

7 RECOPIACIÓN DE INFORMES RELEVANTES

ÍNDICE

7.1 PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS	157
7.1.1 Política comercial	157
7.1.2 Modificación de condiciones	159
7.1.3 Cobertura de riesgos de tipos de interés	161
a. Cláusulas limitativas a la variación de tipos de interés	161
b. Permutas financieras	163
7.1.4 Cobro indebido de intereses	175
7.2 DEPÓSITOS ESTRUCTURADOS	178
7.3 TARJETAS DE CRÉDITO	181
7.4 AVALES	185

7 Recopilación de informes relevantes

A continuación se ofrece una selección de aquellos informes resueltos durante el año 2009 que se han considerado de interés especial por incorporar el tratamiento de nuevas cuestiones o de temas que han sido objeto de un estudio o atención específica durante el ejercicio, y que se han traducido en la revisión o introducción de nuevos criterios.

Se ha obviado realizar una recopilación de todos los informes resueltos en este año, tal y como se venía haciendo en Memorias anteriores, ya que, debido al elevado número de informes emitidos en este ejercicio, elaborar un resumen extractado de todos y cada uno de los casos estudiados habría exigido incrementar notablemente el número de páginas de esta Memoria, haciéndola menos manejable y no aportando con ello una mayor utilidad, dada la recurrencia de muchas de las cuestiones que han sido resueltas aplicando criterios ya conocidos por haber sido publicados en Memorias anteriores.

7.1 Préstamos

hipotecarios

7.1.1 POLÍTICA COMERCIAL

N.ºS DE EXPEDIENTE	ENTIDAD RECLAMADA
200805646	BANESTO
200807034	CAJASUR
200901845	IBERCAJA

200805646 La parte reclamante expuso, en síntesis, que había solicitado a la entidad reclamada un préstamo con garantía hipotecaria y que esta, tras informarle de que únicamente tasarían la vivienda si el préstamo se concedía, procedió a hacerlo, para denegar la entidad posteriormente la operación.

El reclamante solicita la devolución del coste de la tasación efectuada (275 euros), al considerar que la tasación fue una condición necesaria y suficiente para la concesión de un préstamo que finalmente no se aprobó.

El Servicio estimó que la entidad se apartó de las buenas prácticas y usos financieros, por cuanto no acreditó que actuase con la diligencia que le era exigible en el análisis, sanción y comunicación del resultado de la operación de financiación solicitada por el reclamante, basándose en las siguientes consideraciones:

Aunque no es competencia de este Servicio opinar, por exceder de nuestro ámbito de competencia, sobre la concesión o denegación de una determinada operación de préstamo por parte de la entidad de crédito, así como sobre las condiciones en que la misma será otorgada, pues corresponde a esta exclusivamente, mediante la realización previa de los estudios que considere necesarios sobre la solvencia del solicitante, decidir si la operación propuesta se ajusta a su política de riesgos¹, este Servicio considera que, desde el punto de vista de las buenas prácticas bancarias, las entidades deben extremar su diligencia a la hora del estudio de las operaciones que les soliciten sus clientes, evitando demoras injustificadas a la hora de comunicar la aceptación o denegación de las mismas.

¹ Las condiciones económicas en que una entidad de crédito puede ofrecer un préstamo con garantía hipotecaria están en función del riesgo que soporte con la operación, y dicho riesgo depende tanto de las características del deudor y de la garantía, como de las condiciones en que la entidad de crédito puede transmitir o financiar los préstamos.

Por ello, una vez recibida una solicitud de financiación, una actuación correcta y diligente exigiría que se respetasen las siguientes pautas generales:

- Efectuar una valoración inicial de la documentación aportada, con carácter previo a hacer incurrir a sus clientes en cualquier tipo de gasto (relacionado con la solicitud de financiación). De esta forma, si ya a partir de dicha documentación queda clara alguna circunstancia en virtud de la cual la financiación solicitada será inevitablemente denegada por la entidad, las buenas prácticas y usos financieros requieren que la entidad paralice en ese momento la tramitación de la operación, y no espere a hacerlo en una ocasión posterior.
- Realizado ese análisis previo, y si no concurre ninguna circunstancia que haga inviable la operación, las entidades deben informar a los solicitantes de la necesidad de realizar la tasación del inmueble que servirá como garantía del préstamo, apercibiéndoles de que los gastos que se generen —*en su caso y siempre que así se pacte*— van a correr a cargo del solicitante. Lo contrario se consideraría una traba a la claridad y transparencia que deben regir la actuación de las entidades de crédito y, por tanto, quebrantaría las buenas prácticas y usos financieros.
- A mayor abundamiento, este Servicio entiende que, aunque la tasación resulta necesaria para proceder al análisis de cualquier tipo de solicitud de financiación con garantía hipotecaria, el cargo en cuenta de dichos gastos *debe hallarse previamente autorizado por el solicitante del préstamo*, tal y como procede, en principio, para cualquier otro tipo de adeudo en cuenta.

Tras requerir a la entidad reclamada al objeto de que formulase las oportunas alegaciones, la entidad reclamada se limitó a remitirse al contenido de la respuesta del Defensor del Cliente, sin aportar ni un solo documento que permitiera a este Servicio determinar cómo sucedieron los hechos, si se siguieron las pautas anteriormente expuestas, ni en qué momento la entidad entendió que no podía otorgar toda la financiación solicitada y cuándo notificó esta circunstancia al reclamante, para facilitar que, si este lo consideraba oportuno, pudiera recurrir a otra entidad en solicitud de apoyo financiero.

200807034 El reclamante expuso su disconformidad con la actuación de la entidad en relación con una refinanciación hipotecaria que solicitó para la cancelación de una póliza de crédito vencida, ya que, a pesar de habersele solicitado la tasación de la vivienda ofrecida como garantía —aún no inscrita en el Registro— y cobrarsele 300 euros por ello, además de un suplemento por otra tasación que se hizo con posterioridad a la inscripción registral de la finca, le fue finalmente denegada la operación, después de año y medio y el paso de tres directores distintos por la sucursal.

También en este caso el Servicio apreció una falta de diligencia en la actuación de la entidad, ya que, de la documentación aportada, se desprendió una sensible demora en la tramitación de la operación, puesto que su denegación tuvo lugar con fecha muy posterior a la fecha de la inscripción de la finca a hipotecar en el Registro de la Propiedad; esto dio a entender que no actuó con la diligencia exigible a toda entidad bancaria en la gestión de los intereses de sus clientes.

Además, la entidad no acreditó que informara a su cliente de que los gastos de tasación controvertidos serían a su cargo, ni consta que contara con su autorización previa para efectuar el eventual cargo de los mismos, por lo que su cobro no se halló suficientemente justificado.

200901845 El cliente reclamó por haber denegado la concesión de un préstamo hipotecario después de que hubieran transcurrido cinco meses desde su solicitud y tras facilitar a la entidad cuanta documentación le fue requerida para su concesión.

El Servicio apreció una mala práctica bancaria en la entidad:

- Delimitados los hechos, y sin perjuicio, por lo tanto, del derecho de las entidades de aceptar o rechazar las operaciones crediticias solicitadas por sus clientes, cuando son sometidas a la aprobación del correspondiente órgano o comité de riesgos de su organización, tal y como sucedió en este caso, en el que la entidad —aunque sin especificar los motivos concretos de su decisión—, entendió que no podía otorgar la financiación propuesta por la parte reclamante, este Servicio ha venido manteniendo que esta actuación, práctica habitual en las entidades financieras, no es, en sí misma, contraria a las buenas prácticas y usos financieros, siempre y cuando la decisión se adopte en un *plazo razonable*, acorde a las circunstancias concurrentes, y se comunique adecuadamente a la parte interesada para que, si lo estima oportuno, pueda recurrir a otra entidad en solicitud de apoyo financiero, y actuar de acuerdo con sus disponibilidades.
- Sin embargo, atendiendo a los hechos expuestos por el reclamante, el primer contacto con la entidad reclamada tuvo lugar el 24 de junio de 2008, y, después de «varios meses de estudio», la operación fue denegada con fecha 20 de noviembre de 2008, siendo tal plazo de tiempo considerable, justificado por la entidad por la necesidad de pasar por «tres niveles de autorización». Atendiendo a tal explicación, el Servicio estimó que la entidad hubiera debido informar a su cliente de que los comités respectivos tienen determinadas fechas y plazos de resolución a fin de que el reclamante, de estimarlo oportuno, hubiese podido tomar las medidas que considerase adecuadas.

7.1.2 MODIFICACIÓN
DE CONDICIONES

N.º DE EXPEDIENTE	ENTIDAD RECLAMADA
200903060	BANKINTER
200904226	BANESTO

200903060 El reclamante se quejó de la actuación de la entidad reclamada por el proceso seguido para el estudio y contratación de su préstamo hipotecario. En concreto, señaló que:

- 1 Le obligaron a realizar otra tasación del inmueble con una tasadora designada por la entidad (Grupo BC), pues aseguraban que la presentada por él, que había elaborado Tinsa, no se encontraba homologada en la entidad.
- 2 El diferencial finalmente pactado para el cálculo del tipo de interés a aplicar en su préstamo hipotecario sobre el EURIBOR (0,65%) difirió sustancialmente del ofrecido inicialmente (0,184%). Una vez comunicado que este último diferencial no podía ser aplicado, por ser el valor de tasación de la vivienda inferior a 300.000 euros, le comunicaron otro (0,35%) y, finalmente, al firmar, el 0,65% sobre el EURIBOR.
- 3 Los gastos finalmente soportados en todo el proceso fueron notablemente superiores a los que le comunicaron inicialmente, sufriendo sucesivos incrementos hasta la liquidación final.

Se apreció mala práctica bancaria en relación con el *punto 1*, considerando que el *artículo 5 de la Ley 41/2007, de 7 de diciembre*, por el que se incorpora un nuevo artículo 3 bis l) a la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario, establece que «(l)as entidades de crédito, incluso aquellas que dispongan de servicios propios de tasación, deberán aceptar cualquier tasación de un bien aportada por el cliente, siempre que, sea certificada por un tasador homologado de conformidad con lo previsto en la presente Ley y no esté caducada según lo dispuesto legalmente, y ello, sin perjuicio de que la entidad de crédito pueda realizar las comprobaciones que estime pertinentes, de las que en ningún caso podrá repercutir su coste al cliente que aporte la certificación». Cabe aclarar que el plazo de vigencia de los informes y certificados de tasación es de seis meses desde su fecha de emisión (artículo 62, apartado 4, de la Orden ECO/805/2003, de 27 de marzo, del Ministerio de Economía, sobre normas de valoración de bienes inmuebles y de determinados derechos para ciertas finalidades financieras).

Con anterioridad a la entrada en vigor de esta norma (el 9 de diciembre de 2007), no existía disposición alguna que obligara a las entidades a admitir o aceptar el informe de tasadoras distintas de aquellas con las que habitualmente operase, lo que suponía que, en caso de que se produjera una negativa de una solicitud de préstamo hipotecario, el cliente se encontraba muchas veces con el original de un informe que no le era de utilidad para solicitar el préstamo en otras entidades de crédito. Por ello, dadas las fechas que constaban en el expediente, la segunda tasación requerida por la entidad, pese a contar el reclamante con una ya elaborada por Tinsa, se realizó con anterioridad a la entrada en vigor de la mencionada norma, por lo que en ese momento la entidad no se encontraba constreñida por normativa alguna para aceptar la tasación aportada por el reclamante sin pasar antes por sus propios mecanismos de verificación.

No obstante, la entidad no acreditó haber formalizado adecuadamente el consentimiento previo de su cliente a asumir el cargo en cuenta de los correspondientes gastos de tasación, lo que se calificó como falta de diligencia.

En relación con el *punto 2* también se apreció mala práctica bancaria, ya que, de la documentación que obraba en el expediente, se pudo comprobar que, efectivamente, primero le ofrecieron un diferencial del 0,18 sobre el EURIBOR, que luego, según reconoció el propio representante de la entidad, no se consiguió, dados los valores de tasación de las fincas. Además, el propio Servicio de Atención al Cliente de la entidad, en marzo de 2008 (con posterioridad, por tanto, a la firma de la escritura), indicó que «para poder acceder a la oferta de EURIBOR +0,18%, el valor de tasación debía ser de 200.000,00 euros, excepto para la provincia de Valencia, en la que debía ser de 300.000,00 euros»; su caso concreto en principio cumplía esas condiciones, no siendo así al comprobar que la vivienda a hipotecar estaba ubicada en Valencia, siendo el diferencial finalmente pactado del 0,35%.

La entidad, por su parte, no negó ese diferencial citado, y añadió que el reclamante fue informado por sus gestores comerciales, en el mismo momento en que tuvieron la sanción de la comisión de riesgos de la entidad, de que el préstamo se le concedía al tipo de interés del 0,65%, y que hasta ese momento no podía hablarse de oferta vinculante para la entidad sobre las condiciones del préstamo. Sin embargo, tal extremo no se acreditó, por lo que, no constando que se hubiera comunicado esa variación ni cuáles fueron, en tan breve espacio de tiempo (cuatro días), sus causas, la actuación de la entidad reclamada ante tal variación de las condiciones del préstamo ofrecidas se consideró apartada de la diligencia exigible en una buena práctica financiera.

En relación con la *tercera cuestión* reclamada, igualmente se apreció mala práctica bancaria, ya que, de lo manifestado por ambas partes interesadas y de la documentación aportada, se dedujo que la entidad efectuó un cálculo erróneo de los gastos que generaría la operación concertada, en la partida correspondiente a la cancelación registral de una de las fincas, de cuyo coste erróneamente no se informó. Esta incidencia provocó que la estimación de gastos inicial fuese inferior a los gastos finalmente producidos, en una cantidad aproximada de 750 euros; pero la entidad, además de no justificar tener la autorización expresa de su cliente para el cargo inicial de la provisión, obvió la denegación expresa mediante correo electrónico remitido por el cliente de consentimiento para cargar esos gastos no previstos por la gestoría al cuantificar la provisión.

Por tanto, se consideró el cargo no autorizado como una nueva mala práctica bancaria, sin perjuicio del derecho de la entidad a reclamar judicial o extrajudicialmente a su cliente el importe de los gastos en virtud de los pactos alcanzados sobre el particular.

200904226 El reclamante mostró su disconformidad por no respetar los acuerdos alcanzados en la negociación de un préstamo hipotecario en cuanto a gastos y tipos de interés, que le fueron comunicados solo con 30 minutos de antelación a la firma en la notaría, los cuales tuvo que aceptar apremiado por las circunstancias económicas en las que se encontraba. Aportó el reclamante documento manuscrito, con presunta firma de un representante de la entidad, solicitando prueba caligráfica para acreditar su validez.

El Servicio estimó que, aunque no se podía considerar prueba concluyente el documento aportado, dado que, en cualquier caso, estaba fechado ocho meses antes de la firma, ante la ausencia de alegaciones fundamentadas de la entidad y de aportación de ningún documento probatorio de la comunicación previa a su cliente de las condiciones definitivamente aprobadas de concesión de su préstamo, la entidad no había actuado de conformidad con los principios de claridad y transparencia informativa que deben regir las relaciones de las entidades con sus clientes.

7.1.3 COBERTURA DE RIESGOS DE TIPOS DE INTERÉS

Las reclamaciones sobre productos o instrumentos de aseguramiento del riesgo de tipo de interés han sido las que han tenido una mayor importancia en este ejercicio.

Podemos distinguir dos tipos de instrumentos de cobertura:

Las coberturas implícitas, que se incluyen en el clausulado de los contratos de préstamo y que consisten fundamentalmente en la introducción de cláusulas limitativas a la variación de los tipos de interés, lo que vulgarmente se conoce como «suelo» y «techo».

Las coberturas explícitas, consistentes en la contratación de un producto independiente con dicha finalidad. Las denominadas «permutas financieras de intereses» (Cap, Swap, etc.).

a. Cláusulas limitativas a la variación de tipos de interés

N.º DE EXPEDIENTE	ENTIDAD RECLAMADA
200902727	CAIXA DE ESTALVIS DE MANRESA
200906921	BANCO POPULAR ESPAÑOL
200904301	BANCO GUIPUZCOANO

200902727 En este expediente, el reclamante muestra su disconformidad por la aplicación de un interés mínimo del 3,5% en la revisión de su préstamo hipotecario, a pesar de que en su escritura de compraventa con subrogación no figura tal condición, ni le informaron al respecto ni le entregaron en su día la escritura suscrita con el promotor.

El Servicio apreció una mala práctica bancaria en la actuación de la entidad por los siguientes motivos:

Aunque en el caso analizado la entidad no era parte en la escritura de compraventa con subrogación suscrita por el reclamante y la promotora, en la misma se hacía constar que el comprador, que se subrogaba en el crédito hipotecario, hacía entrega de un documento de autorización expedido por Caixa Manresa, donde constaban las condiciones de subrogación en el referido crédito, acordadas entre dicha entidad y la parte compradora, documento suscrito en esa misma fecha por esta y aquella, y que recogía de manera extractada las condiciones del crédito hipotecario en las que se subrogaron el comprador y su esposa, pero que omitía cualquier tipo de mención a los límites pactados con la promotora respecto a la variación del tipo de interés al alza y a la baja, límites que sí figuraban en la escritura de préstamo al promotor, de fecha 3.8.2004, en la que se fijaba un tipo de interés mínimo del 3,5% nominal anual y un máximo del 12% nominal anual durante el período de adquirente.

Se consideró que la omisión de una condición financiera tan relevante en el documento citado suponía una falta de transparencia de la entidad y, por tanto, una actuación apartada de las buenas prácticas y usos bancarios, al no informar expresamente la entidad a su cliente de una condición financiera de suma importancia de cara a su decisión de subrogación, pudiendo generar en él la falsa expectativa de que tal documento contenía toda la información relevante sobre el préstamo al promotor, y ello con independencia de que, al subrogarse en el mismo, se obligó expresamente al cumplimiento de todos los pactos y condiciones del crédito citado, y entre ellos, a admitir el tipo de interés mínimo reclamado.

200906921 En este caso, el reclamante discrepa de la aplicación de un límite mínimo del 4,25% para el tipo de interés de su préstamo hipotecario, manifestando no haber sido informado por la entidad y que no venía recogido en las condiciones que se le ofrecieron como colectivo a los empleados de la empresa a la que pertenecía.

El Servicio apreció una mala práctica bancaria en la entidad por los siguientes motivos:

Aun coincidiendo con el argumento de la entidad del carácter interno de la información referida a las condiciones financieras aplicables al colectivo al que pertenece el reclamante, y, por tanto, su carácter de «no vinculante» para la entidad, esta no acreditó ante el Servicio que hubiera informado a su cliente, con la necesaria antelación a la firma del contrato de préstamo, sobre la cláusula referida a la variación a la baja del tipo de interés, extremo este considerado de suma importancia contractual, no habiendo aportado tampoco copia de la preceptiva oferta vinculante firmada por su cliente en la que se pudiera comprobar la consignación de la cláusula reclamada.

200904301 En esta ocasión el reclamante manifestó que había intentado la subrogación de su préstamo hipotecario por parte de otra entidad para mejorar sus condiciones financieras, habiendo obtenido una oferta de EURIBOR + 0,39%, con revisión anual y un tipo mínimo de interés aplicable del 2,5%. Esta oferta fue enervada por su entidad, que se comprometió a igualar condiciones. No obstante dicho compromiso, la entidad no respetó el mínimo del 2,5%, sino que ha continuado aplicando el 4% que se encontraba pactado en el contrato original.

El Servicio apreció mala práctica bancaria por parte de la entidad con base en los siguientes argumentos:

El Banco se comprometió por escrito a igualar las condiciones financieras ofertadas por la otra entidad, al tiempo que ofrecía a los prestatarios la posibilidad de suscribir la correspondiente escritura de novación. Es decir, la entidad reclamada, a pesar de:

- ser conocedora de las condiciones ofertadas por la entidad cuya subrogación se pretendía (que mejoraban sensiblemente las condiciones financieras del préstamo),
- ejercer la posibilidad que la norma le habilita de enervar la subrogación y
- asumir un compromiso firme de igualar dichas condiciones,

finalmente no cumplió dicho compromiso.

Aun admitiendo las alegaciones realizadas en el sentido de que fueron los prestatarios quienes declinaron la novación del préstamo y, por tanto, no existía compromiso formal alguno, una actuación conforme a las buenas prácticas y usos financieros hubiera exigido que dicha renuncia pudiera haberse acreditado de forma más explícita (por ejemplo, a través de un nuevo requerimiento formal a la parte prestamista en el que se advirtiera específicamente a sus clientes de que, en caso de que dicha novación no se realizara, las condiciones que regirían el préstamo serían las pactadas en la escritura de 8.10.2002).

Es decir, la entidad (que, recordemos, debe actuar no solo en beneficio propio, sino en el de sus propios clientes) debería haberse asegurado de que sus clientes eran conscientes de las consecuencias de dicha renuncia.

La entidad no acreditó que efectuara ningún requerimiento posterior al reclamante. Es más, en fechas coincidentes con el envío del escrito en el que ejercía su derecho a la enervación de la subrogación, procedió a rebajar el diferencial del tipo de interés aplicable al préstamo —de modo coincidente con lo establecido en la oferta vinculante, según reconocen ambas partes en el expediente—.

Esta actuación pudo crear la expectativa en el cliente de que mediante ese simple acuerdo verbal se modificarían las condiciones del préstamo (cuyo reflejo más inmediato era el diferencial del préstamo) según lo establecido en la oferta vinculante. Además, a juicio de este Servicio de Reclamaciones, no resultaba razonable que la parte prestataria iniciara un procedimiento de subrogación de entidad acreedora (con los costes asociados al mismo) para, posteriormente, una vez garantizadas las mejoras en las condiciones financieras de la operación (tanto por la entidad oferente como por la entidad acreedora originaria), renunciara, sin más, a las mismas.

b. Permutas financieras

Deficiencias en la comercialización

N.º DE EXPEDIENTE	ENTIDAD RECLAMADA
200903058	BANKINTER
200906442	BANKINTER
200905841	BANKINTER
200905464	BANKINTER
200904200	CAJAMADRID

200903058 La reclamación se centra en la deficiente comercialización de un producto de cobertura denominado INTERCAMBIO que le fue ofrecido al reclamante mediante un mensa-

je SMS a su teléfono móvil. Cuando el reclamante se dirigió al día siguiente a la oficina, le indicaron que ya lo había contratado por dicho canal, con lo que no estuvo de acuerdo. Solicitó su inmediata cancelación, y la entidad le respondió exigiendo un pago de 1.515 euros.

Concluyó el Servicio apreciando una mala práctica bancaria por parte de la entidad, al utilizar el canal telefónico indicado tanto para ofertar el producto, como para dar opción a la inmediata contratación del mismo, incumpliendo los requisitos de información previa que impone la Ley 22/2007, de Comercialización a Distancia de Servicios Financieros, para la contratación de productos y servicios financieros por este tipo de canales, no dejando tampoco constancia de la oferta y celebración del contrato en un soporte duradero.

No se considera, con carácter general, que este tipo de productos deban ser comercializados mediante dicho sistema sin contar con las garantías mínimas necesarias para acreditar una información adecuada de sus características y un conocimiento efectivo del contenido del contrato antes de su firma por el cliente.

También se concluyó considerando contrario a las buenas prácticas el hecho de que, además, tan solo un día después de la contratación telefónica reclamada, la entidad le exigiera al cliente el pago de 1.515 euros sin explicación y detalle alguno.

200906442 En esta ocasión, la reclamante, de nacionalidad inglesa, reclama haber sido inducida por la entidad a la firma de un contrato de cobertura denominado CLIP, con base en la información verbal ofrecida por el director de la sucursal, que no se corresponde con los resultados obtenidos. Manifiesta que el contrato lo firmó basándose en la confianza que le inspiraba el representante de la entidad, creyendo que dicha información era correcta, ya que tiene un limitado conocimiento del español.

En este caso, también el Servicio emitió un pronunciamiento contrario a la entidad, basado en los siguientes hechos:

La acreditación, por la documentación aportada, de que la reclamante utilizaba el idioma inglés en sus relaciones comerciales con la entidad, siendo el único documento aportado en castellano el contrato de permuta financiera.

El contrato en cuestión consiste en un Clip Bankinter Top Túnel 8.9, cuya comprensión, dada la redacción de este tipo de contratos de derivados financieros, requiere un buen conocimiento del idioma en el que estén redactados.

La no entrega a la reclamante por parte de la entidad de un documento contractual comprensible para la misma, ni de ningún otro tipo de documento explicativo en su idioma que le permitiera tener constancia de las condiciones a las que se estaba obligando, se considera una falta de claridad y transparencia informativa en la comercialización y contratación del producto.

En este caso, la clienta canceló el producto y la entidad tampoco aportó la correspondiente liquidación practicada a la misma, incurriendo igualmente en una deficiencia de transparencia informativa.

200905841 Aquí se reclama la cancelación unilateral de un contrato de INTERCAMBIO por parte de la entidad con motivo de la novación de su préstamo y concesión de un segundo crédito. Al reclamar, la entidad le ofreció como compensación un nuevo contrato de INTER-

CAMBIO, que suscribió basándose en las ventajas que le dijeron que le reportaría. Antes de entrar en vigor el producto, cambió la tendencia de tipos de interés, solicitó la cancelación y le exigieron el pago de 4.500 euros.

El Servicio ratifica la actuación contraria a las buenas prácticas bancarias por la cancelación unilateral y sin previo aviso del primer contrato de INTERCAMBIO, para la cual no tenía la entidad respaldo contractual.

También apreció mala práctica bancaria en la comercialización del segundo producto de INTERCAMBIO, con base en la aportación de las grabaciones telefónicas en las cuales la entidad aconseja la contratación del producto mostrando al cliente, en todo momento, un escenario de tipos de interés alcista o moderadamente alcista, sin que en ningún caso la información ofrecida pueda calificarse como de «neutra» u «objetiva» de forma que permitiera una valoración objetiva al cliente.

Finalmente, se valora como contrario a las buenas prácticas el hecho de que, con posterioridad a la contratación telefónica del segundo INTERCAMBIO, no se hiciera llegar al cliente el correspondiente documento contractual, tal y como exige la normativa de transparencia y, en particular, la Ley 22/2007, de Comercialización a Distancia de Servicios Financieros.

200905464 En este caso se realizó la comercialización del producto INTERCAMBIO a través del servicio de Banca a Distancia, reclamando el cliente la falta de información, claridad y transparencia sobre las condiciones del producto, del que solo le facilitaron, a través también de Internet, un extracto con las condiciones particulares. También reclama que, al subrogar el préstamo a otra entidad, le exigen la cancelación del INTERCAMBIO y le efectúan un cargo en la cuenta de 5.474,05 euros, sin aportarle liquidación justificativa alguna.

La opinión del Servicio fue desfavorable para la entidad por los siguientes hechos:

Se acreditó la oferta y contratación a través del servicio de Banca a Distancia, lo cual, teniendo en cuenta la normativa aplicable, Ley 22/2007, de Comercialización a Distancia de Servicios Financieros, exige el mantenimiento en un «soporte duradero» de la oferta dirigida personalmente al cliente, de la información previa enviada al mismo con antelación suficiente a su contratación, y de la celebración del contrato. No quedando nada de esto acreditado formalmente, se concluye que el banco no se ha ajustado a las buenas prácticas bancarias.

El cargo, sin previo aviso y sin aportación de la correspondiente liquidación justificativa del importe adeudado, contraviene, por una parte, el criterio reiteradamente expuesto por el Servicio de que las entidades no están facultadas para realizar cargos en las cuentas de sus clientes sin su conocimiento ni consentimiento previo, salvo que procedan de embargos administrativos o judiciales, y, por otra, los requisitos de transparencia informativa que exige la Circular 8/1990 para los documentos de liquidación de las operaciones que las entidades financieras deben entregar a sus clientes.

200904200 En esta reclamación la queja se centra en la suscripción de una cobertura de tipos de interés impuesta por el personal de la oficina conjuntamente con la firma de la hipoteca de su vivienda habitual y como condición para mantener el tipo de interés de la misma. Le indican que lo puede cancelar cada año sin coste alguno, pero, transcurrido el primer año, el cliente solicita la cancelación y la entidad le exige el pago de 8.500 euros del que nunca había sido advertido.

En esta ocasión el Servicio consideró que existían indicios razonables para apreciar una deficiente o incompleta información en la comercialización del producto reclamado, ya que se aporta al expediente copia de un correo electrónico remitido por el director de la oficina donde se había contratado la cobertura, dirigido al Departamento de Tesorería y Mercado de Capitales de la entidad, en el que, adjuntando el contrato marco y el documento de confirmación del derivado, solicita información sobre la posibilidad de cancelar el producto, y, en caso afirmativo, sobre el coste de dicha cancelación, indicando su desconocimiento sobre ambos extremos.

A la vista de la falta de conocimiento manifestada sobre una de las características esenciales del producto contratado por parte de la persona encargada de su colocación, no se podían dar por buenas las alegaciones de la entidad de que el cliente había recibido una información completa y detallada de las características y funcionamiento del producto.

Falta de transparencia informativa
en la oferta vinculante

N.ºS DE EXPEDIENTE	ENTIDAD RECLAMADA
200906968	CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN
200908024	BANKINTER
200906810	CAIXA DE ESTALVIS DE SABADELL
200905801	CAJA DE AHORROS DE GALICIA
200903122	BANCO POPULAR ESPAÑOL

200906968 En este caso, el reclamante se queja por la existencia en la escritura del préstamo hipotecario suscrito con la entidad de una cláusula que incluía un instrumento de cobertura del riesgo de tipo de interés del que no había sido previamente informado, y que consistía en fijar un límite máximo del 9,50% y un mínimo del 4% a la posible variación de tipos.

El Servicio estimó que la entidad había actuado con una falta de transparencia informativa contraria a las buenas prácticas bancarias con base en las siguientes consideraciones:

En la escritura de préstamo hipotecario, se incluye una cláusula que indica que la entidad ha ofrecido a su cliente los instrumentos de cobertura que tiene a su disposición, habiendo elegido el cliente la fijación de un tipo máximo del 9,5% y un tipo mínimo del 4%, y, por tanto, desde el punto de vista del contenido del contrato, esta cláusula obliga a las partes.

Ahora bien, la entidad no aportó la oferta vinculante que obligatoriamente tuvo que entregar a su cliente con carácter previo a la formalización de la operación, en la cual, y en cumplimiento de lo establecido en la Ley 36/2003, artículo 19.º, deberían figurar los instrumentos de cobertura que la entidad ponía a disposición de su cliente.

La falta de aportación documental por parte de la entidad acreditando el acatamiento efectivo de dicha obligación implicaba la falta de estricto cumplimiento de lo establecido en la mencionada norma, respaldando la versión del reclamante, y constituyó una falta de transparencia informativa para con su cliente contraria a las buenas prácticas bancarias, impidiendo también a este Servicio comprobar que el mismo fue conocedor de las distintas alternativas ofrecidas por la entidad y suscribió consciente y voluntariamente lo que le reclamaban, hecho que no dejaba de ser sorprendente, dado que solo ofrecía cobertura para niveles del EURIBOR superiores al 9,5%, siendo dicho tipo en el momento de la contratación del 5,25%, y soportando a cambio un suelo del 4%, lo que le impedía beneficiarse de bajadas por debajo de dicho nivel.

200908024 El reclamante discrepa con la contratación, sin su consentimiento, de un producto de permuta financiera denominado Clip Bankinter 07 12.2, que fue firmado únicamente

por su esposa, a instancias de la entidad, y días después de haber suscrito ambos un préstamo hipotecario en la misma entidad.

En esta ocasión, el Servicio consideró que la entidad había incurrido en una doble mala práctica bancaria:

En primer lugar, por el ofrecimiento a sus clientes de un instrumento para cubrir el riesgo de tipo de interés de su hipoteca, que no proporcionaba una cobertura perfecta adecuándose al objetivo que persigue la Ley 36/2003, de 22 de noviembre, que no es otro que proporcionar estabilidad financiera a los pagos que los clientes de préstamos hipotecarios a tipo variable tienen que afrontar, Ley invocada por la propia entidad como razón última del ofrecimiento a su cliente del producto reclamado, puesto que, teniendo en cuenta el efecto conjunto de ambos productos —préstamo y permuta—, no se obtiene un resultado similar al conseguido con un préstamo a tipo fijo, sin que la entidad manifieste que le hubiera ofrecido otro producto alternativo al cliente a fin de que este pudiera elegir una cobertura más perfecta.

En segundo lugar, se observó que el préstamo hipotecario y la permuta financiera se contratan de manera prácticamente simultánea, por lo que la entidad debió dejar constancia de la información ofrecida a sus clientes, durante el proceso de negociación de las condiciones del préstamo, acerca de los instrumentos de cobertura que tenía disponibles en dicho momento, y del ofrecimiento de alguno de ellos del que detallara las características principales.

Dicha constancia documental debió consistir en su inclusión en la oferta vinculante o documento similar que la entidad entregara a su cliente con las condiciones financieras definitivamente aprobadas para su operación de préstamo, dando así cumplimiento a lo establecido en el artículo 19.2. de la Ley 36/2003.

200906810 En esta ocasión, el reclamante manifiesta que suscribió en junio de 2007, junto con otros documentos vinculados a una hipoteca que le llevaron a su propio lugar de trabajo, una permuta financiera de cobertura de tipos de interés de la cual no tenía conocimiento previo. Además, su hipoteca tiene un suelo del 3,75%.

En este caso, el Servicio apreció igualmente una doble mala práctica bancaria, por los siguientes motivos:

- El primero, por la no acreditación de la información previa sobre los instrumentos de cobertura en la oferta vinculante o documento similar que la entidad debió entregar a su cliente en la fase de negociación de las condiciones del préstamo, evitando con ello situaciones de confusión respecto al conocimiento real de la naturaleza de los distintos documentos que se firman con motivo de la formalización de un préstamo hipotecario, al que normalmente se unen la contratación simultánea de distintos productos vinculados.
- El segundo, por no tener en cuenta en las condiciones financieras de la permuta la existencia de un suelo del 3,75%, que le ha impedido al reclamante compensar la totalidad del importe de las liquidaciones negativas del derivado financiero con el menor importe a pagar en la cuota del préstamo.

200905801 Aquí el reclamante muestra su disconformidad con los defectos que, en su opinión, rodean la contratación de un producto de cobertura que dice se vio obligado a firmar

junto con la escritura de su préstamo hipotecario, sin que le hubiera sido previamente facilitada una información completa sobre el mismo. En esta ocasión, además con motivo de la cancelación del préstamo, le obligan a abonar la cantidad de 1.500 euros en concepto de coste por cancelar la cobertura, procediendo la entidad a un adeudo en su cuenta, pero negándose a darle un certificado del mismo.

Como en los casos anteriores, en este caso se ha suscrito el producto de cobertura conjuntamente con el préstamo hipotecario, si bien aquí se aportó la oferta vinculante entregada a su cliente, por lo que se pudo constatar la no inclusión del ofrecimiento de dicho instrumento, incumpliendo lo establecido en el artículo 19.2 de la Ley 36/2003, de 22 de noviembre.

En esta ocasión, también se señaló a la entidad la inconsistencia de su argumentación, cuando invocaba que le había realizado a su cliente la «evaluación de la conveniencia», test exigido por la normativa Mifid para la comercialización de productos de inversión —que no es de aplicación para la de productos de cobertura cuando se encuentran vinculados a un producto bancario—, y que el resultado del mismo era de «no adecuado» para el cliente, pese a lo cual este había firmado una cláusula en la que solicitaba su contratación exonerando a la entidad de responsabilidad.

Finalmente, se consideró que el documento de liquidación que entregó a su cliente no cumplía con los requisitos de transparencia informativa y no permitía a su cliente realizar las comprobaciones oportunas.

200903122 En este expediente también el reclamante pone de manifiesto que firmó el producto de cobertura en la propia notaría junto con la escritura del préstamo hipotecario, en la creencia de que eran documentos relativos al mismo o a otro seguro con una compañía que había suscrito.

Nuevamente se emitió un informe contrario a la entidad al ponerse de manifiesto la imposibilidad de acreditar la información previa de la entidad a su cliente sobre las características y contenido de los contratos a los que se va a obligar con la entidad, acreditación que podría haberse realizado si se hubiera cumplido con la exigencia de entrega de la oferta vinculante, con antelación suficiente —al menos tres días antes de la firma del préstamo—, en la que se incluyera el ofrecimiento de la cobertura y las características de funcionamiento de la misma.

Inadecuación del producto
como instrumento de cobertura

N.º DE EXPEDIENTE	ENTIDAD RECLAMADA
200906030	BANESTO
200905570	BANESTO
200907985	BANKINTER
200907807	CAJA INSULAR DE AHORRO DE CANARIAS
200907757	BANCO DE VALENCIA
20097224	BANCO POPULAR ESPAÑOL

200906030 El reclamante expone que había concertado una operación de préstamo hipotecario con la entidad, a raíz de la cual se le pidió suscribir un contrato de seguro para posibles subidas del tipo de interés. Un año después, la entidad procedió a cancelar sin más el mismo y a sustituirlo por uno nuevo, esta vez por importe superior al de la hipoteca. Al año siguiente nuevamente se cancela el contrato y se suscribe uno nuevo, también a instancias de la entidad, que le informa de que era para mejorar la protección contra la subida de los intereses de su préstamo. La consecuencia es que está soportando en su cuenta fuertes liquidaciones negativas.

En el presente caso se apreció una falta de diligencia y transparencia en la contratación sucesiva de hasta tres productos de cobertura que no cumplían estrictamente dicha finalidad, sin que se acreditara en modo alguno que se diseñaron a medida de las necesidades del cliente, tal y como alegó la entidad.

Los productos adquiridos fueron los siguientes:

- Permuta financiera de interés con tipo creciente en rango.
- Permuta financiera de tipo fijo creciente y convertible a variable.
- Permuta financiera con tipo fijo creciente y convertible a variable con diferencial.

La primera coincide en nominal con el principal del préstamo, y ofrece un tipo máximo a pagar en cada tramo.

La segunda y la tercera solo ofrecen protección frente a un estrecho margen de variación posible de los tipos, y además se eleva injustificadamente el nominal por encima del principal del préstamo.

Además, se apreció una falta de transparencia en la sustitución de unas permutas por otras, ya que no se realiza liquidación alguna, e incluso en la cancelación de la primera permuta la entidad no efectúa la liquidación ya devengada a favor del cliente.

200905570 Expone aquí el reclamante que, con motivo de la firma de la novación de su préstamo hipotecario, le indican, el mismo día de dicha firma, que tiene que pasar por la oficina a suscribir unos documentos, entre los que se encontraba un contrato de permuta financiera que no había solicitado y que le está suponiendo un aumento del pago de su cuota hipotecaria.

El Servicio estimó que el producto contratado ha tenido como efecto ocasionar un sobrecoste de financiación para el cliente, cuando la finalidad de estos productos de cobertura es fijar un coste máximo a pagar, evitando los riesgos que supone mantener una financiación vinculada a las variaciones del EURIBOR, sin que además conste documentalmente, ni tampoco la entidad explique cómo el cliente fue informado con carácter previo a la firma de la novación y del producto reclamado de las características del mismo producto.

Las características del producto eran las siguientes:

- Fecha de contratación: el 17.3.2009.
- Tipo fijo a pagar por el cliente: 1,67%.
- Tipo a pagar por la entidad: EURIBOR 12M con un CAP del 2,75%.
- Vigencia de la permuta: de 1.4.2009 a 1.4.2012.

El tipo EURIBOR 12M aplicable ya al primer año de vigencia de la permuta era de un 1,8%, por lo que la entidad no tenía que pagar nada a su cliente durante ese año y este, en cambio, se veía obligado a abonar a la entidad un 1,67% adicional al tipo aplicable a su préstamo hipotecario.

200907985 En este caso, el reclamante discrepa con la contratación de un producto de cobertura, CLIP BANKINTER 07 10.3, que señala le ofertaron como un seguro contra las subidas del tipo de interés de su hipoteca y que no tiene dicha naturaleza, obligándole a asumir unos riesgos no deseados, entre ellos el de los costes de cancelación anticipada que desconocía.

El pronunciamiento es contrario a la actuación de la entidad por inadecuación del producto a los fines de cobertura del préstamo hipotecario. Esta opinión se basa en que el producto no cumple los requisitos de instrumento de cobertura del riesgo de tipo de interés bajo la óptica de la Ley 36/2003, invocada por la propia entidad, ya que, en primer lugar, *el importe de dicha cobertura superaba en el momento de su contratación el riesgo financiero del cliente en la entidad, y los flujos de pago de contratar de forma conjunta un préstamo a tipo variable y el contrato de permuta de tipo de interés no resultan equivalentes a haber contratado un préstamo a tipo fijo*, ni ello supone estabilizar los costes financieros del cliente, objetivo perseguido por la mencionada Ley, sin que tampoco conste que se le haya ofrecido algún otro producto alternativo que proporcionara una cobertura más adecuada, por lo que no se consideró en este aspecto que la entidad se hubiera ajustado a las buenas prácticas bancarias.

20097807 El reclamante suscribió un contrato de gestión de riesgos financieros, y una permuta financiera de la que indica no fue informado adecuadamente y que le está ocasionando perjuicios económicos, en lugar de una protección efectiva frente a la subida de tipos.

La opinión del Servicio es similar a la del caso precedente: no se puede considerar el producto adecuado para asegurar el riesgo de subida del tipo de interés de la hipoteca del reclamante, ya que no se ofrece una estabilidad en los pagos, que fluctúan en función de una estructura por tramos de tipos de interés a pagar por el cliente en función de distintos valores posibles del EURIBOR, sin que además se fije un máximo a soportar por el cliente.

El hecho se agrava al no constar que se haya ofrecido al cliente algún otro producto de cobertura más sencillo y adecuado y que ofreciera una protección más efectiva.

200907757 También en este caso se reclama por la oferta inadecuada de un producto que se ofertaba como aseguramiento frente al riesgo de volatilidad de los tipos de interés de su préstamo.

Siguiendo el mismo razonamiento que en el caso anterior, se estimó que el producto no era adecuado para los objetivos de cobertura bajo la óptica de la Ley 36/2003.

En esta ocasión, el contrato de permuta financiera de tipos de interés establece un mínimo a pagar del 5% para valores del EURIBOR inferiores al 6%, y para valores superiores tan solo una bonificación de un 0,15%.

20097224 Aquí la reclamante manifiesta que firmó un producto de cobertura en la propia notaría, junto con su préstamo hipotecario, no siendo consciente de su contenido, ya que nunca le habían hablado del mismo con carácter previo, y se incluyó junto con toda la restante documentación del préstamo, por lo que lo firmó sin darse cuenta de ello hasta que no recibió la primera liquidación en la cuenta, que fue negativa.

La opinión del Servicio se limitó a valorar la adecuación del producto como producto de cobertura y a verificar si se incluyó en la información financiera previa que debió entregar el banco a su clienta sobre las condiciones del préstamo a suscribir.

Por ambos motivos, se estimó una actuación contraria a las buenas prácticas.

El producto no se consideró adecuado como aseguramiento de subida del tipo de interés, ya que no consigue estabilizar ni fijar los costes de la financiación, como en los casos anteriores, y tampoco se acredita que se le informara previamente de la posibilidad de suscribir, junto con su préstamo, algún instrumento de cobertura del riesgo de tipo de interés, lo que suponía una falta de transparencia informativa.

Existencia de cláusula «suelo»
en el préstamo

N.ºS DE EXPEDIENTE	ENTIDAD RECLAMADA
200907130	BANCO SABADELL
200907221	BANCO POPULAR
200907332	BANCO POPULAR

200907130 El reclamante basa su queja en la oferta por parte de la entidad de un producto de cobertura de subida de tipos de interés para un *leasing* inmobiliario que iba a contratar con la misma, por entender que es un producto de «alto riesgo» y, además, el préstamo al que está asociado contempla una cláusula túnel que imposibilita que sea efectivo.

El Servicio de Reclamaciones consideró que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas en el ofrecimiento de un instrumento de cobertura a su cliente que presentaba las siguientes deficiencias:

- En primer lugar, no se consideró adecuado que el producto se contratara con antelación al préstamo, ya que la naturaleza de cobertura del mismo implica que su contratación vaya ligada a una deuda existente en dicho momento en la entidad.
- En segundo lugar, no se consideró una buena práctica introducir en el contrato de *leasing* inmobiliario una cláusula túnel con un suelo del 4,25%, de forma que, cuando el EURIBOR baja de dicho tipo, el cliente no puede compensar los costes de la permuta financiera con la reducción del coste de su endeudamiento.

200907221 El reclamante mostraba su disconformidad con la deficiente información recibida sobre un producto de permuta financiera ofrecida por la entidad como un seguro gratuito de protección de subida de los tipos de interés asociado a su préstamo hipotecario, ya que dicho préstamo tiene establecido un suelo del 3,25%, que invalida el correcto funcionamiento de la permuta.

El Servicio apreció una mala práctica bancaria en el diseño del producto por parte de la entidad, al no tener en consideración la cláusula limitativa a la variación a la baja del tipo de interés, ya que la permuta financiera ofrecida y suscrita consiste en un «IRS Bonificado doble barrera», siendo que, para niveles del EURIBOR inferiores al 3,70% (barrera 1), tiene que abonarle al banco un tipo fijo del 5%, y, para niveles superiores al 6,50% (barrera 2), el banco le abona la diferencia entre el EURIBOR y un tipo fijo del 6,35%. Como consecuencia de ello, ante bajadas del EURIBOR por debajo del 3,25%, el cliente tiene que soportar un coste adicional al 5% establecido como tipo fijo en la permuta financiera, tanto mayor cuanto mayor sea la diferencia entre el 3,25% mínimo a pagar por su hipoteca y el EURIBOR de referencia.

200907332 Este caso es similar al anterior: también el préstamo a cubrir presenta un suelo del 3,50% y un techo del 9,398% pactado en escritura, y, del mismo modo, se ofrece al cliente un «IRS Bonificado doble barrera» en el que el cliente debe soportar liquidaciones al 4,90%

para niveles del EURIBOR inferiores al 4,05%, sin que pueda compensar las bajadas de dicho índice con un menor coste de su financiación.

Falta de transparencia en la liquidación

N.ºS DE EXPEDIENTE	ENTIDAD RECLAMADA
200904194	BANKINTER
200904043	BANKINTER
200906608	CAJA MADRID
200908043	BANKINTER

200904194 En esta reclamación el cliente solicita a la entidad aclaraciones sobre la forma de cálculo del importe que le solicitan a efectos de poder cancelar un INTERCAMBIO que mantenía suscrito con la misma, al considerar que la cantidad que le requieren —4.653 euros— es desorbitada y no se corresponde con lo que le informaron.

El Servicio, después de verificar la existencia de una cláusula en el contrato de INTERCAMBIO que faculta a la entidad a repercutir al cliente el coste de cancelar el producto a «precio de mercado», consideró que el ejercicio de dicho derecho exigía ser transparente en la información facilitada al cliente sobre la forma de cálculo de dicho coste, ya que, si bien es admisible la alegación de la entidad de que se trataba de un coste solo determinable en el momento de solicitar la cancelación, puesto que variaba según la situación del mercado de tipos de interés en cada momento, la entidad debe estar en todo momento en condiciones de facilitar a su cliente un detalle justificativo del importe reclamado, y, si este lo solicita, aun en el caso de no realizar la cancelación efectiva, una simulación de dicho coste con las explicaciones pertinentes, a fin de que este pueda realizar las comprobaciones oportunas y valorar la corrección de los cálculos realizados y su adecuación con los pactos suscritos.

2009004043 En este caso, la reclamante suscribió un CLIP Bankinter, y reclama por las liquidaciones recibidas en su cuenta, sin detalle ni explicación alguna que justifiquen que durante nueve meses haya abonado el banco a su favor un total de 343 euros, y, después de la bajada del EURIBOR, le haya adeudado por un solo trimestre la cantidad de 305 euros con una previsión para el segundo de 808 euros. Ante dicha circunstancia, solicita la cancelación, por considerar que el producto le es perjudicial, momento en el que el banco se limita a decirle que para acceder a la misma debe pagar 6.000 euros.

En esta ocasión, el Servicio consideró que la entidad había actuado con una falta de transparencia informativa en la información facilitada a su cliente, ya que, en las liquidaciones periódicas practicadas, no se detalla el tipo de referencia que utiliza la entidad para realizar los abonos a su cliente, el cual consiste en el EURIBOR 3M publicado por Reuters a las 11 horas dos días antes de la fecha de revisión. Dado que ese tipo no es un tipo oficial, siendo de difícil acceso su conocimiento para los clientes, su no comunicación al cliente supone un incumplimiento de los requisitos de transparencia impuestos por la normativa bancaria, que exige que los clientes conozcan con antelación los tipos de interés a los que les van a liquidar las operaciones, salvo que estos sean tipos oficiales.

Con relación al coste de cancelación, se consideró que la entidad debía ofrecer a su cliente acreditación del origen de las variables utilizadas para su cálculo a efectos de que pudiera realizar él mismo las comprobaciones oportunas.

200906608 La reclamante se queja de la actuación de la entidad por el hecho de haber solicitado por tres veces la cancelación de la permuta financiera contratada como cobertura

del riesgo de tipo de interés de su hipoteca, sin que esta atiende su petición ni le remita una estimación de los costes que conlleva y forma de cálculo de los mismos para que pueda comprobar que se corresponden con lo pactado en el contrato.

Igual que en los casos anteriores, una vez comprobada la previsión contractual que faculta a la entidad a repercutir a su cliente el coste de una cancelación anticipada del producto, no se consideró ajustado a los principios de transparencia aplicable a los productos bancarios no facilitar un detalle de la forma de cálculo de las cantidades reclamadas.

200908043 En esta ocasión, el reclamante era titular de un contrato de INTERCAMBIO de TIPOS/CUOTAS. Cuando decidió cancelarlo, la entidad le adeudó la cantidad de 1.714 euros, indicándole únicamente el concepto «Adeudo por cancelación», sin información adicional alguna.

El Servicio apreció una falta de transparencia informativa y un incumplimiento de los principios establecidos en la Circular 8/1990 en cuanto a la información que deben facilitar las entidades a los clientes en los documentos de liquidación de las operaciones, ya que no detalló el origen de la cantidad adeudada ni las variables utilizadas para su cálculo.

Falta de formalización o entrega de documento contractual

N.ºS DE EXPEDIENTE	ENTIDAD RECLAMADA
200906170	BANKINTER
200907842	BANKINTER

20096170 En este caso, el reclamante manifestó que, con motivo de la suscripción de un préstamo hipotecario junto con su hermano, la entidad le ofreció un contrato de INTERCAMBIO, que, aunque en principio fue firmado por él, su hermano se negó a suscribir, pese a lo cual la entidad le dio validez. La entidad no le hizo entrega del contrato en el momento de la firma. Pese a sus reiteradas solicitudes de cancelación del contrato y de entrega de una copia del mismo, la entidad demoró la misma tres años.

El Servicio indicó que no compartía la argumentación de la entidad de considerar titulares del INTERCAMBIO a ambos hermanos, ya que, para que efectivamente se considere que nace una obligación, es indispensable el consentimiento de ambas partes, y en este caso no constaba el consentimiento de uno de los hermanos, que más bien había expresado su negativa a firmar el mismo.

También se consideró contrario a la normativa de transparencia que la entidad no hiciera entrega a su cliente del documento contractual, alegando que lo tenían en Madrid, demorándose más de tres años en hacer llegar el mismo a su cliente, y ello pese a sus reiteradas peticiones, lo que supone un incumplimiento de lo dispuesto en la Circular 8/1990, norma 6.ª, apartados a) y b).

200907842 En esta ocasión, la reclamante discrepa con las liquidaciones que la entidad le viene practicando por un contrato de INTERCAMBIO que nunca suscribió y que, si bien le fue ofrecido por la sucursal, una vez leído no firmó por no interesarle el producto.

En el presente caso, la entidad no aportó copia del contrato, ni firmado ni sin firmar por la reclamante, tampoco prueba de la supuesta orden telefónica dada por la misma, ni de las liquidaciones practicadas. Dicha falta total de acreditación documental y correcta formalización

de las operaciones se consideró una falta de diligencia contraria a las buenas prácticas bancarias, otorgando validez a la reclamación de su cliente.

Otras cuestiones

N.ºS DE EXPEDIENTE	ENTIDAD RECLAMADA
200906279	BANKINTER
200906563	CAIXA DE ESTALVIS DEL PENEDÈS

200906279 El reclamante relata que, con motivo de solicitar a la entidad una rebaja del diferencial de su préstamo hipotecario, esta le indicó que accedía al mismo condicionado a la contratación de una cobertura de tipos de interés, pero que la misma no le suponía coste alguno y la podía cancelar en cualquier momento. Meses después, a instancias de la entidad, le realizaron una cancelación de la cobertura y le contrataron uno nuevo, supuestamente más ventajoso. Poco tiempo después, y ante las liquidaciones negativas recibidas, solicita, dentro de lo que denominan «ventanas de cancelación», su resolución anticipada: en ese momento la entidad le indica que la cancelación tiene un coste de 4.000 euros y le aconseja no cancelar. Tiempo después, el reclamante sigue teniendo liquidaciones negativas y, al solicitar de nuevo la cancelación, la entidad le pide en ese momento 25.000 euros.

Se apreció por parte del Servicio una actuación contraria a las buenas prácticas bancarias por parte de la entidad, ya que se acreditó documentalmente la exigencia de contratar la cobertura para acceder a la rebaja del diferencial del préstamo solicitada, lo que contradice lo alegado por la entidad de que el producto le fue ofrecido como respuesta a la preocupación manifestada por el cliente ante la subida de tipos, siendo, además, que el producto contratado únicamente tiene un efecto de mitigación parcial de dicha subida, al no asegurar un tipo fijo ni máximo a pagar, sino tan solo una pequeña rebaja de 0,10% si el EURIBOR sube de determinado tipo.

También se consideró falta de transparencia la ausencia de explicaciones y de aportación documental sobre los extremos reclamados relativos a la cancelación sin coste del primer producto, la contratación del nuevo y la no atención de su solicitud de cancelación de este último.

200906563 En esta ocasión, el reclamante manifestó que, con motivo de una reestructuración de su deuda, y su formalización como préstamo hipotecario, le fue impuesta la firma de un contrato de *swap* de tipos de interés en la propia notaría, viéndose obligado a firmarlo sin haber podido estudiar ni analizar el mismo.

El Servicio comprobó que el reclamante efectivamente suscribió un producto financiero derivado denominado PERMUTA FINANCIERA (SWAP INFLACIÓN), el cual fue firmado en el mismo acto que el préstamo hipotecario al que hace referencia. Dicha permuta establece durante un período de cuatro años, desde el 30.4.2008 hasta el 30.4.2011, un intercambio de pagos entre cliente y entidad financiera por el cual aquel se compromete a realizar pagos a un tipo fijo del 4,15% sobre un nominal de 150.000 euros y la entidad a abonar intereses calculados con base en la tasa de incremento anual de la inflación.

Se aporta oferta vinculante realizada por la caja a su cliente, donde consta el ofrecimiento de un producto de cobertura ante posibles subidas del riesgo de tipo de interés, en cumplimiento de lo establecido por el Real Decreto Ley 2/2003. El producto allí ofrecido para nada coincide con el que ha contratado el cliente, por lo que se estima que la entidad no se ha ajustado a los principios de claridad y transparencia informativa, al no acreditar que el pro-

ducto de cobertura suscrito fue ofertado y explicado a su cliente con carácter previo a su contratación.

7.1.4 COBRO INDEBIDO DE INTERESES

N.ºS DE EXPEDIENTE	ENTIDAD RECLAMADA
200901393	FINANCIERA CARRIÓN
200904309	BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO
200905147	BANESTO
200908741	CAJA RURAL DEL MEDITERRÁNEO

200901393 La reclamante se queja de unos cobros que considera abusivos por parte de la entidad con motivo de la cancelación anticipada de un préstamo hipotecario; en concreto:

- El cobro de 500 euros por el desplazamiento a la firma de la escritura de cancelación y poder notarial para el efecto, «cuando dicho poder se suscribió, según recoge la propia escritura, el 18 de junio 1997», «y gastos de gestoría para ello, que lógicamente no se han producido en modo alguno».
- Que, habiendo impagado las cuotas de marzo a julio de 2008, le exigen el pago de 275 euros, por gestión de cobro, cuando no se hizo gestión alguna.
- Que se le practicó una liquidación de intereses y comisión de cancelación anticipada, para la cancelación de la hipoteca, que considera completamente abusiva, al alcanzar el importe total más de 12.000 euros sobre el principal, lo que representaría un interés superior al 65%, y ello solo en seis meses, lo que puede representar en su proyección anual un 130%, tipo de interés que alcanza niveles que exceden con mucho el concepto de «usura».

El Servicio apreció una actuación contraria a las buenas prácticas bancarias tanto en lo relativo a los gastos cargados a la clienta como a los intereses cobrados, ya que, en cuanto a los gastos cobrados a la clienta por la gestoría colaboradora:

- La entidad reclamada se ha desentendido totalmente de la actuación de la gestoría presumiblemente por ella misma seleccionada y/o contratada como colaboradora.
- Se han cobrado a la prestataria gastos que resultan improcedentes —de otorgamiento de poderes y de desplazamiento—, o respecto de los cuales no se ha acreditado que se informara previamente a la reclamante de su alcance y se recabara su consentimiento —gestoría—, con el agravante de que no se ha facilitado desglose de los mismos.
- En el caso de los de gestión de cobro, el recibo no contiene información alguna acerca de las gestiones realizadas, negadas por la reclamante.

En cuanto a la liquidación practicada por cancelación anticipada, según la liquidación practicada por la entidad, esta procedió al cobro de 31 cuotas brutas (principal más intereses), por importe de 13.402,23 euros, al parecer amparándose en la cláusula financiera segunda 3.º a) de la escritura de préstamo: «La parte prestataria podrá cancelar total o parcialmente el préstamo una vez hayan transcurrido 36 meses de vigencia del préstamo hipotecario», de modo que, como habían vencido cinco cuotas con anterioridad a la cancelación anticipada, podría

cobrar las 31 siguientes cuotas sin vencer y completar así las 36 mensualidades a las que se hace referencia en dicha cláusula.

Según dicho pacto, lo que se establecía en el momento de la firma de la escritura de préstamo es que solo se contemplaba la cancelación anticipada a partir del mes 36 —«(cuando) hayan transcurrido 36 meses de vigencia del préstamo»—. En consecuencia, este Servicio entiende que dicha cláusula no sería de aplicación para la cancelación llevada a cabo con anterioridad, en el caso que nos ocupa, próxima al cumplimiento de la mensualidad 6.^a de vigencia del préstamo —la operación original se firmó el 29.1.2008 y la cancelación anticipada se formalizó el 24.7.2008—, sino que habría de estarse al acuerdo entre las partes acerca de las condiciones aplicables para dicha cancelación anticipada.

Por tanto, en este caso, el Servicio entendió que la actuación de la entidad reclamada no podía considerarse ajustada a las buenas prácticas bancarias, dado que no acreditó la existencia de un pacto expreso entre las partes, que, con la debida claridad y transparencia, recogiera unas condiciones tan gravosas como son el pago por la prestataria de los intereses no devengados de las 31 cuotas futuras (cuotas 6 a 36, ambas inclusive), intereses que ascienden a unos 9.785,73 euros.

200904309 El reclamante mostró su disconformidad con las cantidades que le fueron cobradas en concepto de intereses de demora y comisiones cada vez que se produjo el vencimiento de su póliza de crédito.

La póliza fue contratada el 9 de marzo de 2005 y renovada en dos ocasiones (11 de abril de 2006 y 30 de mayo de 2007). El retraso en las renovaciones, según el reclamante, se debió a causas exclusivamente imputables a la entidad.

Finalmente, al producirse el último vencimiento —en fecha 30 de mayo de 2008—, la entidad no concedió una tercera renovación de la póliza, sino que, según asegura el reclamante, «de forma unilateral y sin comunicado alguno ni al deudor ni al avalista» le practicó una liquidación de intereses por importe de 8.815 euros con realización de los valores objeto de pignoración para la cancelación del saldo pendiente.

En relación con la demora en tramitar las sucesivas renovaciones, en el informe se indicó el criterio que el Servicio ha manifestado repetidas veces, por el que «en caso de operaciones que se están renegociando por estar próximo su vencimiento, cuando la formalización de las nuevas operaciones se realiza en fecha posterior al vencimiento de las pólizas —especialmente cuando el retraso es imputable a la entidad—, no procede la liquidación de intereses de demora o comisiones por excedido, ya que supone trasladar al cliente los perjuicios derivados de la falta de diligencia de las entidades en la tramitación de las operaciones».

En este caso, no pudieron acreditarse dichas condiciones, por lo que no se pudo emitir un pronunciamiento en este sentido.

Sí se apreció mala práctica bancaria en relación con la no renovación de la póliza, basándose el Servicio en los siguientes criterios:

La actuación de una entidad de crédito por la que deniega una operación en los términos solicitados por el interesado no es, en sí misma, contraria a las buenas prácticas y usos financieros, siempre y cuando la decisión se adopte en un *plazo razonable*, acorde a las circuns-

tancias concurrentes, y se comunique adecuadamente a la parte interesada para que, si lo considera oportuno, pueda recurrir a otra entidad en solicitud de apoyo financiero, y actuar de acuerdo con sus disponibilidades.

Más aún, suele ser frecuente que, en los casos de descubiertos en cuenta prolongados y en las pólizas de crédito vencidas, las liquidaciones de intereses se practiquen en períodos más cortos que los correspondientes a las liquidaciones periódicas. A mayor abundamiento, al entrar una operación en situación irregular —vencida—, las entidades suelen instar a su regularización —reembolso o, en su caso, renovación— por parte de sus clientes deudores, mediante comunicaciones que suelen repetirse en períodos cortos de tiempo.

En el presente caso, la entidad no acreditó que, una vez vencida la póliza, instara a su cliente para que reembolsara el saldo deudor de la misma. Por el contrario, en lo que a la liquidación de intereses se refiere, de la documentación se deducía que, vencida la póliza, tardó más de cuatro meses en comunicarle los intereses y comisiones de excedido devengados.

No se cuestionaba la legitimidad de la entidad acreedora para exigir a su cliente, al vencimiento de la operación y salvo que se hubiera pactado previamente su renovación, el reembolso del saldo dispuesto junto con los intereses pactados en el contrato. Sin embargo, desde el punto de vista de los principios de claridad y transparencia que deben regir las relaciones entre las entidades y sus clientes, la entidad reclamada se apartó de las buenas prácticas y usos financieros, por cuanto no acreditó que:

- comunicara a su cliente que la póliza, que había sido renovada en dos ocasiones, esta vez no sería renovada a su vencimiento;
- una vez vencida la póliza, instara a la parte prestataria a su regularización, advirtiéndole de que, en caso contrario, ejecutaría la garantía (los valores pignorados).

Por el contrario, parece que se mantuvo la situación irregular durante más de cuatro meses.

200905147 El reclamante se mostraba disconforme por el cobro de intereses de demora y comisión de reclamación de deuda pendiente estando en proceso de renegociación de la póliza de la que no le habían advertido su no renovación.

Se apreció actuación contraria a las buenas prácticas bancarias por cuanto la entidad no fue clara y transparente al no acreditar suficientemente la legitimidad de la cantidad reclamada, puesto que no aportó el documento contractual suscrito en el que se pudieran verificar las condiciones aplicables y, en su caso, la antelación con la que hay que comunicar la no renovación del crédito, ni tampoco aportó prueba fehaciente alguna de la comunicación a su cliente de su intención de no renovar, o del requerimiento para que hiciera frente a la devolución de la deuda.

Sí quedaba acreditada, en cambio, la intención del banco y del cliente de proceder a una renovación de la deuda, y que la demora de la formalización de la nueva operación no era en su totalidad imputable al reclamante, por lo que se consideró más adecuado a las buenas prácticas al menos haber advertido a su cliente, o llegar a un acuerdo con el mismo en cuanto al cobro de intereses por el período existente desde el vencimiento de la primera operación y la formalización de la segunda, no resultando admisible en ningún caso el de comisión por reclamación de la deuda.

200908741 La reclamante discrepaba con los elevados intereses de demora que se generaron como consecuencia del retraso en la renovación de una póliza de préstamo. Explicó que la entidad le indicó que tendría que hacer frente a dos días de demora, lo que consideró razonable. Sin embargo, como consecuencia de la exigencia de la entidad de que sus hijos avalasen la operación, la firma de la escritura se retrasó 15 días más. La entidad, pese a lo manifestado, le adeudó intereses de demora (18%) por 17 días.

El Servicio recordó en su informe que las condiciones económicas en que una entidad de crédito puede ofrecer una operación de financiación están en función del riesgo que soporte con la operación, y dicho riesgo depende tanto de las características del deudor y de las garantías que pudiera presentar el solicitante, como de las condiciones en que estas operaciones, en su caso, se pueden transmitir o financiar por parte de la entidad de crédito. Este Servicio de Reclamaciones nada puede opinar, por exceder de nuestro ámbito de competencia, sobre las condiciones en que la operación llegue a formalizarse.

Además, las entidades financieras están obligadas a analizar adecuadamente las operaciones que les son solicitadas, de modo que, en la medida de lo posible, aseguren a priori la ulterior recuperación de las operaciones finalmente concedidas, en salvaguarda de los intereses de los depositantes y de ellas mismas.

Por tanto, la actuación de una entidad de crédito por la que deniega una operación en los términos solicitados por el interesado no es, en sí misma, contraria a las buenas prácticas y usos financieros, siempre y cuando la decisión se adopte en un *plazo razonable*, acorde a las circunstancias concurrentes, y se comunique adecuadamente a la parte interesada, para que, si lo considera oportuno, pueda recurrir a otra entidad en solicitud de apoyo financiero, y actuar de acuerdo a sus disponibilidades.

De la documentación que se aportó a este caso se ponía de manifiesto una falta de justificación, por parte de la entidad, de la demora, que se entendió excesiva en el estudio de la solicitud de renovación de la póliza de préstamo de su cliente, teniendo en cuenta que se había producido un contacto en dicho sentido en fecha anterior a su vencimiento —el 17 de marzo de 2009—, el reclamante aportó toda la documentación requerida por la entidad el 8 de abril del 2009, y la entidad no le comunicó el resultado del estudio de la operación hasta el 5 de mayo, firmándose la nueva póliza el 8 de mayo y liquidando la entidad intereses de demora por el período comprendido entre el 17 de marzo y el 6 de mayo al tipo del 18%.

Se consideró una actuación poco diligente la demora señalada, máxime teniendo en cuenta el elevado tipo de interés que iba a aplicarse.

7.2 Depósitos estructurados

N.ºS DE EXPEDIENTE	ENTIDAD RECLAMADA
200804671	LA CAIXA
200903121	CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN
200906608	LA CAIXA

200804671 El reclamante manifestó su discrepancia con la interpretación efectuada por la entidad de la rentabilidad aplicable a un depósito garantizado referenciado al IBEX por un valor de 6.000 euros. Explica que, a su vencimiento, el 11.9.2007, le abonaron 838,60 euros, al entender que la revalorización del IBEX era mensual. El reclamante entiende que se trata de la revalorización entre las fechas de valoración inicial y final, lo que supondría unos intereses superiores (de 1.446,37 euros).

El Servicio pudo comprobar que en el contrato no se indicaba específicamente:

- ni el año que define la primera observación con la que efectuar el cálculo de la media aritmética de los valores oficiales del índice IBEX 35 en las fechas de valoración finales,
- ni el número de observaciones que se tomarán para calcular dicha media.

Cualquiera de estos datos hubiera contribuido a disminuir las dudas generadas en torno a las observaciones que definen las «fechas de valoración finales».

En estas condiciones, era evidente que la redacción del contrato resultaba confusa y, cuando menos, podía inducir a error (como parece que ha sucedido en la parte reclamante) acerca de la interpretación que hubiera de darse al término «fechas de valoración finales».

Además, se tuvo en consideración que fue la caja reclamada (parte en el contrato) la que diseñó la operación de depósito garantizado referenciado al IBEX 35 por la que su cliente depositó la cantidad de 6.000 euros el 15.7.2005.

Si lo que la entidad pretendía era aplicar al reclamante la revaloración media mensual del índice IBEX-35 de los 28 meses en que los fondos debían estar depositados (a contar desde agosto de 2005), una actuación conforme a los principios de claridad y transparencia exigibles por las buenas prácticas y usos financieros hubiera implicado que dicho extremo se incluyese de forma clara e indubitada en el contrato firmado por su cliente, a fin de evitar posibles errores interpretativos respecto a lo que debía entenderse por «fechas de valoración finales» del índice, creando la expectativa de que las observaciones que se tomarían para el cálculo de la rentabilidad (como, por otro lado, parece práctica habitual en el uso de la lengua) serían únicamente cuatro, los días 27 de los meses comprendidos entre agosto y noviembre de 2007.

200903121 La parte reclamante expresó su disconformidad con la actuación de la entidad en relación con un producto complejo a plazo (en realidad, depósito estructurado) que contrató en mayo de 2005 por importe nominal de 120.000 euros. Cuando en mayo de 2007 le hicieron la primera liquidación de intereses, pudo comprobar que el tipo de interés había subido tanto que no podría recuperar el nominal depositado hasta dentro de cuatro o cinco años. Tras ponerse en contacto con la entidad, esta le ofreció dos posibilidades:

- La cancelación anticipada del producto, lo que tendría un coste cercano al 27% de la inversión efectuada.
- La compra de un bono BNP con amortización indefinida.

Los reclamantes solicitaban la devolución del nominal íntegro del depósito realizado con la entidad reclamada con base, entre otros argumentos, en la falta de información de la entidad de los riesgos de la inversión efectuada.

El Servicio pudo comprobar deficiencias informativas en la contratación de este producto contrarias a las buenas prácticas bancarias, ya que:

- El contrato establecía una estructura de remuneración semestral en dos fases, una primera a tipo fijo del 6% y una segunda consistente en la aplicación de la siguiente fórmula:

Tipo interés período = Tipo interés período anterior + Tipo fijo adicional – EURIBOR 12 meses fijado 5 días hábiles antes del fin del período de pago de cupón

- Pero, tras analizar la documentación aportada al expediente, resultó evidente que ni en el momento de la contratación ni posteriormente quedaron clara y transparentemente fijados ni cuál sería el EURIBOR a 12 meses con el que se calcularían los cupones, ni los parámetros que servirían de base de cálculo para la retribución del capital en función de la evolución aplicable del EURIBOR a 12 meses.

En consecuencia, si estos aspectos no fueron contractualmente determinados de modo claro, surgen dudas sobre si se informó de ellos correctamente a los reclamantes, de modo que fuesen conscientes, ya en el momento de la contratación, de la posibilidad que existía de que la rentabilidad del producto tendiese al mínimo garantizado y que durante gran parte del período de vigencia del contrato los cupones tendiesen inexorablemente hacia cero, que es la situación por la que solicitaron la cancelación anticipada del depósito.

Además, el producto solo ofrece la opción de cancelar anticipadamente a la entidad y no al cliente, lo que conlleva gran rigidez para el mismo y gran flexibilidad para la entidad, si bien dicho extremo solo puede ser valorado por los tribunales de Justicia a fin de determinar el posible carácter abusivo de la cláusula.

200805163 El reclamante, como titular de un depósito en coronas suecas, reclamó que, al ejecutar la entidad la orden de venta del depósito, le aplicó un cambio que difería del que le informaron cuando dio la orden, y, al reclamar, le indicaron que, al superar el mismo los 3.000 euros, no resultaba aplicable el tipo de cambio recogido en el Libro de Tarifas y sería el que libremente se hubiera pactado; puesto que no existía ninguno en este sentido, se realizó al tipo que a esa hora y día se estaba empleando. Ante esto, el cliente estimó que deberían haberle advertido de la posibilidad de pactar el tipo de cambio, aunque la diferencia existente con respecto al cambio que inicialmente le dieron le fue abonada en un 50%.

El Servicio tuvo en cuenta que para las operaciones de importe superior a 3.000 euros el tipo de cambio es libre, y está recogido así en el Libro de Tarifas de la entidad, que señala en su epígrafe 50. Condiciones generales, punto 3: «El cambio aplicable en la conversión de euros a moneda extranjera y viceversa será el que libremente se pacte, excepto para las operaciones que no excedan de 3.000 euros en cuyo caso serán [...]».

La entidad alegó que el cliente aceptó libremente el tipo de cambio que se le aplicó, como se demuestra en la hoja de liquidación firmada: «(E)n el apartado 3 del epígrafe 50 dice *el que libremente se pacte entre las partes*, y, no habiendo manifestado usted interés en negociar dicho diferencial de cambio, se entiende tácitamente que es el que en ese momento tenemos establecido».

Al respecto, el reclamante denunciaba que no fue informado de esta posibilidad, por lo que la aceptación «tácita» en que la entidad basa sus alegaciones fue la única posible en ese momento.

El Servicio consideró que, al estar la entidad reconociendo expresamente la capacidad de negociar al reclamante, debería haber acreditado que fue informado con carácter previo de tal extremo, para poder así dar plena validez a la autorización prestada, por lo que, no habiéndolo hecho, se consideró que había actuado de manera poco transparente y contraria a las buenas prácticas bancarias.

7.3 Tarjetas de crédito

N.º DE EXPEDIENTE	ENTIDAD RECLAMADA
200908557	CITIBANK ESPAÑA
200901395	CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE NAVARRA
200903731	BANCO SANTANDER
200908589	MBNA EUROPE BANK LIMITED, SE
200904438	MBNA EUROPE BANK LIMITED, SE
200806084	CITIBANK ESPAÑA
200900840	CITIBANK ESPAÑA

200908557 El reclamante interpuso su queja en relación con una deuda que se le reclamaba, relacionada con su tarjeta de crédito. Indicó que no ha sido informado en ningún momento de las condiciones aplicables a la tarjeta, pues la información que recibió por parte del comercial de la entidad fue que las cantidades de que había dispuesto con la misma se cobrarían al principio del mes siguiente y que no devengarían ningún tipo de interés. Además, en ningún momento recibió notificación sobre los movimientos de la tarjeta. En junio de 2007 solicitó, al tiempo de cancelar un préstamo personal del que también era titular en la entidad, la baja de la tarjeta, que ya llevaba un tiempo sin usar, pese a lo cual se siguieron pasando mensualidades mes a mes.

En este caso nos encontramos ante un crédito de naturaleza *revolving*, en el cual los intereses generados, comisiones repercutidas y devoluciones de domiciliaciones son financiados junto al resto de las operaciones. Por ello, no se puede emitir un cuadro de amortización previo (como sí ocurre cuando se contrata un préstamo en el que el importe de las cuotas está previamente determinado), dada la variabilidad de las cuotas mes a mes, según el capital pendiente y las disposiciones efectuadas.

Sin embargo, no es menos cierto que la entidad, en aras de contribuir a la transparencia que le es exigible, puede facilitar a sus clientes —y debería hacerlo, en opinión de este Servicio— algún medio, y, en todo caso, un servicio de atención telefónica personalizada, mediante el cual, en un momento determinado, estos pudieran saber la estimación del tiempo que le queda para amortizar una operación.

También hemos de agregar que en este tipo de créditos instrumentados en las tarjetas los extractos y la forma de liquidación no resultan sencillos ni directamente comprensibles para sus titulares, por lo que, en los casos en que el titular de la tarjeta solicite aclaración sobre las cantidades abonadas y las pendientes, la entidad deberá extremar la diligencia para tratar de facilitar a su cliente un detalle completo de la deuda pendiente, donde pueda verificar la bondad del importe reclamado y su composición, desglosando la cantidad pendiente de pago en concepto de principal, intereses acumulados y comisiones devengadas por los distintos conceptos.

Por ello, se apreció mala práctica bancaria, porque, ante la solicitud de información del reclamante a la entidad sobre la deuda reclamada, y dada la confusión en que el mismo incurría, debería habersele facilitado un detalle completo de la misma, donde pudiera verificar la bondad del importe reclamado y su composición, como efectivamente hizo la entidad ante el Servicio en su escrito de alegaciones.

También se apreció que la entidad admitió una importante ampliación de límite de crédito de los 3.750 euros iniciales a 6.570 euros a partir del extracto de fecha 15.4.2007, sin que al parecer realizara ninguna comunicación previa a su cliente de dicha circunstancia, más que la mención incluida en el extracto del período de liquidación previo a dicho incremento, lo que constituye una falta de transparencia y diligencia informativa en sus relaciones con su cliente.

Finalmente, tampoco se consideró ajustada a las buenas prácticas bancarias la aplicación de comisiones sobre reclamación de posiciones deudoras por la reclamación de un mismo saldo, lo que es contrario al criterio mantenido por el Servicio, y la misma calificación mereció el cobro de la comisión por exceso sobre el límite por no cumplir los requisitos exigidos para el mismo, que establecen que, para que pueda adeudarse, debe haber sido concedida (o modificada) una facilidad crediticia por parte de la entidad (consistente en permitir que se supere el límite de crédito inicialmente concedido) como consecuencia de disposiciones efectuadas con la tarjeta.

Por lo tanto, esta comisión:

- No puede adeudarse si en el período de que se trate el cliente no ha efectuado disposiciones con tarjeta que excedan el límite de crédito.
- No puede reiterarse como consecuencia de un mismo excedido, aun en el caso de que el mismo se prolongue en sucesivas liquidaciones de la cuenta.

No se apreció mala práctica bancaria en la no cancelación reclamada, ya que la relación contractual no puede extinguirse hasta que no quedan cancelados todos los derechos y obligaciones dimanantes de la misma.

200801395 Aquí el reclamante se queja de que lleva varios meses solicitando, por diferentes vías, las Condiciones generales de la tarjeta «Mastercard Sinfín», sin haberlas obtenido, señalando que en el año 2004 la entidad le remitió la tarjeta sin ningún tipo de condiciones generales que explicaran los gastos, costes del crédito y forma de cálculo de los intereses.

La entidad alegó que, junto con la tarjeta, el reclamante recibió todas las condiciones generales que regían su funcionamiento, y que la tarjeta fue utilizada desde su recepción, si bien no consta acreditado que efectivamente se hubiera remitido dicha información.

El Servicio analizó la operación con arreglo a la obligación de claridad y transparencia que incumbe a la entidad y pudo comprobar que no se aportaba copia del contrato debidamente firmado por el titular, lo que ya exige un pronunciamiento contrario a las buenas prácticas bancarias y a la normativa de transparencia.

De otro lado, en la copia de las condiciones que la entidad remitió a este Servicio como modelo de la documentación que se envía a los clientes junto con su tarjeta, si bien no queda acreditada en este caso la remisión personalizada al reclamante, tampoco se detallan todos los extremos de la operación que se formaliza, pues únicamente se indica la «mensualidad mínima» para cada saldo dispuesto perteneciente a un determinado intervalo.

Lo anterior significa que el importe del recibo que se giraría al titular de la tarjeta (con carácter general y muy especialmente en los casos en que disminuye el saldo dispuesto) no queda determinado de modo claro y unívoco, lo que constituye un quebrantamiento de los principios de claridad y transparencia informativa exigibles de conformidad con las buenas prácticas y usos financieros, pues impide al prestatario el conocimiento de todas las condiciones; por lo demás, no queda acreditado que el mismo prestara su conformidad.

Además, ante las solicitudes del reclamante, primero telefónica y después por escrito, sobre las condiciones generales de la tarjeta, dado que la había cancelado y precisaba conocer las cuotas pendientes y el tiempo de pago que restaba, la entidad se limitó a remitir unos extrac-

tos mensuales que detallaban el importe mensual amortizado (100 euros) y las comisiones cargadas en las mencionadas cuotas, pero no un detalle más completo del crédito pendiente y de sus condiciones.

En definitiva, se consideró que la entidad reclamada no había acreditado que informara adecuadamente al reclamante, ni a priori ni a posteriori, sobre las características de la operación crediticia contratada mediante la titularidad de la tarjeta de crédito, actuación a la que venía obligada en virtud de los principios de claridad y transparencia que deben regir las relaciones de las entidades financieras con sus clientes.

200903731 En esta reclamación la queja se basa en las liquidaciones de intereses practicadas por la entidad por el exceso de disposiciones sobre el límite autorizado de la tarjeta.

En este caso, se comprobó que la entidad había procedido a admitir una importante ampliación de límite de crédito de los 1.230 euros iniciales a 8.000 euros, sin comunicación previa a su cliente. También se detectaron modificaciones tanto del tipo de interés aplicable como del importe de la cuota mensual a pagar. Todo ello mereció un pronunciamiento contrario por falta de transparencia informativa. Sin perjuicio de que el reclamante tuvo conocimiento de dicha ampliación a través de la información periódica remitida, haciendo uso de dicho nuevo límite, lo que implica una aceptación tácita de la misma.

200908589 El reclamante discrepa por el hecho de que la entidad asentara en su cuenta una transferencia de 1.450 euros sin que fuera solicitada ni firmada por él y, a partir de entonces, fue cobrándole sucesivos importes hasta que, en abril de 2009, mediante transferencia, pagó la deuda total por importe de 1.988,22 euros tras recibir un apremio. La transferencia se realizó con cargo al límite de su tarjeta.

La entidad reconoció que no disponía de copia del contrato de la tarjeta de la que era titular, lo cual es calificable como incumplimiento de la normativa de transparencia, norma 6.^a de la Circular 8/1990.

La entidad también alegó que, dentro de las facilidades crediticias que ofrecía la tarjeta, se encontraba la posibilidad de recibir un importe de efectivo. Este sería reembolsable conforme a las condiciones que solicitara el titular, aunque siempre con una cuota mínima marcada por las Condiciones Generales. Pero es requisito imprescindible que haya habido una solicitud expresa del beneficiario de la transferencia de efectivo, requisito que, en este caso, no se ha acreditado, al no disponer la entidad del archivo de audio, en el que presuntamente se recogía la aceptación de su cliente.

Por otra parte, se analizó el movimiento de la cuenta de la tarjeta, poniéndose de manifiesto una serie de discrepancias en cuanto a la corrección de las liquidaciones practicadas, que no han quedado suficientemente aclaradas, ya que resultaba difícil explicarse que se solicitara una transferencia para abonar compras de 128 euros, pagando por ello un total de casi 3.400 euros al cabo de tres años. Por este motivo, se instó a la entidad a revisar las mismas, a fin de que todos los cargos realizados se ajustaran a operaciones y gastos autorizados por el cliente.

200904438 La reclamante manifestó su disconformidad con la actuación de la entidad en relación con el importe de los recibos mensuales pasados al cobro. Explicó que, pese a haberse pactado una cuota mensual de 50 euros, la entidad le pasó al cobro, de forma arbitraria, diversas cantidades.

Una vez realizadas las comprobaciones oportunas con la documentación que se aportó al expediente, se concluyó que la entidad infringió las buenas prácticas y usos financieros al efectuar una modificación de la forma de pago en diversos extractos mensuales de la tarjeta que se apartó de lo pactado en el documento contractual, ya que, aunque las razones de la modificación de la forma de pago trataran de favorecer que el cliente pudiera hacer frente a los pagos, se considera necesario que la operativa llevada a cabo por la entidad se pacte expresamente con el cliente, ya que, de otro modo, supondría una modificación unilateralmente impuesta del contenido del contrato previamente suscrito con su cliente.

200806084 La reclamante denuncia que, habiendo procedido a cancelar la deuda que mantenía con la entidad por las disposiciones realizadas con su tarjeta de crédito, por el importe que telefónicamente le habían comunicado ese mismo día, esto es, 4.400 euros, no volvió a utilizar dicha tarjeta, pese a lo cual le siguen reclamando cuotas durante cuatro meses como si no hubiese hecho el pago. Además, han incluido sus datos en un registro de morosidad.

Del estudio de la documentación aportada se evidenció que la entidad cometió un error en la comunicación telefónica de la deuda pendiente a la reclamante, ya que no incluyó en ella un recibo ya emitido y pendiente de pasar al cobro de 159,35 euros, sin que tampoco advirtiera a la reclamante de que dicho recibo tenía que ser atendido, ya que no se había incluido en la comunicación del saldo pendiente.

Es censurable la actuación de la entidad de limitarse a girar una y otra vez sin más dicho recibo no atendido por su cliente, sin ofrecer explicación alguna a la misma e incrementando el saldo reclamado con intereses y comisiones de reclamación de la deuda, las cuales, por otra parte, y dado que la tarjeta no había sido objeto de nuevas utilizaciones, no resultaban procedentes al recaer sobre un saldo ya reclamado (criterio asentado por el Servicio).

A pesar de la falta de transparencia mostrada por la entidad, no se concluyó el informe con pronunciamiento contrario a la misma debido al allanamiento de esta a las pretensiones de la reclamante con posterioridad a la emisión del mismo.

200900840 La reclamante indicaba en su escrito su reclamación en relación con una tarjeta emitida por Citibank, la cual, señala, nunca activó, ni hizo compra alguna con la misma ni la utilizó para nada, pese a lo cual la entidad ingresó con cargo a la misma, sin previo aviso, un dinero (1.560 euros), que, a su vez, fue devengando intereses.

Quedó acreditado en el expediente la solicitud de la reclamante a la entidad de una tarjeta CITIBANK ORO, mediante el modelo de contratación implementado por la entidad.

La discrepancia existente entre las partes trae causa de la transferencia de efectivo efectuada por la entidad a su cliente con cargo al crédito disponible en la Tarjeta Visa de la que es titular, la cual, según el Banco, se habría ofrecido a través de una llamada telefónica a la reclamante, como se hace con los nuevos clientes, y con el consentimiento de esta, aportando la entidad —a efectos de acreditar sus afirmaciones— un CD con la grabación de la conversación mantenida el 10.7.2008. Por tanto, dicha transferencia de efectivo tenía como soporte documental el contrato de tarjeta de crédito, cuya solicitud ha quedado acreditada en el expediente que suscribió la reclamante con fecha 7 de mayo de 2008, sin que la misma obedezca a la contratación de un nuevo producto —préstamo—.

Tras la audición del CD obrante en el expediente, resulta que la reclamante recibió la llamada de la entidad, en la que, tras verificar el interlocutor que la misma había recibido la tarjeta en

su domicilio, y haberle informado de que disponía también de un seguro de vida por accidente y de un seguro de daños gratuito durante un tiempo, le comunicó que tenía un regalo de bienvenida: la entidad le regalaba los 50 primeros euros que utilizara con la tarjeta, para que así pudiera activar la misma y comprobar que funcionaba de forma correcta, sin que ello supusiera para la titular ningún coste.

Tras ese ofrecimiento, y después de verificar una serie de datos personales de la titular, el operador del Banco le ofrece a la reclamante «una ventaja adicional que tiene la tarjeta», consistente en transferir de la línea de crédito de la tarjeta a su cuenta determinada cantidad que él mismo indica — 1.560 euros—, «sin coste por la transferencia». Agrega que ese es el importe máximo, pero que puede solicitar desde 500 euros, requiriendo su conformidad; conformidad que presta la reclamante.

Durante el resto de la conversación el operación incide en la gratuidad de la transferencia, formas de pago y reflejo de la misma como una disposición más con cargo a la línea de crédito. La reclamante da su consentimiento y vuelve a preguntar si tiene gastos, a lo que le indican que no.

No se emitió un pronunciamiento contrario a la entidad, ya que se acreditó el consentimiento de la titular a la operación, pero ello no impide que se señale a la entidad que, en casos como el que nos ocupa, debería extremar la diligencia para informar a sus clientes, de acuerdo con los dictados de las buenas prácticas bancarias, con la claridad y extensión que le es exigible, de que la gratuidad afecta exclusivamente a la transferencia, pero no al importe transferido, que habría de ser retribuido con arreglo a las condiciones estipuladas para la línea de crédito concedida a su tarjeta y a cuyo cargo se efectuaría la transferencia, condiciones que se contienen en el Reglamento de la Tarjeta de Crédito Citibank, de forma tal que no se planteen dudas de que los titulares conozcan y comprendan los términos de la propuesta que realizan los operadores y, en consecuencia, puedan prestar su consentimiento con conocimiento de causa.

7.4 Avals

N.ºS DE EXPEDIENTE	ENTIDAD RECLAMADA
200901997	BANESTO
200905428	LA CAIXA
200905716	CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO
200911286	CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO

200901997 El reclamante mostró disconformidad por el rechazo por parte de Banesto a la ejecución de un aval otorgado por el mismo a su favor, con fecha 11 de abril de 2007, con plazo de garantía hasta el 16 de agosto de 2008 y con plazo de ejecución hasta el día 5 de septiembre del mismo año, para garantizar la devolución por parte de la Promotora, en caso de incumplimiento por su parte, como vendedora, de las cantidades entregadas por el reclamante, como comprador, a cuenta del pago del precio de una vivienda.

Manifiesta el reclamante que, de los distintos supuestos garantizados por el aval, exigió al Banco la ejecución del mismo por la ausencia de la cédula de habitabilidad en la fecha de tal requerimiento, el día 4 de septiembre de 2008, fecha que, por otra parte, estaba dentro del plazo de ejecución establecido en el documento de garantía.

Ante todo, es preciso significar que, aunque el aval reclamado, como en general cualquier otro de su tipo otorgado para garantizar entregas a cuenta del precio de adquisición de viviendas,

se preste en el marco de la ley básica reguladora de la materia, esto es, la Ley 57/1968, ello no es óbice para que el análisis de los derechos y obligaciones de avalista y beneficiario se verifique ante todo a la luz del texto literal del documento de garantía, que constituye la primera y primaria *lex contractus* de la relación jurídica de garantía que se formaliza mediante el aval.

La ausencia de «cédula de habitabilidad» era un supuesto de los tres que contemplaba el aval como causa para ejercer el derecho de ejecución de la garantía que comprometía a la entidad.

La entidad reclamada argumentaba que la cédula de habitabilidad había sido solicitada el día 2 de septiembre, que no había plazo para su entrega, que ello no suponía rechazo y, finalmente, que el Servicio no es competente sobre cuestiones sometidas al régimen de la Ley 57/1968.

El Servicio señaló que, efectivamente, tiene declarado que el régimen legal de las entregas a cuenta del precio de adquisición de viviendas no es materia de supervisión y disciplina de las entidades de crédito, lo cual es cierto, pero no lo es menos que la actuación de dichas entidades como avalistas puede y debe ser valorada en sus aspectos formales, y bajo el prisma de la observancia de las normas sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

En este caso, se evidenció que, durante el plazo de vigencia del aval, no se había producido la solicitud ni obtención de la cédula de habitabilidad, y, además, que la misma no se había obtenido a la fecha de finalización del plazo de requerimiento, por lo que se consideró que los argumentos de la entidad para no hacer frente a sus obligaciones contractuales no se encontraban debidamente fundados.

200905428 El reclamante mostró su disconformidad por el rechazo por parte de La Caixa a la ejecución de un aval otorgado por la misma a su favor, con fecha 20 de septiembre de 2006, por un importe máximo de 89.147,43 euros, y con vencimiento límite el 30.10.2008, para garantizar la devolución, inicialmente por FI, SA, y después, tras la correspondiente subrogación, por PH, SA, como vendedora, en caso de incumplimiento por su parte, de las cantidades entregadas por el reclamante, como comprador, a cuenta del precio de una vivienda.

El Servicio consideró que la entidad reclamada había quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios actuando con falta de transparencia, ya que invocaba la Ley 57/1968 a favor de sus argumentos, pero la incumplía a la hora de establecer una fecha fija de vencimiento máximo de la garantía, toda vez que, conforme al artículo 4 de dicha norma, las garantías otorgadas con sujeción a la misma no se cancelarán hasta que se expida la cédula de habitabilidad (o licencia de primera ocupación) y se acredite la entrega de la vivienda al comprador.

Dicho hecho no se subsana por la prórroga unilateral del aval efectuada por la entidad, ya que el plazo ampliado vuelve a transcurrir hasta una nueva fecha límite. La actuación de La Caixa en este punto se revela, así, irregular desde el punto de vista de la transparencia de las operaciones y de las buenas prácticas financieras, tanto más cuanto el establecimiento de un plazo de validez taxativo de la garantía es la circunstancia que ha propiciado la solicitud de su ejecución (en la víspera del vencimiento inicial), en evitación de que se extendieran sus derechos como beneficiario de la misma.

200905716 El reclamante mostraba su disconformidad por el rechazo por parte de CAM a hacer efectivos una serie de avales, otorgados a su favor y el de su esposa, en distintas fechas

y por diferentes importes, para garantizar la devolución por la mercantil VP Promociones, SL, como vendedora, en caso de incumplimiento por su parte, de las cantidades entregadas por el reclamante y su esposa, como compradores, a cuenta del precio de una vivienda, según contrato de compraventa suscrito entre las partes con fecha 15 de abril de 2005.

El reclamante manifestaba haber entregado a cuenta a la vendedora la suma de 15.782,61 euros y acompañaba copias de tres de los avales reclamados, uno por 9.000 euros y dos por 1.916,70 euros, y copia de una solicitud de aval que identifica, incluso con su número de inscripción en el registro de avales (147798), otro aval más por 1.916,70 euros. Incluyendo este último, los avales aportados por copia sumaban 14.750,10 euros, con lo que existía una diferencia no cubierta respecto de las cantidades pagadas a cuenta de 1.032,51 euros, que el reclamante manifiesta que correspondía a un aval del mismo importe cuyo documento había reclamado a la Caja, sin que hasta la fecha esta se lo hubiera solicitado.

La entidad argumentó que las cantidades reclamadas no habían sido ingresadas en la cuenta identificada en el propio aval como requisito imprescindible para la validez del mismo, si bien se pudo comprobar que dicha cuenta no coincidía con el número de cuenta que figuraba en el contrato de compraventa como cuenta destinataria de los fondos avalados. Esta disparidad no aclarada por la entidad se consideró que desvirtuaba la prueba documental que se le pretendía dar.

Además, el argumento de la entidad para denegar el pago del aval relativo a la ausencia de ingreso en la cuenta especial de las cantidades entregadas tampoco puede ser decisivo, si se considera quién debe efectuar tales ingresos: las entregas que reciba el vendedor directamente habrán de ser depositadas por este en dicha cuenta, como recuerda el contrato de compraventa; y, si se trata de entregas efectuadas mediante el pago de instrumentos cambiarios, parece claro que será la entidad en que se encuentra abierta la cuenta especial, y que además ha gestionado la presentación y cobro de los efectos, es decir, CAM, la que, de acuerdo con la operativa acordada con el vendedor, haga llegar los fondos percibidos a la repetida cuenta: en ningún caso el comprador, que ha cumplido las obligaciones económicas a su cargo, mediante abonos directos o atendiendo debidamente los documentos que se le han presentado al pago, pero que materialmente no puede efectuar su ingreso en esa cuenta especial.

Cualquier otra interpretación dejaría la eficacia del aval al arbitrio de la buena fe y de la diligencia del vendedor o de la entidad avalista, por lo que el pronunciamiento fue contrario a la actuación de la entidad.

200911286 Los reclamantes manifestaron que habían instado la ejecución del aval por causa del incumplimiento por el vendedor del plazo de entrega de la vivienda que habían adquirido, según lo estipulado en el contrato de compraventa de la misma, negándose a ello la entidad, argumentando la situación concursal de la empresa promotora, y la necesidad de solicitar la resolución del contrato y la autorización expresa de la Administración Concursal y comunicación del crédito en el concurso para poder realizar el pago.

En este caso, la propia entidad reclamada dio a entender su aceptación implícita del incumplimiento alegado por los reclamantes, ya que no lo objetó e, incluso, en una comunicación a aquellos de fecha 25 de mayo de 2009, declaró expresamente: «[...] dado que en la mayoría de los casos no han llegado (sic) las fechas de entrega de las viviendas establecidas en los contratos de compraventa [...]». Habida cuenta también de la condición de concursada en que estaba incurso la mercantil afianzada, hay que entender que el pago del aval está correctamente reclamado, dentro del término de vigencia del mismo y de acuerdo con su texto, no

siendo aceptable que CAM pretenda imponer la necesidad de la previa resolución del contrato de compraventa como requisito para la ejecución del aval, ya que tal circunstancia no se exige en modo alguno en el documento de garantía y, a falta de tal exigencia expresa, no puede representar una condición indispensable para el ejercicio del derecho de los beneficiarios.

En este aspecto, la actuación de la entidad parecía atender, más que a la consideración de tales derechos del beneficiario de la fianza, a la defensa preventiva de sus propios intereses como avalista, mediante la protección de su posible reclamación ulterior a la sociedad avalada, si finalmente tuviera que hacer frente a la garantía, por lo que se concluyó que su negativa a hacer frente a sus obligaciones como avalista no se encontraba debidamente fundada, y, como tal, debía ser considerada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Además, la fijación en el aval reclamado de una fecha de vencimiento fija y taxativa infringía lo dispuesto en el artículo 4.º de la Ley 57/1968, de 27 de julio, sobre anticipos a cuenta del precio de adquisición de viviendas, toda vez que, conforme al precepto citado, las garantías de dichos anticipos solo se cancelarán una vez expedida la cédula de habitabilidad (o documento equivalente) y una vez acreditada la entrega de la vivienda al comprador.