimientos abiertos al público deberán solicitar al Banco de España la autorización prevista en el Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, dirigiendo su solicitud, ajustada a los modelos que figuran en el anexo I de la presente Circular, a la sucursal del Banco de España de la capital de provincia donde el solicitante tenga su domicilio fiscal, si se trata de personas físicas, o su domicilio social, si se trata de personas jurídicas; en el caso de que dichos domicilios estén en Madrid, la solicitud se dirigirá a la Oficina de Instituciones Financieras.

A la solicitud se acompañará la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos previstos al efecto en el citado Real Decreto, según las indicaciones incluidas en el correspondiente modelo.

2. En el caso de que la actividad no vaya a tener carácter complementario a otra principal, será necesario presentar, respecto a la persona física titular del negocio o, en ca-

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 anexo 2.1 de la presente Circular.

— Documento de autorización expresa para consultar los datos que sobre su persona puedan existir en la Central de Información de Riesgos (CIR) a cargo del Banco de España, según el modelo que figura en el anexo 2.2.

3. En el caso de que la actividad vaya a tener carácter complementario a otra principal, tan solo será necesario presentar fotocopia de la última liquidación del Impuesto de Actividades Económicas que acredite la actividad principal del solicitante.

4. Será necesaria la obtención de una nueva autorización previa, en la forma prevista anteriormente:

a) Cuando una persona física o jurídica pretenda realizar la actividad mencionada en el apartado 1 obteniendo la titularidad de alguno o todos los locales abiertos al público por un titular ya autorizado, ya sea como consecuencia de su adquisición a través de operaciones intervivos (traspaso o cesión parcial de negocio), ya mediante operaciones societarias (fusión, escisión, cesión de activos y pasivos) respecto a dicho titular.

No obstante, en el caso de que dichas operaciones societarias afecten a establecimientos en los que la actividad se ejerza con carácter complementario, la autorización deberá solicitarse, a más tardar, en los tres meses siguientes al otorgamiento del correspondiente contrato o escritura pública.

b) Cuando la adquisición de la citada titularidad se produzca mortis causa y la actividad de cambio de moneda se ejerza con carácter principal, a cuyo efecto se solicitará la autorización a más tardar en los tres meses siguientes al fallecimiento del anterior titular.

c) Cuando un titular autorizado a efectuar la actividad citada con carácter complementario a su actividad principal pretenda ejercerla con carácter principal.

En otros casos de transmisión mortis causa, es decir, si la actividad de cambio de moneda se ejerce con carácter complementario a otra principal, deberá comunicarse al Banco de España la identidad del nuevo titular, dirigiendo tal comunicación según lo previsto en el apartado 1 de la norma segunda en los tres meses siguientes al fallecimiento del anterior titular.

5. Una vez notificada la autorización e inscripción en el Registro de Titulares de Establecimientos de Cambio de

Moneda a cargo del Banco de España, el titular del establecimiento podrá iniciar la actividad de compra de moneda.

NORMA SEGUNDA.— Información a enviar al Banco de España

1. Los titulares de establecimientos de cambio autorizados a realizar operaciones de compra de billetes extranjeros o cheques de viajero remitirán la información que se señala a continuación a la sucursal del Banco de España donde se encuentren registrados, o a la Oficina de Instituciones Financieras si están registrados en Madrid, en el plazo máximo de un mes desde que se produzcan los hechos a los que la misma se refiere:

a) Los cambios en el domicilio del titular o, caso de tratarse de personas jurídicas, en su denominación o domicilio sociales; en este caso, la comunicación incluirá una referencia a la escritura pública de modificación de estatutos correspondiente y a su fecha de inscripción en el Registro Mercantil.

b) La modificación del carácter de las operaciones de cambio de moneda como actividad principal a actividad complementaria, aportando a tal fin fotocopia de la liquidación del Impuesto de Actividades Económicas que acredite la nueva actividad principal del solicitante.

c) La apertura de locales donde efectúen la actividad autorizada, indicando su dirección completa y si su carácter es permanente o estacional, con detalle de los períodos de actividad, así como el cierre de cualquiera de ellos.

d) El cese en el ejercicio de la actividad de cambio de moneda extranjera.

2. También remitirán a la sucursal del Banco de España donde se encuentren registrados, o a la Oficina de Documentación y Central de Riesgos si están registrados en Madrid, dentro del mes natural siguiente al trimestre al que se refieran los datos, un estado-resumen trimestral que recoja las operaciones realizadas por el titular en todos sus locales, mediante el formulario OEC-3 incluido en el anexo 3 de la presente Circular, cumplimentado de acuerdo con lo previsto en el mismo (2).

NORMA TERCERA.— Registro de las operaciones

1. Todas las operaciones realizadas por los titulares de establecimientos de cambio de moneda deberán registrarse diariamente según el modelo de registro OEC-1, incluido en el anexo 3 de la presente Circular. Dicho registro podrá llevarse por medios electrónicos siempre que el titular disponga de sistemas técnicos adecuados, tanto para su correcta conservación como para permitir el acceso necesaria

(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 respondan cuando no se derive claramente de la propia denominación adoptada en la comisión.

2. Como justificante de las compras de billetes extranjeros y cheques de viajero se entregará a los clientes un documento de liquidación de la operación en el que se expresen clara y separadamente el importe monetario recibido del cliente, en unidades de la moneda que corresponda, el tipo de cambio y, en su caso, las comisiones aplicadas, así como el importe en euros entregado al cliente.

3. En cada local en que se realice la actividad de compra de moneda, en lugar perfectamente visible, además de las informaciones a que se refiere el apartado 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 los dispuesto en el Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, y el número de inscripción en el Registro correspondiente.

4. Cuando los titulares de establecimientos a los que se refiere el presente título realicen la actividad de compra de moneda con carácter complementario a su actividad principal o en el mismo local en que se desarrollen otras actividades económicas, deberán contar con las medidas organizativas necesarias para asegurar que la clientela identifique claramente al prestador de dicho servicio y pueda relacionarle con las informaciones mencionadas en los apartados precedentes.

TÍTULO SEGUNDO

TITULARES DE ESTABLECIMIENTOS QUE REALIZAN OPERACIONES DE COMPRA-VENTA DE BILLETES EXTRANJEROS O CHEQUES DE VIAJEROS Y/O GESTIÓN DE TRANSFERENCIAS CON EL EXTERIOR

NORMA QUINTA.— Solicitud de autorización

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 anexo 4. En el caso de que el accionista sea una persona jurídica, dicha obligación se extenderá a los accionistas de control o mayoritarios de dicha persona jurídica. Respecto a todos ellos se facilitarán también los datos económico-financieros más relevantes de sus dos últimos ejercicios y la composición de sus órganos de administración.

3. La relación de administradores y directores generales o asimilados deberá acompañarse de los correspondientes formularios, cuyo modelo se recoge en el anexo 4.1 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 anexo 2.2. En el caso de que el accionista sea una persona jurídica, dicha obligación se extenderá a los accionistas de control o mayoritarios de dicha persona jurídica.

5. Una vez obtenida la autorización y tras la correspondiente inscripción en el Registro Mercantil, se procederá a la inscripción del titular autorizado en el Registro de Titulares de Establecimientos de Compra-Venta de Moneda Extranjera y/o Gestión de Transferencias a cargo del Banco de España; para ello deberán acreditar la correspondiente inscripción en el Registro Mercantil, y aportar, en el caso de ejercer la actividad de gestión de transferencias con el exterior, la póliza de responsabilidad civil prevista en el artículo 4.2.d) del Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, definitivamente suscrita, con justificación de pago de la correspondiente prima.

6. Una vez notificada la inscripción en el Registro a cargo del Banco de España, el titular del establecimiento podrá iniciar sus actividades.

7. Será necesaria la obtención de una nueva autorización previa cuando un titular autorizado para ejercer alguna de las actividades previstas en este título o en el título anterior pretenda ejercer otra de las previstas en este título o ampliar el concepto objeto de sus transferencias con el exterior.

NORMA SEXTA.— Niveles mínimos de capitalización. Actividades y locales

1. Las cuantías mínimas de capital social previstas en el apartado 2.c) del artículo 4 del Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, solo se entenderán cumplidas si el patrimonio del titular del establecimiento de cambio de moneda, calculado según determina la legislación mercantil a efectos de reducción de capital o disolución de sociedades, alcanza, en todo momento, tales importes mínimos.

2. Los titulares autorizados para gestionar transferencias con el exterior en concepto de gastos de estancia en el extranjero y remesas de trabajadores domiciliados en España podrán realizar el pago de las transferencias recibidas del exterior por conceptos similares a los incluidos en su objeto social.

3. La apertura de nuevos locales en España por parte de titulares de establecimientos de cambio de moneda au-

torizados es libre, sin perjuicio de la obligación de comunicarlo al Banco de España, de conformidad con lo previsto en el apartado 1.2.a) de la norma séptima de la presente Circular.

Sin perjuicio de respetar la legislación local que corresponda, la apertura de sucursales en el extranjero de los titulares de establecimientos autorizados para ejercer la actividad de compra-venta de moneda extranjera o de gestión de transferencias con el exterior por conceptos distintos de gastos de estancia en el extranjero y remesas de trabajadores domiciliados en España, deberá comunicarse previamente, con un mes de antelación, al Banco de España (Dirección General de Supervisión), siendo igualmente de aplicación respecto a esos locales lo establecido en el apartado 1.2.a) de la siguiente norma.

NORMA SÉPTIMA.— Información a enviar al Banco de España

Los titulares de establecimientos de cambio de moneda autorizados para realizar operaciones de compra-venta de billetes extranjeros o cheques de viajeros y/o gestión de transferencias con el exterior deberán enviar, en la forma y plazos que se indican al efecto, la siguiente información:

1. Información relativa a los requisitos para conservar la autorización, a remitir en el plazo máximo de un mes desde que se produzcan los hechos a que la misma se refiera [salvo para la prevista en las letras b) y c) del apartado 1.2 siguiente, en que se respetarán los plazos allí señalados]:

1.1. A la Oficina de Instituciones Financieras:

- a) Cada vez que se produzca una modificación de los Estatutos sociales, testimonio notarial o fotocopia con certificación de autenticidad expedida por el administrador o secretario del consejo de administración, de la escritura pública de modificación debidamente inscrita en el Registro Mercantil, para su constancia en el Registro de Estatutos del Banco de España.
- b) Declaración de nuevos administradores, de las personas que vayan a ejercer funciones de director general o asimilados, así como de las variaciones posteriores respecto a aquellos inicialmente declarados, detallando los cargos similares de los mismos en otras sociedades mercantiles o cooperativas, cumplimentando a tales efectos el formulario incluido en el anexo 4.1.
- 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 anexo 4, la adquisición de acciones que supongan que la participación en el capital social de una persona o grupo de sociedades alcance o supere, de forma directa o indirecta, alguno de los siguientes porcentajes: 10%, 25% o 50%. En igual forma y plazo se comunicarán las cesiones de acciones que supongan que la participación de una persona o grupo descienda de alguno de los porcentajes de capital social citados.
- En el caso de que la participación sea adquirida indirectamente, se especificará (como nota al formulario 4.4) a través de quién se adquiere la misma.
- c) Anualmente, dentro del primer trimestre del año, remitirán una relación de los accionistas que participen directa o indirectamente en el capital social, o tengan derechos de voto, en un porcentaje igual o superior al 10% del total, con arreglo al estado que figura en el anexo 4.5.

1.3. A los Servicios de Inspección:

Copia completa de cualquier modificación en la póliza que asegure frente a terceros la responsabilidad civil que pudiera derivarse de su actividad de gestión de transferencias con el exterior; o, en caso de sustitución de la misma, copia completa de la nueva póliza. Con independencia de ello, se justificará periódicamente el pago de la prima o de sus suplementos.

2. Información financiera y contable

Deberán remitir a la Oficina de Documentación y Central de Riesgos la siguiente información:

- a) Dentro del primer trimestre del año, el balance y cuenta de pérdidas y ganancias correspondientes al ejercicio anterior, utilizando a estos efectos los modelos de los estados reservados I y II que figuran en el anexo 5, y aplicando para su confección los principios y criterios del Plan General de Contabilidad.
- b) Dentro de los quince días siguientes a la celebración de la junta general de accionistas que las apruebe, las cuentas anuales del ejercicio anterior, acompañadas de la certificación del acuerdo de la junta relativo a su aprobación y, en su caso, del informe de auditoría correspondiente.

Si los datos contenidos en los estados reservados I y II 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.

- c) Semestralmente, dentro de los dos meses naturales siguientes al semestre al que se refieren los datos, la información contable referida a su situación patrimonial y los restantes datos que se recogen en el estado que figura en el anexo 5.2.
- d) Trimestralmente, dentro de los dos meses naturales siguientes al trimestre al que se refieren los datos, un estado-resumen que recoja las operaciones realizadas por el titular en todos sus locales, cumplimentado de acuerdo con lo previsto al efecto en el formulario OEC-5 incluido en el anexo 3.5 de la presente Circular, y la información complementaria al mismo prevista en el mismo anexo (3).

La presentación al Banco de España de los estados a los que se refieren los apartados a), c) y d) precedentes deberá hacerse en soporte magnético o mediante interconexión de ordenadores, de conformidad con las especificaciones técnicas que se comuniquen al efecto. No obstante, el Banco de España podrá autorizar la presentación de todos o algunos de dichos estados exclusivamente en impresos preparados por el Banco de España, que se entregarán fechados, sellados y visados en todas sus páginas, y firmados por el administrador único, presidente, consejero delegado o director general de la entidad remitente.

En todo caso, y con independencia de la presentación de estados en soporte magnético, los balances y cuentas de pérdidas y ganancias deberán remitirse impresos, fechados, sellados y visados en todas sus páginas y firmados por el administrador único, presidente, consejero delegado o director general.

3. Otra información a remitir a la Oficina de Instituciones Financieras:

- a) Información relativa a los agentes de los titulares autorizados para realizar la actividad de gestión de transferencias con el exterior, conforme se establece en el apartado 12 la norma duodécima de la presente Circular.
- b) Información relativa a las condiciones generales aplicables a las transferencias, conforme prevé el número 1.8 de la norma novena de esta Circular.

NORMA OCTAVA.— Registro de las operaciones

I. Todas las operaciones realizadas por los titulares de establecimientos de cambio de moneda deberán registrarse diariamente. El registro de operaciones de compra-venta de moneda extranjera deberá contener, como mínimo, la siguiente información: fecha, titular de la operación y su documento de identificación, moneda, e importe. El registro de operaciones de gestión de transferencias con el 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 anexo 6.1 de la presente Circular. El citado documento deberá incluir la cuantía y modalidades del cálculo de comisiones y gastos, incluso mínimos, aplicables a dichas operaciones (4).

1.7. El contenido completo del documento mencionado en el número anterior se expondrá en el tablón al que se refiere el apartado 1.5 precedente.

1.8. Deberá remitirse al Banco de España, con carácter previo a su adopción, y por duplicado, el documento de condiciones generales aplicables a las transferencias, así como sus sucesivas modificaciones, a fin de que este pueda ponerlo a disposición del público y darle la difusión que estime conveniente.

1.9. Las condiciones aplicables a las transferencias que los titulares de establecimientos de cambio hagan públicas

(4) Véase la 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 anexo 6.2 de la presente Circular. Si no fuera entregado en el momento de la recepción o entrega de los fondos de la transferencia, el documento se remitirá al cliente en el plazo máximo de cinco días hábiles desde la fecha de aceptación de una orden de transferencia o desde la recepción de la orden de pago de una recibida, todo ello salvo renuncia expresa del cliente en el caso de las transferencias reguladas en la Ley 9/1999. La renuncia al documento de liquidación de transferencias reguladas en la Ley 9/1999 deberá figurar en un documento independiente, del que se deberá conservar copia firmada, y habrá de suscribirse para cada transferencia, no resultando válidos documentos en los cuales el cliente haga una renuncia general a recibir esta información (5).

3. MEDIDAS ORGANIZATIVAS E IDENTIFICATIVAS

3.1. Cuando los titulares de los establecimientos de cambio de moneda realicen la actividad para la que han si-

do autorizados en el mismo local en que se desarrollen otras actividades económicas, deberán contar con las medidas organizativas necesarias para asegurar que la clientela identifique claramente al prestador del correspondiente servicio y pueda relacionarlo con las informaciones mencionadas en los apartados precedentes.

3.2. Las menciones que los titulares hagan a redes u organizaciones internacionales en las que se integren no podrán inducir a confusión al público sobre la identidad o responsabilidad del titular con el que se contratan los servicios; en el caso de que la mención se refiera al carácter del establecimiento como miembro de dichas redes u organizaciones internacionales, la misma se expresará de forma secundaria a la de la identidad del titular autorizado en España para el ejercicio de la actividad, debiendo respetar tal indicación en todos los locales en que ejerza la actividad, en los documentos propios de su tráfico y en los anuncios publicitarios en cualquier medio, tanto del titular como de los agentes que este contrate.

3.3. Respecto a las corresponsalías mantenidas por los titulares de establecimientos, estos deberán conservar en sus oficinas centrales a disposición del Banco de España la relación de sus corresponsales y los contratos suscritos con los mismos.

3.4. Las cuentas bancarias a través de las que los titulares de establecimientos de cambio canalicen los fondos asociados a la gestión de transferencias con el exterior serán exclusivas para la actividad de cambio de moneda, sin que puedan utilizarse sus fondos para realizar pagos asociados a otros ámbitos de la actividad empresarial de los establecimientos, tales como pagos de gastos de personal, apoyos financieros u otros de explotación. Dichos fondos no podrán tampoco, ni siquiera transitoriamente, destinarse a inversiones que debiliten su necesaria liquidez.

La liquidación con los clientes, ordenantes o beneficiarios de las transferencias, cuya cuantía 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 anexo 4.6 de esta Circular, conforme a las especificaciones en él recogidas.

NORMA ADICIONAL PRIMERA

A efectos del seguimiento estadístico y fiscal de las operaciones de cambio de moneda extranjera:

Cuando el importe de las operaciones de compra o venta de billetes extranjeros y cheques de viajero efectuadas con clientes residentes supere 6.010,12 euros, o un importe inferior si constituye un fraccionamiento artificial de una operación que supere la indicada cuantía, los titulares de establecimientos de cambio de moneda deberán obtener de sus clientes, previamente a la liquidación de la operación, una declaración. A tal efecto, los establecimientos autorizados para operaciones de compra cumplimentarán el formulario OEC-2 incluido en el anexo 3 de la presente Circular. Los autorizados también para operaciones de venta lo harán en el formulario OEC-4 incluido en mismo anexo 3.

Dicha obligación se entiende sin perjuicio de lo establecido en la Resolución de 9 de julio de 1996 de la Dirección General de Política Comercial e Inversiones Exteriores, modificada por la Resolución de 31 de octubre de 2000 de la Dirección General del Tesoro y Política Financiera. El titular de establecimientos de cambio de moneda estampará al dorso de los formularios B-1 y B-3 previstos en dicha Resolución una diligencia en la que consten la operación realizada y su importe.

NORMA ADICIONAL SEGUNDA

Las obligaciones de esta Circular se entienden sin perjuicio de las establecidas por la Ley 19/1993, de 28 de diciembre, de medidas para la Prevención del Blanqueo de Capitales, y su normativa de desarrollo.

NORMA DEROGATORIA

Queda derogada la Circular 8/1992, de 24 de abril, sobre cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público. No obstante, los estados-resúmenes trimestrales mencionados en el apartado 2 de la norma segunda y 2.d) de la norma séptima que se refieran al último trimestre de 2001 se cumplimentarán, para cada uno de los locales, en los modelos EC-2 contenidos en dicha Circular y de acuerdo con sus instrucciones.

ENTRADA EN VIGOR

La presente Circular entrará en vigor el 1 de enero de 2002, salvo en lo que se refiere a las obligaciones previstas en los apartados 1.6 y 2.2 de la norma novena, que entrarán en vigor el 1 de abril de 2002.

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 encendadas 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

I. 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 I 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 quedarán 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.