

BANCO DE ESPAÑA

**MEMORIA  
DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES  
DEL BANCO DE ESPAÑA  
CORRESPONDIENTE AL AÑO 1999**

Servicio Jurídico

BANCO DE ESPAÑA

**MEMORIA  
DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES  
DEL BANCO DE ESPAÑA  
CORRESPONDIENTE AL AÑO 1999**

Servicio Jurídico



## ÍNDICE

	<u>Páginas</u>
CAPÍTULO I: PRESENTACIÓN .....	7
CAPÍTULO II: INFORMACIÓN ESTADÍSTICA .....	11
CAPÍTULO III: INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE .....	29
<i>Grupo I.—Operaciones activas</i> .....	31
Comisiones .....	31
Intereses .....	35
Actuación unilateral de la entidad .....	36
Falta de diligencia .....	38
Información y documentación .....	40
Condiciones contractuales .....	42
Subrogaciones y novaciones .....	43
Préstamos subvencionados .....	44
<i>Grupo II.—Operaciones pasivas</i> .....	47
Comisiones .....	47
Ley de Crédito al Consumo .....	50
Intereses .....	51
Discrepancias sobre apuntes en cuenta .....	51
Falta de diligencia .....	56
Condiciones contractuales .....	56
Información y documentación .....	58
Valoración .....	62
<i>Grupo III.—Transferencias</i> .....	63
Comisiones .....	63
Discrepancias sobre apuntes en cuenta .....	64
Información y documentación .....	65
Falta de diligencia .....	65
Valoración .....	66
<i>Grupo IV.—Cheques, letras de cambio, pagarés, recibos y otros efectos</i> .....	67
Comisiones .....	67
Discrepancias sobre apuntes en cuenta .....	69
Falta de diligencia .....	70
Normativa específica .....	75
Valoración .....	76

<i>Grupo V.—Valores y operaciones con Deuda del Estado</i> .....	79
Comisiones .....	79
Información y documentación .....	79
<i>Grupo VI.—Tarjetas de crédito</i> .....	81
Comisiones .....	81
Discrepancias sobre apuntes en cuenta .....	82
Falta de diligencia .....	82
Información y documentación .....	83
Uso fraudulento .....	85
Condiciones contractuales .....	86
<i>Grupo VII.—Operaciones en divisas y billetes extranjeros.</i> .....	87
Información y documentación .....	87
Normativa específica .....	87
<i>Grupo VIII.—Cuestiones varias.</i> .....	89
Avales y garantías .....	89
Cajas de seguridad .....	89
Créditos documentarios .....	90
Impuestos y Seguridad Social .....	90
Seguros .....	91
Otras cuestiones .....	92
 CAPÍTULO IV: CRITERIOS DE INTERÉS GENERAL .....	 93
 CAPÍTULO V: ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS .....	 99
 ANEXO LEGISLATIVO .....	 103
Orden de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito .....	105
Circular del Banco de España n.º 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela .....	111
Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios. ....	151
Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios .....	155
Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo .....	163
Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación .....	173

CAPÍTULO I  
**PRESENTACIÓN**

La *Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España*, que se publica anualmente en cumplimiento de la normativa que lo regula, no ofrece ninguna especial novedad en su edición correspondiente al ejercicio 1999. A lo largo de su desarrollo se observará que se ha continuado, en su esquema estructural, la línea marcada desde el comienzo de su publicación, si bien cada año se han ido introduciendo mejoras con el fin de que cumpla, con mayor eficacia, la finalidad que la norma pretende.

Como con todo detalle se analiza en la información estadística, el año 1999 ha supuesto una disminución en el número de reclamaciones presentadas al Servicio, lo que debe considerarse como un buen dato, pues, a pesar del aumento de la actividad económica, y por tanto de la financiera, tal disminución parece indicar un mayor grado de cumplimiento por parte de las entidades tanto de la normativa de transparencia como de las buenas prácticas y usos bancarios, además de la indudable eficacia y buen hacer de los defensores del cliente, que año a año desarrollan su labor con más objetividad y rigor. No cabe olvidar que, a lo largo de la existencia de las Memorias —esta es la decimotercera publicada—, se ha ido creando un cuerpo de doctrina que permite orientar las resoluciones con mayor facilidad.

Es indudable que determinadas prácticas, que podemos denominar viciosas, se han ido desterrando poco a poco del diario quehacer de las entidades, que, no obstante, deben seguir vigilantes hasta conseguir su total erradicación.

Debe hacerse hincapié en la necesidad de que las operaciones tengan siempre el oportuno respaldo documental, que las órdenes verbales sean inmediatamente ratificadas por escrito, que las disposiciones se realicen de la forma en que se encuentra determinado en el correspondiente contrato, todo ello con el fin de que

por un exceso de confianza no se produzcan luego situaciones conflictivas entre las entidades y sus clientes.

Debemos también mencionar que, si bien, el Defensor del Pueblo en su último informe anual expone que el Ministerio de Economía y Hacienda no modificará la situación actual conforme a la cual los informes del Servicio de Reclamaciones carecen de fuerza vinculante para las entidades, nos cabe reiterar que, no obstante, estas siguen acatando los informes en un elevado porcentaje, fruto de ello es que el importe de las cantidades abonadas a sus clientes con origen en los informes del Servicio contrarios a su actuación, allanamientos y desistimientos, ha ascendido a cerca de 51 millones de pesetas, es decir, casi un 15 % más que el año anterior, a pesar de haber disminuido en casi idéntico tanto por ciento el número de reclamaciones.

Todo ello sin perjuicio de la posibilidad de acudir al arbitraje previsto en la normativa de consumo, al que numerosas entidades se vienen adhiriendo.

Durante el ejercicio 1999 se han continuado las reuniones con representantes de organismos afines de los restantes países miembros de la Unión Europea, con el fin de avanzar en el desarrollo de iniciativas y proyectos que permitan homogeneizar los criterios y sistemas de defensa del usuario de servicios financieros dentro del ámbito más general de protección del consumidor.

Asimismo se ha continuado enviando la Memoria a los países iberoamericanos, con algunos de los cuales se han mantenido reuniones encaminadas a intercambiar experiencias y criterios, siempre con el objetivo de la mejor defensa de los usuarios bancarios. De todo ello puede deducirse, sin esfuerzo, la existencia de una especial y creciente sensibilidad en el sector para la protección de la clientela bancaria, sensibilidad que en buena parte tiene su origen en la normativa española, una de las primeras creadas con tal fin.

**CAPÍTULO II**  
**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**



Un año más, el capítulo II de la *Memoria del Servicio de Reclamaciones* se destina a publicar la información estadística. Sin duda, este capítulo es ciertamente trascendente, tanto para todo aquel que quiera conseguir datos de los distintos cuadros por motivos ocasionales como para el investigador que busque profundizar en la evolución y conocimiento de los parámetros que contienen.

La actual Memoria incluye siete cuadros, ordenados en seis grupos o capítulos distintos, más dos gráficos, en los que se ofrece una visión para el lector del volumen de reclamaciones por comunidades autónomas, atendiendo como referencia a su trascendencia económica. Sin duda, en estos gráficos llama la atención que no siempre el volumen de magnitudes económicas dentro de un territorio tiene como consecuencia directa un mayor número de reclamaciones denunciadas dentro de sus límites geográficos, pero a ello nos referiremos en el correspondiente comentario. Quizás sea oportuno indicar aquí que se ha optado por materializar las comparaciones entre comunidades utilizando las cifras y sumas en euros, en lugar de nuestra tradicional peseta.

Llamamos la atención, igualmente, de los interesados en la materia, por la importancia que consideramos tiene el cuadro número 4, donde incluimos no ya únicamente la relación de las entidades más reclamadas, sino, lo que puede ser más interesante, cómo concluyeron los expedientes abiertos contra las mismas, esto es, si la reclamación estaba o no fundada y, en consecuencia, dio origen a una opinión del Servicio en uno u otro sentido. Destacamos aquí que, para obtener esos datos, era necesario anteriormente comparar dos cuadros, los antiguos números 4 y 6, por lo que la configuración elegida finalmente, sin duda, redundaba en ofrecer una mayor simplicidad y ventajas a la hora de interesarse por estos datos concretos.

Por último, y antes de proceder al estudio y comentario detallado de los distintos cuadros, advertimos de dos hechos que el lector habitual ya conoce, pero no por ello debemos olvidar. Nos estamos refiriendo a que debemos diferenciar entre cifras absolutas y relativas, siempre que comparemos incrementos ( $\Delta$ ) o decrementos ( $\nabla$ ) de los dos ejercicios consecutivos —1998 y 1999— recogidos en esta Memoria. Las relativas, obvio

es decirlo, recogen las variaciones que existen siempre que comparemos referencias distintas, ante las diferencias en el volumen de reclamaciones que ineludiblemente se producen siempre entre dos ejercicios.

El segundo aspecto a recordar año tras año es advertir que las sumas totales no aparecen recogidas en algunos cuadros, porque, de hacerlo, se distorsionarían los datos reales, por cuanto los ofrecidos no coincidirían. La razón es simple: en ocasiones, nos encontramos con diversos asuntos de distinta materia en un mismo expediente, o bien son muchos los casos en los que resulta implicada más de una entidad.

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

El primer dato que solemos destacar cada año es la variación habida en el número de expedientes de reclamación abiertos en el Servicio durante el año analizado. En concreto, en este año 1999 se han presentado un total de 2.498 reclamaciones, 336 menos que el año anterior. Por tanto, no nos hallamos ya ante una ligera disminución como la sufrida (del 3,2 %) en el ejercicio anterior. Este año el decremento ha alcanzado el 11,9 %, o lo que es lo mismo, el descenso indicado supone el número más reducido de reclamaciones presentadas en el Servicio desde el año 1993. A raíz de la implantación de la figura del defensor del cliente, cuya eficacia quedó demostrada a partir del año 1991, en el que el número de reclamaciones presentadas fue prácticamente la mitad de los años anteriores, se había padecido un incremento más o menos sostenido en el número de expedientes. Dicha tendencia alcanzó su máximo exponente en 1997, con un total de 2.929 reclamaciones abiertas, descendiendo —como ya hemos apuntado antes— a las 2.834 del año siguiente, y a las 2.498 del año que estamos ahora comentando.

Difícilmente podemos determinar que las oscilaciones mensuales habidas se hayan producido por una causa objetiva. Ciertamente, en consonancia con las cifras anuales, es evidente la existencia de un descenso sostenido a lo largo prácticamente de todo el año. Destacan, por este orden, las reducciones de los meses de enero, octubre, julio y septiembre, todas ellas rondan el 25 % de decremento si lo comparamos con el mismo

mes del año anterior. Si nos fijamos en los incrementos, que aunque ligeros también los hay, señalaremos los meses de agosto y noviembre, que rozan un porcentaje de subida del 10 %.

Otro punto a añadir al presente comentario es el de los expedientes resueltos al finalizar el año 1999. Al confeccionar el cuadro 1 de la Memoria del año 1998, nos encontrábamos con un total de 532 expedientes en trámite que, dicho sea de paso, fueron resueltos antes de publicar dicha Memoria. A este trabajo, a computar como realizado en el ejercicio de 1999, añadiremos que se han archivado, ya dados de alta en ese año, otros 1.798 expedientes, dejando en tramitación una cantidad que asciende a 700 expedientes, cuya suma con el anterior dato numérico obedece a la cifra antes comentada del número total de reclamaciones presentadas en este año 1999. Todos estos expedientes, conforme viene siendo habitual, se han tramitado y resuelto dentro del plazo reglamentario.

Como último comentario, con respecto al presente cuadro, relativo a las causas que han motivado el significativo descenso en el número de expedientes abiertos en este ejercicio, consideramos que ha influido la bonanza del período económico en el que nos hemos desenvuelto, sin olvidar un hecho constatable, como es que las entidades se ajusten cada vez más a las pautas y normas recomendadas por este Servicio de Reclamaciones, todas ellas recopiladas en las Memorias que

anualmente se publican y que, como es sabido, constituyen una útil herramienta de trabajo, tanto para dichas entidades, a la hora de marcar las pautas de su relación con la clientela, como para los propios consumidores y usuarios de servicios financieros.

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

Un año más, y ya es el quinto, diferenciamos al confeccionar el presente cuadro entre la comunidad autónoma donde se originó la incidencia que motivó la reclamación —nos referimos a la localidad donde está ubicada la oficina bancaria de la entidad afectada, lo que supone el dato quizás más trascendente— y aquella otra en la que posteriormente el reclamante estimó oportuno plantear su queja ante el Servicio, emplazamientos que pueden o no coincidir.

Este diferente modo de presentar las reclamaciones sirve de explicación a la enorme diferencia que existe en los datos de la Comunidad de Madrid si la comparamos con el resto de territorios autónomos. Como hacemos otros años, advertimos de que la remisión de supuestos a través del Servicio de Correos, por el que optan muchas personas que podrían dirigirse directamente a las sucursales provinciales del Banco de España, explica que prácticamente el 59 % de los expedientes

## 1. RESUMEN DE RECLAMACIONES AÑO 1999

Período	Reclamaciones presentadas	Reclamaciones acumuladas	% s/año anterior	% s/mes anterior	Archivos acumulados	En trámite
Ene 99	166	166	∇ 24,9	∇ 20,2	4	162
Feb 99	203	369	∇ 18,5	Δ 22,3	62	307
Mar 99	255	624	∇ 15,6	Δ 25,6	149	475
Abr 99	232	856	∇ 0,8	∇ 9,0	271	585
May 99	244	1.100	Δ 0,4	Δ 5,2	436	664
Jun 99	231	1.331	∇ 13,5	∇ 5,3	646	685
Jul 99	231	1.562	∇ 22,0	0,0	823	739
Ago 99	156	1.718	Δ 9,9	∇ 32,5	1.014	704
Sep 99	169	1.887	∇ 22,1	Δ 8,0	1.235	652
Oct 99	181	2.068	∇ 24,6	Δ 7,1	1.373	695
Nov 99	235	2.303	Δ 9,3	∇ 29,8	1.630	673
Dic 99	195	2.498	∇ 6,2	∇ 17,4	1.798	700
TOTAL	2.498	2.498	∇ 11,9		1.798	700

presentados en el Servicio lo hayan sido en su sede central. Si nos fijásemos en el lugar de la incidencia, comprobaríamos que tan solo el 27,8 % del total nacional de expedientes abiertos tuvieron como causa supuestas anomalías o irregularidades acaecidas en la Comunidad de Madrid, o lo que es lo mismo, más de la mitad de los expedientes presentados en Madrid provienen de incidencias que nada tienen que ver con esta comunidad autónoma. Por tanto, y a pesar de que analizando el bienio anterior (período 1997-1998) parecía variar esta tendencia, no termina de alterarse de manera definitiva la proporción de reclamantes que optan por remitir el asunto al Servicio en Madrid, en lugar de dirigirse a sedes del Banco más cercanas a su domicilio.

Si valoramos ya directamente los datos, comunidad a comunidad, observaremos que en Madrid se ha producido un descenso del 7,6 % en reclamaciones presentadas —121 menos— y de un 9,2 % en incidencias —70 casos menos—. Si nos movemos en cifras relativas, probablemente más significativas por cuanto en ellas tomamos en cuenta, ponderándola, la disminución global en el número de expedientes abiertos en los años comparados a nivel nacional, comprobamos que esta comunidad autónoma ha sufrido ligeros incrementos (del 4,8 % y del 3 %, dependiendo, respectivamente, de reclamaciones presentadas o incidencias habidas), lo cual, si bien no es un dato trascendental, por la importancia económica que tiene este territorio, sí merece llamar nuestra atención. De hecho, fiel reflejo de ese aumento

relativo, es que la *ratio* de esta comunidad, que aparece en el siguiente cuadro, ha experimentado igualmente una variación al alza.

A menor distancia cada año de la madrileña, si tenemos en cuenta el lugar de la incidencia, se encuentra la Comunidad Autónoma Andaluza. Tan solo siete puntos (del 20,7 % al 27,8 %) separan los datos porcentuales de ambos territorios, lo que, llevado a número de expedientes, reduce la diferencia a tan solo 179 casos. No ocurre lo mismo con los datos extraídos del lugar de presentación, donde observamos un significativo descenso en las magnitudes andaluzas, que alcanza un 22,9 % en datos absolutos y un 12,8 % en relativos. Esto implica que, en mayor grado que el año anterior, las personas afectadas por incidencias en esta comunidad autónoma han optado por plantear el asunto fuera de los límites geográficos de su territorio.

También es un dato habitual a comentar en este capítulo que el resto de territorios se encuentra a gran distancia de los dos anteriormente comentados. Si acaso, destacamos que la Comunidad Valenciana permanece en tercera posición, tanto analizando estos datos desde el punto de vista del lugar de presentación como del lugar de incidencia. En este territorio autónomo, sí que el descenso ha sido generalizado, suponiendo unos parámetros que alcanzan el 22 % de decremento en datos absolutos, tanto en reclamaciones presentadas como en incidencias denunciadas, y que rebasan el 13 %

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

	1999		1998		Variación									
	Lugar de presentación		Lugar de origen		Lugar de presentación		Lugar de origen		Absoluta				Relativa	
	P	I	P	I	P	I	P	I	P	I	P	I		
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Madrid . . . . .	1.472	58,9	695	27,8	1.593	56,2	765	27,0	∇ 121	∇ 70	∇ 7,6	∇ 9,2	Δ 4,8	Δ 3,0
Andalucía . . . . .	273	10,9	516	20,7	354	12,5	563	19,9	∇ 81	∇ 47	∇ 22,9	∇ 8,3	∇ 12,8	Δ 4,0
C. Valenciana . . . . .	126	5,0	216	8,6	163	5,8	277	9,8	∇ 37	∇ 61	∇ 22,7	∇ 22,0	∇ 13,8	∇ 12,2
Cataluña . . . . .	88	3,5	192	7,7	89	3,1	194	6,8	∇ 1	∇ 2	∇ 1,1	∇ 1,0	Δ 12,9	Δ 13,2
Castilla y León . . . . .	93	3,7	141	5,7	121	4,3	163	5,8	∇ 28	∇ 22	∇ 23,1	∇ 13,5	∇ 14,0	∇ 1,7
Galicia . . . . .	80	3,2	127	5,1	89	3,1	147	5,2	∇ 9	∇ 20	∇ 10,1	∇ 13,6	Δ 3,2	∇ 1,9
País Vasco . . . . .	50	2,0	72	2,9	47	1,7	85	3,0	Δ 3	∇ 13	Δ 6,4	∇ 15,3	Δ 17,6	∇ 3,3
Aragón . . . . .	52	2,1	68	2,7	91	3,2	113	4,0	∇ 39	∇ 45	∇ 42,9	∇ 39,8	∇ 34,4	∇ 32,5
Murcia . . . . .	49	2,0	73	2,9	39	1,4	71	2,5	Δ 10	Δ 2	Δ 25,6	Δ 2,8	Δ 42,9	Δ 16,0
Canarias . . . . .	49	2,0	80	3,2	49	1,7	88	3,1	0	∇ 8	0,0	∇ 9,1	Δ 17,6	Δ 3,2
Cast.-La Mancha . . . . .	42	1,7	109	4,4	60	2,1	125	4,4	∇ 18	∇ 16	∇ 30,0	∇ 12,8	∇ 19,0	0,0
Extremadura . . . . .	34	1,4	63	2,5	34	1,2	60	2,1	0	Δ 3	0,0	Δ 5,0	Δ 16,7	Δ 19,0
Asturias . . . . .	32	1,3	55	2,2	33	1,2	75	2,6	∇ 1	∇ 20	∇ 3,0	∇ 26,7	Δ 8,3	∇ 15,4
La Rioja . . . . .	15	0,6	21	0,8	14	0,5	18	0,6	Δ 1	Δ 3	Δ 7,1	Δ 16,7	Δ 20,0	Δ 33,3
Cantabria . . . . .	18	0,7	25	1,0	18	0,6	27	1,0	0	∇ 2	0,0	∇ 7,4	Δ 16,7	0,0
Navarra . . . . .	6	0,2	13	0,5	5	0,2	13	0,5	Δ 1	0	Δ 20,0	0,0	0,0	0,0
Islas Baleares . . . . .	17	0,7	28	1,1	29	1,0	43	1,5	∇ 12	∇ 15	∇ 41,4	∇ 34,9	∇ 30,0	∇ 26,7
Ceuta . . . . .	0	0,0	2	0,1	5	0,2	6	0,2	∇ 5	∇ 4	∇ 100,0	∇ 66,7	∇ 100,0	∇ 50,0
Melilla . . . . .	2	0,1	2	0,1	1	0,0	1	0,0	Δ 1	Δ 1	Δ 100,0	Δ 100,0	0,0	0,0
T O T A L . . . . .	2.498	100	2.498	100	2.834	100	2.834	100	∇ 336	∇ 336				

y el 12 %, respectivamente, si nos fijamos en cifras relativas. En cuarta posición, un año más, se encuentra Cataluña, si consideramos el origen de la incidencia, con 192 expedientes, un 7,7 % del total nacional. Aquí observamos un descenso prácticamente nulo —dos expedientes— con respecto al ejercicio anterior, que implica un incremento relativo del 13,2 %. Sin embargo, tomando como referencia el lugar de presentación, esta comunidad autónoma, la catalana, tan solo tiene un expediente menos que el año anterior, ocupando, en consecuencia, con un total de 88 reclamaciones, el quinto lugar a nivel nacional, superada, conforme sucedió el año anterior, por la Comunidad Autónoma de Castilla y León, cuyos números son los siguientes: 141 incidencias dentro de sus límites geográficos, y 93 expedientes presentados allí. Estos datos numéricos implican descensos generalizados desde el punto de vista porcentual, que llegan a un decremento del 23,1 % en reclamaciones presentadas, de un 13,5 % en incidencias sufridas —datos estos absolutos—, y de un 14 % y 1,7 %, respectivamente, si acudimos a datos extraídos de la variación relativa sufrida entre uno y otro ejercicio.

El siguiente territorio autónomo a sacar a colación es el gallego, con un total de 127 incidencias denunciadas y 80 expedientes presentados. Aquí la variación no llama excesivamente la atención, aun cuando domine mayoritariamente la línea descendente, que, como ya hemos advertido, es la tónica general a nivel nacional.

Sin embargo, una comunidad autónoma donde, en contra de esta corriente generalizada, se produce un incremento en el número de expedientes presentados es el País Vasco. Aquí se presentan tres expedientes más que el año anterior, lo que provoca que el incremento relativo sufrido ascienda a un 17,6 %. Distinta tendencia se observa, por el contrario, analizando estos datos desde el punto de vista del lugar de la incidencia. El descenso aquí padecido —trece expedientes menos— se traduce en un 15,3 % en datos absolutos y un 3,3 % en relativos. Superando —dos casos más— los datos del País Vasco, en cuanto a reclamaciones presentadas, observamos que Aragón alcanza el 2,1 % del total nacional, frente al 3,2 % del año anterior. También hay un importante decremento en cuanto a incidencias denunciadas, que roza el 40 % en valores absolutos, llegando al 32,5 % en relativos. Es este uno de los territorios donde el descenso en el número de expedientes es indudablemente más llamativo —39 presentaciones y 45 incidencias menos que en 1998—, todo lo contrario que la comunidad autónoma cuyos datos comentaremos a continuación. Nos estamos refiriendo a Murcia, que iguala en porcentaje de expedientes presentados a territorios como el País Vasco y Canarias. Esto se ha producido en virtud de incrementos cuantitativos y porcentuales altamente destacables, dado que en datos relativos su ascenso supone el techo a nivel nacional,

con el 42,9 %. También el número de incidencias denunciadas se incrementa, aunque menos significativamente, dado que alcanza el 16 % si lo comparamos con el año anterior. Como última comunidad que destaca por el aumento del número de expedientes —presentados y denunciados— citaremos el caso de La Rioja, que supera sus porcentajes relativos de 1998 en un 20 % y 33,3 %, respectivamente. Si retornamos a los territorios donde imperan las disminuciones en el número de expedientes, Castilla-La Mancha sí es un buen ejemplo de la tendencia nacional, con decrementos de 18 y 16 expedientes menos que el año anterior, desde el punto de vista, respectivamente, de los supuestos presentados en su territorio e incidencias denunciadas.

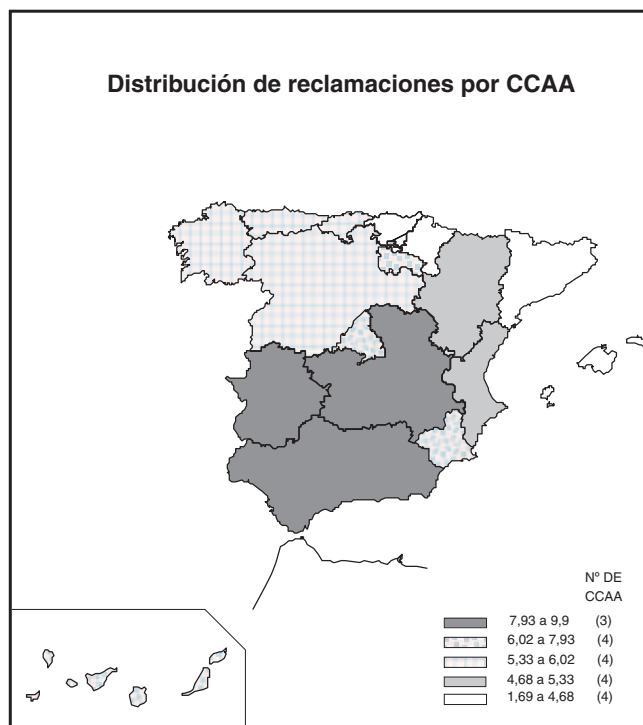
Otros datos destacables son el importante descenso, tanto en incidencias como en casos presentados, que observamos en la Comunidad de las Islas Baleares. Aquí el descenso porcentual absoluto de expedientes presentados en sus límites geográficos rebasa el 41 % con respecto al año anterior, y roza el 35 % si valoramos las incidencias denunciadas. Otro decremento llamativo, dentro de los parámetros en los que se mueve, es el observado en la Ciudad Autónoma de Ceuta, donde se ha pasado de denunciar seis incidencias en 1998, a tan solo dos un año más tarde, lo que supone volver a valores similares a los de Melilla, único territorio comparable al ceutí.

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

Este cuadro es la segunda vez que aparece en el capítulo de Información Estadística de la *Memoria del Servicio de Reclamaciones*. Fue, por tanto, la principal novedad de la correspondiente al año 1998, y repetimos su publicación por entender que su contenido ofrece una imagen precisa y exacta que facilita el estudio detallado del volumen de reclamaciones e incidencias de cada territorio, teniendo en cuenta un dato que amplía la perspectiva del estudio, esto es, cuál es la media de créditos y depósitos en cada una de las diecinueve comunidades autónomas, y si ese mayor o menor volumen de operaciones y transacciones bancarias tiene reflejo directo, en mayor o menor grado, en el número y proporción de incidencias denunciadas dentro de dichos territorios, con la posterior apertura del correspondiente expediente de reclamación. Con toda seguridad, las cifras contenidas en este cuadro deben valorarse junto con las facilitadas en el anterior (cuadro 2.1), donde distinguíamos, a nivel global y particular, entre reclamaciones presentadas e incidencias habidas en cada comunidad.

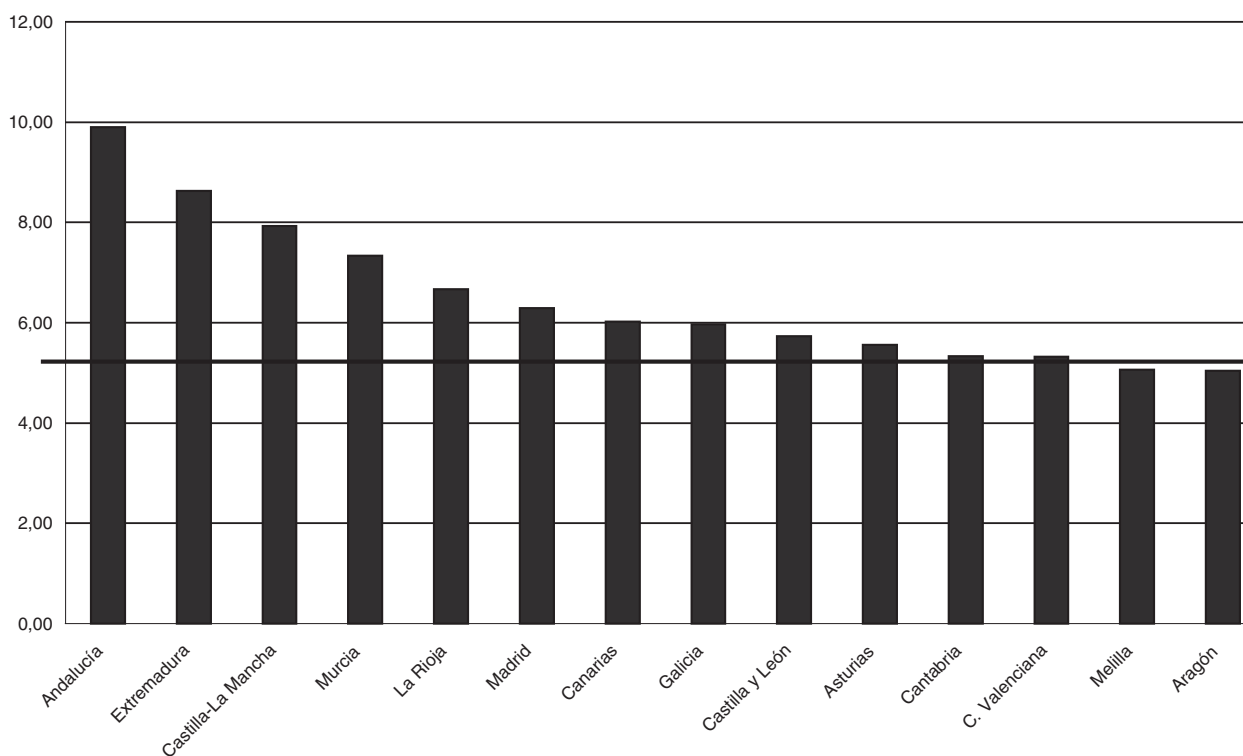
Con este cuadro se rompe la tendencia de colocar siempre las mismas comunidades autónomas en posiciones privilegiadas, basándonos en criterios de su mayor importancia económica. Si nos fijamos tanto en los datos como en los dos gráficos que adjuntamos a este cuadro —es novedad el que muestra el territorio nacional—, vemos cómo no siempre una comunidad de destacada importancia en el sector económico a nivel nacional y, en consecuencia, en el bancario encuentra la contrapartida de ese flujo económico en un alto volumen de reclamaciones.

Son tres las partes en las que se divide el presente cuadro. Primeramente se recoge la media, en millones tanto de euros como de pesetas —si bien destacamos los primeros en detrimento de las segundas, porque a ellos se refieren las *ratios*, última columna, calculadas en el cuadro—, de los créditos y depósitos dentro de cada comunidad. Con esta cifra, constatamos la actividad económica desarrollada en cada territorio, llegando a indicar en la tercera columna de esta parte del cuadro, comparándola a nivel nacional, la trascendencia porcentual que implica dicho volumen económico. A la vista de esta tercera columna, observamos un año más cómo Madrid y Cataluña destacan sobre el resto de territorios, con un 23,8 % y un 19,3 %, respectivamente, a gran distancia de la tercera comunidad, que, con un 11,2 %, es Andalucía. Resaltamos aquí un dato plenamente positivo que puede enjuiciarse desde un doble punto de vista. Nos referimos al fortísimo incremento en el volumen de créditos y depósitos habido en nuestro país, tanto a nivel nacional como particular de cada comunidad autónoma, fiel reflejo de la actividad eco-



nómica. Fijémonos que la media total alcanzaba en 1998 la suma de 68.990.141,5 millones de pesetas —por error en la Memoria correspondiente se hizo constar la expresión miles de millones—, mientras que en 1999 dicha media asciende a 77.270.007,1 millones de pesetas, lo que supone un incremento de más de ocho billones de pesetas. Si, a pesar de esa variación al alza tan importante, que implica un número mayor de transacciones bancarias, las reclamaciones han descendido, e

**Reclamaciones por 1.000 millones de Euros**



incluso también la *ratio* de quejas por comunidades autónomas, a nivel general —conforme veremos más tarde—, podemos ciertamente felicitarnos por cuanto son datos que denotan un avance en ambos sentidos de la actividad económica y de la operativa bancaria, en absoluto incompatibles con el aumento de la transparencia y claridad del sistema financiero y de la relación entidad-cliente, que evita la proliferación de quejas por parte de una clientela que inicia o incrementa cada vez en mayor proporción sus vínculos mercantiles con las entidades de crédito.

La segunda parte en la que dividimos el cuadro ofrece los datos de las reclamaciones según el lugar de comisión de la incidencia, y es fiel reflejo de la relación contenida en el cuadro 2.1 anterior, en el que se describen las reclamaciones tramitadas atendiendo a la referencia indicada, sin olvidar recoger el porcentaje que dicho valor supone sobre el total nacional, en cada territorio autónomo.

Como tercer apartado del cuadro aparece el dato que refunde las dos partes anteriores. Estamos hablando del número de reclamaciones presentadas por cada mil millones de euros de créditos y depósitos en cada comunidad. Nos encontramos ante la información fundamental del cuadro, clave para orientar al lector sobre si el elevado volumen de transacciones bancarias en un concreto territorio tiene como consecuencia un alto número de incidencias o, por el contrario, una determinada comunidad tiene un volumen operativo que no puede calificarse como justificativo del elevado número de

quejas allí suscitadas. Esta *ratio* obtenida difiere lógicamente de la que aparece en la anterior Memoria, la de 1998. La razón, como el lector podrá a buen seguro deducir, es que tomamos como referencia para el cálculo el importe de 1.000 millones de euros, en lugar de la peseta empleada entonces. Parece mucho más útil, de cara al futuro, optar por la nueva moneda. Por ese motivo, los valores resultantes —insistimos—, como producto del cálculo entre el volumen de operativa bancaria y reclamaciones, no se pueden comparar fácilmente con los de hace un año, si bien, en honor a la verdad, son significativamente inferiores a los de entonces, conforme ha tenido este Servicio la oportunidad de comprobar.

Como variaciones fundamentales, no podemos evitar aludir al caso de Madrid, que este año supera la media nacional, con una *ratio* de 6,3 reclamaciones, cuando hace un año formaba parte de las comunidades con menos reclamaciones que la media nacional. Similar salto cuantitativo observamos en la Comunidad de La Rioja.

En lo positivo, por experimentar niveles inferiores a la media nacional, cuando la tendencia hace un año era muy diferente, aparte del caso de Ceuta —que en 1998 encabezaba el listado y en la actualidad ha recuperado una posición más moderada—, citaremos los de Aragón, ciertamente destacable, y la Comunidad Valenciana.

Para valorar mejor toda esta información, hemos añadido al gráfico de barras que acompañábamos el

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

Comunidades Autónomas	Media créditos y depósitos en millones			Reclamaciones por lugar de incidencia		Reclamaciones por 1.000 millones de euros
	Euros	Pesetas	% sobre total	N.º de reclamaciones	% sobre total	
Andalucía.....	52.130,0	8.673.702,7	11,2	516	20,7	9,9
Extremadura.....	7.302,2	1.214.979,9	1,6	63	2,5	8,6
Castilla-La Mancha.....	13.752,3	2.288.190,4	3,0	109	4,4	7,9
Murcia.....	9.953,3	1.656.093,2	2,1	73	2,9	7,3
La Rioja.....	3.149,9	524.102,4	0,7	21	0,8	6,7
Madrid.....	110.437,5	18.375.248,6	23,8	695	27,8	6,3
Canarias.....	13.290,9	2.211.417,2	2,9	80	3,2	6,0
Galicia.....	21.277,0	3.540.201,2	4,6	127	5,1	6,0
Castilla y León.....	24.614,5	4.095.501,3	5,3	141	5,6	5,7
Asturias.....	9.889,7	1.645.503,0	2,1	55	2,2	5,6
Cantabria.....	4.693,1	780.860,7	1,0	25	1,0	5,3
C. Valenciana.....	40.612,3	6.757.311,6	8,7	216	8,6	5,3
Melilla.....	394,8	65.696,9	0,1	2	0,1	5,1
Aragón.....	13.495,3	2.245.423,8	2,9	68	2,7	5,0
Ceuta.....	427,1	71.055,4	0,1	2	0,1	4,7
Baleares.....	10.035,7	1.669.797,7	2,2	28	1,1	2,8
País Vasco.....	31.738,3	5.280.813,9	6,8	72	2,9	2,3
Cataluña.....	89.516,0	14.894.215,3	19,3	192	7,7	2,1
Navarra.....	7.692,3	1.279.891,6	1,7	13	0,5	1,7
T O T A L E S.....	464.402,1	77.270.007,1	100,0	2.498	100,0	5,5

año pasado y en el que puede verse la media nacional dividiendo en dos las comunidades autónomas, un mapa del territorio nacional que, ofreciendo los datos por distintas tonalidades, facilita una visión interesante de las magnitudes ofrecidas en este cuadro.

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

Siempre que comentamos el presente cuadro, la primera advertencia que cabe realizar consiste en dejar constancia de las escasísimas oscilaciones que se producen en el mismo, tanto en los números totales como en los porcentajes. Ya hemos anunciado que, en los totales, la suma del número de expedientes no va a coincidir con la de presentados a lo largo del año: la primera es ligeramente superior. El motivo es que en algunos expedientes han intervenido dos o más entidades de distinta naturaleza, estando dadas de alta en cada uno de sus respectivos grupos.

La hegemonía entre las entidades contra las que se han presentado más quejas la mantienen, un año más, los bancos, con un 61,3 % del total, lo que supone un ligero descenso de algo más de dos puntos con respecto al año anterior, pero que tan solo se reduce a siete décimas si lo comparamos con el porcentaje de 1997. Las cajas de ahorros y CECA (814) tienen poco más de la mitad de expedientes que los bancos, siendo su porcentaje de un 32,6 %, prácticamente el mismo que el de 1998. La simple suma de ambos porcentajes —de bancos y cajas— nos permite comprobar que ambos tipos de entidades monopolizan las reclamaciones que se presentan ante el Servicio, lo que no puede sino entenderse como fiel reflejo de la hegemonía que ambos grupos tienen en nuestro país en el sector financiero.

Para encontrar el tercer grupo de entidades, las cooperativas de crédito, tenemos que llegar a un porcentaje del 3,4 %, con 86 expedientes tramitados. Aquí hay un ligero incremento porcentual de dos décimas, si lo comparamos con el ejercicio anterior, pero, sin embargo, el número de expedientes se reduce en la poco significativa cuantía de seis supuestos menos en el presente año. Otro aspecto destacable es el incremento del número de reclamaciones presentadas contra «entidades no de crédito», que vuelven, con un porcentaje del 1,8 % del total, a valores similares a los que tenían en 1997. Este grupo, conviene quizás aclararlo, está formado por las entidades que no ostentan la condición que indica su título, tal y como lo define la Ley 26/1988, de 29 de julio, de disciplina e intervención de entidades de crédito; nos estamos refiriendo, por ejemplo, a las sociedades de garantía recíproca, sociedades de valores, sociedades de tasación, establecimientos de cambio, mutualidades, etc. Conviene, pues, distinguirlo del grupo «Consulta entidad», con 48 expedientes abiertos frente a los 50 del año anterior, incluyéndose aquí los casos referidos a aspectos generales de práctica bancaria, así como aquellos otros que, por razón de su materia, exceden de la competencia del Servicio.

### 4. Tipo de resolución de las reclamaciones tramitadas y archivadas en el año 1999 (cuadro 4)

Posiblemente, nos encontramos ante el cuadro que atrae más la atención, por cuanto en él se especifica de forma detallada contra qué entidades se dirigieron las reclamaciones —siempre que el Servicio estimase el asunto de la suficiente transcendencia como para solicitar alegaciones en lugar de optar por su archivo, y que el número de expedientes ascendiese a un mínimo de 20— y cómo concluyeron las mismas, o sea, en cuántos supuestos se produjo un allanamiento o desistimiento, en cuántos el Servicio dictaminó en favor de una u otra parte y, por último, el número de expedientes que se

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

	1999		1998	
	N.º	%	N.º	%
Bancos.....	1.531	61,3	1.802	63,6
Cajas de ahorros y CECA .....	814	32,6	906	32,0
Cooperativas.....	86	3,4	92	3,2
Establecimientos financieros de crédito.....	57	2,3	65	2,3
Consulta entidad .....	48	1,9	50	1,8
Entidades no de crédito.....	46	1,8	30	1,1
<b>TOTAL.....</b>	<b>2.582</b>		<b>2.945</b>	

(\*) Los porcentajes están calculados sobre el número de reclamaciones presentadas en los respectivos años. Año 1998: 2.834; año 1999: 2.498.

archivaron sin pronunciamiento por no proceder la emisión de este. Al final del cuadro, describimos —con respecto a cada entidad— cuántos expedientes han sido ya archivados y cuántos estaban aún pendientes a la hora de confeccionarlo, advirtiendo, como ya hicimos en la presentación de este capítulo, que la totalidad de los mismos está ya archivada al publicarse la Memoria.

Entrando ya en el estudio detallado del cuadro, la primera columna sirve de referencia, por cuanto en la misma aparece el número total de reclamaciones como dato fundamental, sirviendo para ordenar las entidades de crédito de más a menos reclamadas. En el polo opuesto del cuadro —ya lo dijimos antes— se especifica cuántas de esas reclamaciones estaban ya archivadas al finalizar el año 1999 y cuántas quedaban aún entonces pendientes —hoy ya resueltas— de dicho archivo. La suma, pues, de ambos valores debe coincidir con esa primera columna que utilizamos de referencia ordinal.

A continuación aparecen las columnas que contienen el número y proporción de expedientes que concluyeron con el allanamiento de la entidad o con el desistimiento de la parte reclamante. En estos supuestos, el Servicio no emitió su opinión, tras encontrarse con la

aceptación de la tesis del interesado por parte de la entidad, o con el acuerdo de ambas partes litigantes, dependiendo —respectivamente— de uno u otro caso.

Si seguimos avanzando por el cuadro, nos encontramos con los datos, y correspondientes porcentajes, de los expedientes cuya tramitación concluyó con dictamen en favor de una u otra parte, para continuar con aquellos otros en los que no hubo pronunciamiento del Servicio.

Vamos a comenzar ahora, tras la oportuna explicación de las magnitudes y parámetros contenidos en el cuadro, a valorar cómo se han comportado —valga el término— las distintas entidades de crédito si comparamos sus cifras y porcentajes a lo largo de los últimos años.

El primer comentario que se debe realizar, tras llevar a cabo un rápido análisis del cuadro, se refiere a la existencia de cinco entidades cuyas magnitudes son muy superiores al resto. La primera de ellas, el Banco Santander Central Hispano, tiene como explicación de su posición, el proceso de fusión que tuvo en el ejercicio comentado. Sus datos, pues, engloban tanto las re-

#### 4. TIPOS DE RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES TRAMITADAS Y ARCHIVADAS EN EL AÑO 1999

<i>Entidades</i>	<i>Total reclamaciones</i>	<i>Allanamientos y desistimientos</i>	<i>% sobre total</i>	<i>Informes favorables al reclamante</i>	<i>% sobre total</i>	<i>Informes favorables a la entidad</i>	<i>% sobre total</i>	<i>Sin pronunciamiento</i>	<i>% sobre total</i>	<i>Total archivadas</i>	<i>Total pendientes</i>
Banco Santander Central Hispano .	206	22	11,8	58	31,2	80	43,0	26	14,0	186	20
Argentaria.....	198	50	27,5	33	18,1	87	47,8	12	6,6	182	16
Banco Bilbao Vizcaya .....	153	24	19,0	30	23,8	58	46,0	14	11,1	126	27
Banco Español de Crédito.....	153	48	33,6	39	27,3	43	30,1	13	9,1	143	10
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid.....	111	4	4,0	28	27,7	60	59,4	9	8,9	101	10
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona.....	56	3	6,1	10	20,4	26	53,1	10	20,4	49	7
Caja de Ahorros del Mediterráneo...	35	6	18,8	8	25,0	14	43,8	4	12,5	32	3
Banco Central Hispanoamericano....	32	6	18,7	9	28,1	11	34,4	6	18,7	32	—
Banco Zaragozano.....	30	5	17,2	11	37,9	12	41,4	1	3,4	29	1
Unicaja.....	30	5	17,9	8	28,6	12	42,8	3	10,7	28	2
Bankinter.....	27	2	11,2	8	44,4	8	44,4	—	0,0	18	9
Bancaja.....	26	4	15,4	7	26,9	13	50,0	2	7,7	26	—
Caja de Ahorros Provincial											
San Fernando de Sevilla y Jerez.....	26	6	25,0	4	16,7	11	45,8	3	12,5	24	2
Ibercaja.....	26	3	13,6	7	31,8	9	40,9	3	13,6	22	4
Deutsche Bank, S.A.E.....	26	3	13,6	8	36,4	8	36,4	3	13,6	22	4
Banco Popular Español.....	25	4	17,4	4	17,4	14	60,9	1	4,3	23	2
Caja General de Ahorros de Granada.	24	6	28,6	7	33,3	8	38,1	—	0,0	21	3
Citibank.....	23	3	13,6	6	27,3	8	36,4	5	22,7	22	1
Banco Pastor.....	23	—	0,0	10	50,0	7	35,0	3	15,0	20	3
Caja de Ahorros Castilla-La Mancha .	21	1	5,9	1	5,9	14	82,3	1	5,9	17	4
Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla .....	20	—	0,0	7	35,0	12	60,0	1	5,0	20	—

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



clamaciones formuladas contra el antiguo Banco Santander, como aquellas otras presentadas contra la nueva entidad, que surgió una vez se produjo, en los primeros meses del año, la fusión con el Banco Central Hispanoamericano. Este motivo explica que esta última entidad aparezca con tan solo 32 reclamaciones —111 hace un año—, dado que incluimos aquí únicamente las quejas recibidas contra este banco antes de materializarse la fusión comentada.

Evidentemente, los datos de una entidad como la surgida a principios del año comentado, tras la fusión, dado su tamaño e importancia, son difícilmente comparables con los de ejercicios anteriores. Con toda probabilidad, sucederá algo similar tras la fusión del Banco Bilbao Vizcaya y Argentaria, que en 1999, por separado, ocupaban la segunda y tercera posición como dos de las entidades más reclamadas. Pero, volviendo a los números de la entidad que lidera la relación, observamos que tiene el porcentaje más alto (31,2 %), entre las cinco entidades que destacan del resto, de informes favorables al reclamante. De informes en sentido contrario —coincidentes con su postura—, el porcentaje (43 %) puede calificarse como normal.

Argentaria, la entidad que ocupa el segundo lugar en el cuadro, con un total de 198 expedientes, tiene unos valores que, a primera vista, podrían llamar nuestra atención por su elevada magnitud. Sin embargo, esta inicial impresión debe matizarse, dado que está englobando los números que presentaban en 1998 tres entidades —Argentaria, Caja Postal y Banco Hipotecario; Caja Postal (antes de su integración) y Banco Exterior de España—. Si sumamos los números de las tres en la Memoria de ese año, la cifra ascendería a 215 expedientes, 17 más de los tramitados en 1999. Además, su porcentaje de allanamiento es destacable (27,5 % sobre el total), al igual que el escaso número de supuestos que concluyeron con un dictamen contrario a sus intereses (33 casos, un 18,1 %).

Banco Bilbao Vizcaya comparte el tercer lugar del listado de entidades más reclamadas con Banco Español de Crédito. Casualmente, el número de reclamaciones —153— coincide en ambas. Sin embargo, el banco citado en segundo lugar dobla al primero —48 frente a 24— en número de allanamientos y desistimientos, lo que, sin duda, inclina a pensar en una política más favorable al acercamiento de posturas con la clientela. Sin embargo, Banco Bilbao Vizcaya fue acreedor de más informes del Servicio en favor de su postura que Banesto —58 casos en el primero y tan solo 43 en el segundo—. De cualquier modo, en lo que ambas entidades también coinciden es en el importante aumento sufrido en el número de reclamaciones formuladas contra ellas. Pensemos que contra Banco Bilbao Vizcaya se presentaron, en 1998, 34 quejas menos que en el año

analizado. En el caso de Banesto, este incremento es aún más llamativo, por cuanto en el año 1999 ha sido denunciado en 56 ocasiones más que un año antes. Por este motivo, comparte el tercer lugar en la relación, cuando en 1998 ocupaba un séptimo puesto con datos bastante más moderados.

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid, entidad más reclamada excluyendo los bancos, ocupa un quinto lugar —111 expedientes—, cerrando el grupo de cinco entidades que hemos considerado destacan del resto. Aquí, sin embargo, se produce un fenómeno distinto a los casos que comentábamos en el anterior párrafo. Sus cifras son significativamente inferiores a las de los últimos años, en los que aparecía habitualmente entre las tres entidades más reclamadas. Este año 1999, tiene 16 casos menos que en 1998, si bien nos encontramos con un dato que aún merece cierta llamada de atención. Los casos que concluyeron con desistimiento o allanamiento tan solo suponen el 4 % de sus 111 expedientes, cifra muy inferior a la de la práctica totalidad de entidades. Como contrapunto de este dato, su porcentaje de expedientes favorables a su postura es destacable, ronda el 60 %, valor que tan solo otras tres entidades de la relación superan —Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha, Banco Popular Español y Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla—.

También haremos mención al caso de La Caixa, que con 56 expedientes, 6 menos que en 1998, ocupa el sexto lugar en la relación.

Otras magnitudes que consideramos deben resaltarse son las que afectan a una serie de entidades en las que los dictámenes obtenidos desfavorables a su postura coinciden más o menos en número con aquellos otros en los que su proceder fue validado por el Servicio. Nos referimos, en primer lugar, al caso de Banco Pastor, que obtuvo 10 dictámenes desfavorables y tan solo 7 en sentido contrario. Sin embargo, esta entidad no estimó oportuno allanarse ni buscar el desistimiento de su clientela en ninguno de los 23 expedientes que formularon en su contra, situación que comparte con el Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla. Es un dato para reflexionar.

Un volumen más o menos equiparable entre resoluciones en favor y en contra lo obtienen Deutsche Bank, S.A.E., y Bankinter —8 expedientes en cada sentido para ambas entidades— que tan solo se allanaron, respectivamente, en 3 y 2 ocasiones. Prácticamente aquí podemos incluir el caso de Banco Zaragozano, con 11 informes favorables al reclamante y uno más tan solo en favor de la tesis que defendía el citado banco. A buen seguro, de estos datos las entidades mencionadas podrán sacar sus propias consecuencias.

En el vértice opuesto, magnitudes que merecen destacarse por lo positivo, nos referimos al caso de la Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha, que tan solo tuvo un expediente —de las 21 reclamaciones formuladas contra ella— que concluyó con una opinión del Servicio contraria a su proceder. Es un dato que habla en favor de su política de atención a la clientela.

Sin duda, el lector más interesado en la materia podrá obtener más datos y conclusiones comparando la evolución de cada entidad con los datos incluidos en la Memoria de 1998. Como valores globales y fieles al descenso generalizado en el número de incidencias planteado, vemos que una serie de entidades desaparecen del cuadro del año comentado, habiendo estado un año antes, por la sencilla razón de descender el número de quejas por debajo de las 20 —cifra mínima para constar en la relación—. Son los casos de Abbey National Bank —aunque aquí muchos de sus expedientes pasaron a contabilizarse a la Caja de Ahorros del Mediterráneo—, Caja de Ahorros de Galicia y Caja España de Inversiones. Vuelve al cuadro, tras estar ausente en el año 1998, el Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla, aunque su número de reclamaciones —justamente 20— tampoco es un dato que merezca mayor comentario, sobre todo teniendo en cuenta que tan solo en siete de ellas el dictamen del Servicio fue desfavorable a su postura.

## 5. Resultado global de las reclamaciones archivadas en 1999 (cuadro 5)

Teniendo como referencia, a la hora de seleccionar expedientes, la circunstancia de que se hayan o no solicitado alegaciones a la entidad reclamada, los dos primeros apartados, así como un tercero integrado por aquellos otros supuestos en los que, habiéndose o no solicitado aquellas, el expediente se archiva basándonos en el expreso desistimiento de la parte reclamante, se procede a la división del presente cuadro en los tres citados apartados.

Comenzando el estudio por este último grupo o apartado, el de los desistimientos, en el que, como decíamos, el reclamante manifiesta su voluntad de poner fin a la queja que en su día planteó, en 1999 se han contabilizado 66 de estos casos, catorce menos que el año anterior, aunque, sin embargo, dicha disminución implica un incremento relativo del 3,7 %. Esta variación relativa supone un buen indicador del interés de muchas entidades por atender las quejas de sus clientes antes de que se produzca la intervención del Servicio de Reclamaciones, acercando posturas con el objeto de lograr que ambas partes litigantes coincidan en sus posiciones y se retire la reclamación formulada.

Los otros dos grandes apartados del presente cuadro se dividen, a su vez, en una serie de subgrupos. Nos re-

### 5. RESULTADO GLOBAL DE LAS RECLAMACIONES ARCHIVADAS EN 1999

	1999		1998		Variación		
	N.º	%	N.º	%	Absoluta		Relativa
					N.º	%	%
<b>Sin solicitud de alegaciones:</b>							
El reclamante no aportó la documentación solicitada. Archivo. ....	137	5,9	224	7,7	∇ 87	∇ 38,8	∇ 21,4
Solicitudes de información sobre una práctica sin reclamación (referidas o no a una entidad concreta) .....	32	1,4	28	1,0	Δ 4	Δ 14,3	Δ 40,0
<b>Asuntos rechazados:</b>							
Asuntos de derecho privado .....	56	2,4	61	2,1	∇ 5	∇ 8,2	Δ 14,3
Otros organismos .....	266	11,4	299	10,3	∇ 33	∇ 11,0	Δ 10,7
Asuntos sub júdice .....	76	3,3	113	3,9	∇ 37	∇ 32,7	∇ 15,4
El asunto planteado no supone infracción. ....	11	0,5	13	0,4	∇ 2	∇ 15,4	Δ 25,0
Motivos varios .....	108	4,6	149	5,1	∇ 41	∇ 27,5	Δ 9,8
Asunto ya resuelto .....	18	0,8	15	0,5	Δ 3	Δ 20,0	Δ 60,0
No es entidad de crédito. ....	34	1,5	22	0,7	Δ 12	Δ 54,5	Δ 114,3
<b>Sin o con solicitud de alegaciones:</b>							
Desistimientos .....	66	2,8	80	2,7	∇ 14	∇ 17,5	Δ 3,7
<b>Con solicitud de alegaciones:</b>							
Allanamientos .....	178	7,6	243	8,3	∇ 65	∇ 26,7	∇ 8,4
Informes favorables al reclamante .....	505	21,7	669	23,0	∇ 164	∇ 24,5	∇ 5,7
Informes favorables a la entidad. ....	669	28,7	790	27,1	∇ 121	∇ 15,3	Δ 5,9
Improcedencia de informe. Sin pronunciamiento. ...	174	7,4	209	7,2	∇ 35	∇ 16,7	Δ 2,8
<b>T O T A L. ....</b>	<b>2.330</b>	<b>100</b>	<b>2.915</b>	<b>100</b>	<b>∇ 585</b>	<b>∇ 20,1</b>	

feriremos primeramente a aquellos expedientes en los que el Servicio estimó oportuno, sobre la base del asunto denunciado, solicitar alegaciones a la entidad o entidades implicadas. Estos expedientes, que contienen alegaciones de la entidad reclamada, quedan, a su vez, divididos en cuatro clases o categorías, que nos sirven para valorar y comentar los datos numéricos de cada una de ellas. La primera corresponde a los allanamientos, con un total de 178 expedientes, 65 menos que el año anterior, en el que hubo un ligero incremento relativo del 1,2 %. Este aumento no se produce en el año que estamos ahora comentando, en el que, a consecuencia del descenso anunciado, el porcentaje de variación relativa desciende al 8,4 %. Con un número similar de expedientes —174—, destacamos los informes en los que no ha habido pronunciamiento del Servicio, absteniéndonos de emitir nuestra opinión por las variadas razones que indicábamos en cada uno de dichos supuestos. En este apartado contabilizamos 35 expedientes menos que el año anterior, lo que, traducido en datos porcentuales, supone, no obstante, un incremento relativo del 2,8 %.

Indudablemente, el número más importante de expedientes es aquel en el que se produce el pronunciamiento del Servicio, en uno u otro sentido, esto es, aquellos supuestos en los que el Servicio dictamina en favor de una u otra parte. El número más destacado es el de informes favorables a la entidad reclamada, con un total de 669 casos. Dicho dato supone el 28,7 % de todos los expedientes abiertos en el año por el Servicio, e implica un incremento relativo del 5,9 %. A su vez, los informes que concluyeron con un dictamen radicalmente distinto, es decir, con una conclusión favorable a la parte reclamante, fuera esta persona física o jurídica, constituyeron el 21,7 % del total de expedientes, con una cifra absoluta de 505 casos. Esto supone un descenso relativo del 5,7 %, que se concreta en 164 expedientes menos que el año anterior. Analizadas globalmente las proporciones entre informes favorables a una u otra parte, se mantienen en valores similares a las del año anterior, consolidando unas magnitudes bastante más equilibradas en estos dos últimos años que las que había anteriormente, en las que la proporción de informes desfavorables al reclamante era mayoritaria. Tal como apuntábamos el año anterior, no parece que de estos datos sea posible llegar a conclusión alguna; si acaso, avalan la objetividad e imparcialidad con que dicta sus resoluciones, año tras año, el Servicio de Reclamaciones.

El tercer gran apartado del cuadro es el de aquellos casos en los que el Servicio no estimó oportuno solicitar alegaciones a la entidad implicada. El primer grupo, dentro de este apartado, es el de aquellos supuestos en los que el reclamante no aportó la documentación solicitada por el Servicio, sin la cual no se podía continuar

la tramitación del expediente. Esto provocó el archivo de las actuaciones iniciadas por el Servicio, entendiéndose que el interesado desistía de su reclamación. Dicha falta de respuesta nos la encontramos en un total de 137 expedientes, cifra significativamente inferior a la que suele ser habitual en este apartado. Recordemos que en 1998 el archivo del expediente tuvo como causa esta concreta razón en un total de 224 supuestos, mientras que el año anterior esto había sucedido en 225 ocasiones. Tales datos muestran, en consecuencia, una variación relativa a la baja, del 21,4 %.

Por el contrario, donde observamos un importante aumento, que en valores relativos alcanza el 40 %, es en aquellos supuestos que fueron archivados al consistir la queja en meras solicitudes de información sobre una práctica, sin que de la lectura del escrito recibido se formulase una concreta reclamación contra una entidad de crédito. Recordemos que la norma impide que el Servicio ofrezca información general sobre servicios bancarios.

Desde luego, el capítulo más importante dentro de este apartado lo constituyen los casos en los que no se solicitaron alegaciones a la entidad reclamada, por haberse rechazado el asunto y decretado su archivo. Dicha decisión fue tomada en razón de encontrarnos ante impedimentos que podríamos calificar de básicos, empleándose este término porque la propia norma reglamentaria del Servicio dicta la imposibilidad de entrar a resolver sobre los mismos. Hemos dividido estos asuntos rechazados en siete categorías, las mismas empleadas hace un año, siendo, por orden de mayor a menor, las siguientes: supuestos en los que el Servicio decidió remitir el asunto a otros organismos públicos, por corresponderles a ellos resolver el asunto (nos encontramos con 266 casos, 33 menos que el año anterior, pero que, sin embargo, suponen un incremento relativo del 10,7 %); expedientes en los que se produjo el archivo por «motivos varios», acogiendo todas aquellas situaciones de hecho que, básicamente, no eran competencia del Banco de España (108 supuestos, 41 menos que el año anterior); asuntos sub júdice, en los que la norma veda expresamente la intervención del Servicio (76 casos, 37 menos que en 1998, un 15,4 % de descenso); asuntos de derecho privado (56 casos, 5 menos que un año antes), en los que debe entrar a conocer un órgano judicial; 34 supuestos en los que la parte reclamada no era una entidad de crédito, produciéndose aquí un importante incremento relativo —aunque las cifras absolutas no son tan llamativas— del 114,3 %; asuntos que ya habían sido resueltos por el Servicio en otros expedientes, y que, por lo tanto, no podían volver a ser valorados en la presente instancia (18 casos, frente a los 15 de 1998); y, por último, un total de 11 supuestos, dos menos que un año antes, que se archivaron sobre la ba-

se de que el asunto planteado no suponía infracción de norma de transparencia alguna.

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

Un año más, las operaciones activas continúan siendo el asunto más reclamado, si bien persiste en su tendencia, sostenida en los últimos años, de ir poco a poco disminuyendo sus valores porcentuales. En 1997, este capítulo representaba el 46,5 % de todas las reclamaciones presentadas ante el Servicio. Un año después, en 1998, dicho porcentaje descendió al 39,7 %, y en este año de 1999 sufre otro importante descenso, alcanzando el 32,1 %, con un valor absoluto de 803 expedientes. Fijémonos que esta cifra supone que se hayan presentado en el año comentado 323 casos menos de este grupo que un año antes, un 19,1 % de descenso relativo, datos todos estos por los que, sin duda, debemos felicitarlos, dado que denotan que la relación banca-clientela, en una operativa que indudablemente, por su propia naturaleza, puede llegar a ser conflictiva, no se ha visto afectada por un incremento de quejas, a pesar de que los créditos en nuestro país, en el último ejercicio, conforme hemos expuesto en el cuadro 2.2, han visto incrementado su número e importancia. Otra causa importante del decremento comentado es que los efectos que inicialmente causó la aparición y aplicación de la Ley 2/1994, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, que en su momento produjo un significativo aumento en el número de quejas relacionadas con estas operaciones, sean cada vez más reducidos; ello a pesar de que, en mayor o menor medida, el descenso de los tipos de interés se haya mantenido, o haya iniciado una ligera recuperación que tampoco es digna de tomarse en cuenta. Dentro de estos 803 expedientes, si profundizamos en las causas últimas de los mismos, destacamos que 207 se han producido por dis-

crepancia con los intereses cobrados por las entidades, 193 por disconformidad con comisiones y gastos anejos a estas operaciones, y 96 se centraban en disconformidad del reclamante con las condiciones contractuales aplicadas. Estas tres causas suponen más del 60 % de los motivos por los que la clientela reclamó discrepando de sus préstamos y créditos.

El segundo lugar en importancia, también un año más, aunque igualmente aquí se repite una tendencia de disminución en sus magnitudes, lo ocupa el grupo de operaciones pasivas, con un 25,4 % del total. Esto supone un número de 635 expedientes, 102 menos que en 1998, año en el que el volumen de este grupo ya descendió en 86 casos. Indagando en las causas de estos 635 expedientes, comprobamos que un 22 % de los mismos provienen de actuaciones unilaterales de la entidad que afectan a apuntes en cuenta, 140 casos; comisiones y gastos cargados en cuentas y depósitos, 128 supuestos; información defectuosa o documentación incorrecta que afectaba a posiciones mantenidas por la clientela, con un total de 122 casos; y, ya a considerable distancia, con un 11,02 % —70 casos—, errores en cuentas producidos por faltas de diligencia de la entidad reclamada.

El tercer grupo por su importancia en valores porcentuales y absolutos es, nuevamente, el de reclamaciones varias. Aquí se repite casualmente el mismo valor que hace un año, con un total de 530 supuestos, si bien en el presente ejercicio esto supone un 21,2 % del total de materias reclamadas, frente al 18,7 % del año anterior. El desglose de estos 530 supuestos lo indicamos a continuación, con el objeto de procurar y hacer público que se conozcan con antelación aquellos asuntos en los que el Servicio no puede entrar a conocer por exceder de su estricto ámbito competencial, si bien advertimos que algunos de estos temas sí supusieron la apertu-

### 6. MATERIA OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

	1999		1998		Variación		
	N.º	%	N.º	%	Absoluta		Relativa
					N.º	%	%
Operaciones activas .....	803	32,1	1.126	39,7	∇ 323	∇ 28,7	∇ 19,1
Operaciones pasivas .....	635	25,4	737	26,0	∇ 102	∇ 13,8	∇ 2,3
Reclamaciones varias .....	530	21,2	530	18,7	0	0,0	Δ 13,4
Letras y cheques .....	248	9,9	299	10,5	∇ 51	∇ 17,1	∇ 5,7
Tarjetas de crédito .....	265	10,6	251	8,9	Δ 14	Δ 5,6	Δ 19,1
Transferencias .....	92	3,7	87	3,1	Δ 5	Δ 5,7	Δ 19,4
Deuda del Estado .....	26	1,0	30	1,1	∇ 4	∇ 13,3	∇ 9,1
Divisas y billetes extranjeros .....	32	1,3	40	1,4	∇ 8	∇ 20,0	∇ 7,1
Consultas varias .....	10	0,4	5	0,2	Δ 5	Δ 100,0	Δ 100,0

(\*) Los porcentajes están calculados sobre el número de reclamaciones presentadas en los respectivos años. Año 1998: 2.834; año 1999: 2.498.

ra y tramitación del correspondiente expediente, por entenderse que cabía el pronunciamiento del Servicio, pudiéndolos el lector encontrar en el Grupo de «Cuestiones varias».

— Avaluos y garantías.....	20
— Billetes falsos .....	6
— Cajas de seguridad .....	3
— Créditos documentarios.....	6
— Deficiencias en correspondencia .....	1
— Impuestos y Seguridad Social .....	12
— Inclusión en registros de impagados. . .	44
— Operaciones no bancarias .....	58
— Prescripción.....	1
— Publicidad .....	4
— Secreto bancario .....	5
— Seguros.....	103
— Tasación, Establecimientos de cambio, etcétera.....	22
— Valores.....	245
<b>TOTAL .....</b>	<b>530</b>

Debemos a continuación destacar que los servicios de reclamaciones y consultas implantados por la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros son los destinatarios de la práctica totalidad de las reclamaciones que se presentan ante el Servicio y que afectan a valores y seguros, siendo un total de 348 de las 530 antes referidas.

Si retornamos al comentario general del cuadro, observamos que este año hay un intercambio de posiciones entre los grupos que hasta ahora eran, por este orden, cuarto y quinto por el número de reclamaciones presentadas. Nos estamos refiriendo a letras y cheques —que con 248 expedientes reduce en 51 casos sus magnitudes— y al grupo de tarjetas de crédito, que con 265 expedientes —14 más que un año antes— pasa a ocupar el cuarto lugar, con un 10,6 % del total de asuntos planteados, obviamente refiriéndonos siempre a la materia que fue objeto de reclamación. Las razones del descenso de expedientes referidos a letras y cheques podemos encontrarlas en la bonanza del período económico estudiado, que ha motivado una significativa reducción en el volumen de impagados de estos efectos. Si buscamos explicación al incremento de incidencias relacionadas con tarjetas de crédito, la encontraremos remitiéndonos a que este medio de pago es, sin duda, cada vez más importante, superando ya las barreras nacionales, con mayor motivo en nuestro país, en el que el turismo es un sector fundamental en nuestra economía. Aquí podemos añadir que los mecanismos de reclamación que a nivel comunitario se están implantando colaborarán a buen seguro en la resolución de cualquier tipo de controversia que afecte a estos documentos, lo que redundará en la seguridad imprescin-

dible en este tipo de transacciones que, en bastantes casos, pueden calificarse de transfronterizas. Si profundizamos en las causas últimas de ambos capítulos, comprobaremos, por lo que se refiere al de cheques y letras, que el capítulo más importante lo conforman los errores producidos a consecuencia de faltas de diligencia de la entidad reclamada, con un total de 57 casos; comisiones y gastos, con 53 supuestos, y discrepancias por apuntes relacionados con estos efectos, en un total de 47 expedientes. En lo concerniente a las tarjetas de crédito, 91 expedientes se tramitaron a consecuencia de robos, sustracciones y uso fraudulento de las mismas; 54 supuestos trajeron causa de errores de las entidades; y en otras 53 ocasiones la razón de la queja provino de una actuación unilateral de la entidad con la que el reclamante discrepaba. Destacamos aquí que tan solo hubo dos supuestos en los que las tarjetas se enviaron sin solicitud previa del destinatario, práctica con la que el Servicio ha estado siempre en absoluta disconformidad, y que parece próxima a erradicarse.

El siguiente grupo al que debemos referirnos, teniendo en cuenta su importancia, es el de transferencias. Nos encontramos con un total de 92 supuestos, 5 más que en 1998, lo que implica un incremento relativo del 19,4 %. Aquí hacemos la misma advertencia que en el grupo anterior, cuando nos referíamos al reforzamiento de la seguridad que supone la implantación, dentro de la Unión Europea, de una completa red de organismos que atienden la resolución de conflictos extrajudiciales a nivel bancario. Precisamente, durante el año que estamos estudiando, se ha producido la publicación de la Ley 9/1999, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea, cuyo contenido redundante en la protección y agilización de este tipo de transacciones económicas transfronterizas. Gran parte de los expedientes abiertos relacionados con transferencias se centraron en comisiones y gastos relacionados con las mismas —36 supuestos—, errores de las entidades al ejecutar transferencias —32 casos—, e incumplimientos de órdenes del cliente —10 expedientes—.

Dos grupos, como son deuda del Estado y divisas y billetes extranjeros, sufren significativos decrementos tanto en porcentajes absolutos como relativos. Con respecto a la primera, se contabilizan cuatro expedientes menos que un año antes, mientras que en el segundo grupo —divisas y billetes extranjeros— el descenso se cuantifica en ocho supuestos menos que en 1998. Añadiremos aquí que, en lo referente a las operaciones que afectaban a estas divisas y billetes, más de la mitad —17 casos— tenían que ver con comisiones y gastos repercutidos a la clientela a consecuencia de este tipo de operativa bancaria.

El último comentario se referirá al hecho de que el grupo de consultas varias ha visto duplicado el número de sus expedientes, que este año asciende a 10, incremento al que hacemos mención, pero del que tampoco, por obvias razones de su escasa importancia global, cabe extraer mayores consecuencias.

### 7. Defensores del cliente u órgano equivalente

Como viene siendo norma, el último apartado del capítulo de información estadística lo compone el listado de todas las entidades —ordenadas en bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito y establecimientos financieros de crédito— que cuentan con la figura del defensor del cliente, fundamental en la relación entidad-clientela, antes de que tenga que intervenir el Servicio de Reclamaciones. Si echamos la vista atrás, la relación que recogíamos en la Memoria de 1997 la componían un total de 241 entidades, cifra que aumentó en 1998 en tres entidades más, llegando a las 244.

Este año, las modificaciones son mínimas. Tenemos registrados —nos remitimos al listado— un total de 68 bancos de los 146 dados de alta —el 46,6 %—; 39 cajas de ahorros de un total de 50 —78 %—; 82 cooperativas de crédito de las 97 existentes —84,5 %—; y 57 establecimientos financieros de crédito de los 97 registrados —58,8 %—. Suman todas ellas un total de 246 entidades, una más que en 1998. Fácil es suponer que la práctica totalidad de las más importantes entidades que desarrollan su labor en el mercado financiero español cuentan con esta figura; la razón es obvia, su utilidad y eficacia a la hora de solventar incidencias, evitando que este Servicio de Reclamaciones tenga que intervenir.

### BANCOS

B.B.V. Privanza Banco, S.A.  
 B.N.P. España, S.A.  
 Banca Barcelonesa de Financiación, S.A.  
 Banca Catalana, S.A.  
 Banca Jover, S.A.  
 Banca March, S.A.  
 Banca Pueyo, S.A.  
 Banco Atlántico, S.A.  
 Banco Banif, Banqueros Personales, S.A.  
 Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.  
 Banco de Alicante, S.A.  
 Banco de Andalucía, S.A.  
 Banco de Asturias, S.A.  
 Banco de Barcelona, S.A.  
 Banco de Castilla, S.A.  
 Banco de Crédito Balear, S.A.  
 Banco de Crédito Local de España, S.A.

Banco de Galicia, S.A.  
 Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, S.A.  
 Banco de Murcia, S.A.  
 Banco de Negocios Argentaria, S.A.  
 Banco de Promoción de Negocios, S.A.  
 Banco de Sabadell, S.A.  
 Banco de Valencia, S.A.  
 Banco de Vasconia, S.A.  
 Banco de Vitoria, S.A.  
 Banco del Comercio, S.A.  
 Banco Depositario BBV, S.A.  
 Banco Esfinge, S.A.  
 Banco Español de Crédito, S.A.  
 Banco Fimestic, S.A.  
 Banco Guipuzcoano, S.A.  
 Banco Halifax Hispania, S.A.  
 Banco Herrero, S.A.  
 Banco Industrial de Bilbao, S.A.  
 Banco Inversión, S.A.  
 Banco Luso Español, S.A.  
 Banco Mapfre, S.A.  
 Banco Occidental, S.A.  
 Banco Pastor, S.A.  
 Banco Popular Español, S.A.  
 Banco Popular Hipotecario, S.A.  
 Banco Santander Central Hispano, S.A.  
 Banco Santander de Negocios, S.A.  
 Banco Simeón, S.A.  
 Banco Urquijo, S.A.  
 Banco Zaragozano, S.A.  
 Bancofar, S.A.  
 Banesto Banco de Emisiones, S.A.  
 Bankinter, S.A.  
 Banque Nationale de Paris, S. E.  
 Banque P.S.A. Finance Holding S.E.  
 Barclays Bank, S.A.  
 BBV Banco de Financiación S.A.  
 Cassa di Risparmio delle Provincie Lombarde (Cari-  
 plo), S.P.A., S.E.  
 Citibank España, S.A.  
 Citibank N.A., S.E.  
 Crédit Lyonnais España, S.A.  
 Crédit Lyonnais, S.A., S.E.  
 Deutsche Bank, S.A. Española  
 FCE Bank P.L.C., S.E.  
 Finanzia, Banco de Crédito, S.A.  
 HBF Banco Financiero, S.A.  
 ING Bank N.V., S.E.  
 Open Bank, S.A.  
 Sabadell Multibanca, S.A.  
 Solbank, SBD, S.A.  
 UBS España, S.A.

Total . . . . . 68

## CAJAS DE AHORROS

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

Total ..... 39

## COOPERATIVAS DE CRÉDITO

Caixa de Crèdit dels Enginyers, S.C.C.  
Caixa Rural Altea, S.C.C.V.  
Caixa Rural Benicarló, S.C.C.V.  
Caixa Rural de Balears, S.C.C.

Caixa Rural de Callosa d'En Sarrià, C.C.V.  
Caixa Rural de Lugo, S.C.C.L.  
Caixa Rural de Turis, C.C.V.  
Caixa Rural la Vall «San Isidro», S.C.C.V.  
Caixa Rural San Fortunato, S.C.C.C.L.  
Caixa Rural Vinarós, S.C.C.V.  
Caja Caminos, S.C.C.  
Caja de Arquitectos, S.C.C.  
Caja de Crédito de Petrel, Caja Rural, C.C.V.  
Caja Grumeco, S.C.C.  
Caja Laboral Popular, C.C.  
Caja Popular-Caixa Popular, C.C.V.  
Caja Rural Católico Agraria, C.C.V.  
Caja Rural Central, S.C.C.  
Caja Rural Comarcal de Mota del Cuervo, S.C.L.C.A.  
Caja Rural Credicoop, S.C.C.  
Caja Rural de Albal, C.C.V.  
Caja Rural de Alginet, S.C.C.V.  
Caja Rural de Almendralejo, S.C.C.  
Caja Rural de Almería, S.C.C.  
Caja Rural de Asturias, S.C.C.  
Caja Rural de Betxi, C.C.V.  
Caja Rural de Burgos, C.C.  
Caja Rural de Casas Ibáñez, S.Coop., C.C.A.  
Caja Rural de Casinos, S.C.C.V.  
Caja Rural de Cheste, S.C.C.  
Caja Rural de Ciudad Real, S.C.C.  
Caja Rural de Cuenca, S.C.C.  
Caja Rural de Extremadura, S.C.C.  
Caja Rural de Fuentepelayo, S.C.C.  
Caja Rural de Gijón, C.C.  
Caja Rural de Granada, S.C.C.  
Caja Rural de Guissona, S.C.C.  
Caja Rural de Huelva, S.C.C.  
Caja Rural de Huesca, S.C.C.  
Caja Rural de Jaén, S.C.C.  
Caja Rural de La Roda, S.C.L.C.A.  
Caja Rural de la Valencia Castellana, S.C.C. de Requena  
Caja Rural de Málaga, S.C.C.  
Caja Rural de Navarra, S.C.C.  
Caja Rural de Salamanca, S.C.C.  
Caja Rural de Segovia, C.C.  
Caja Rural de Soria, S.C.C.  
Caja Rural de Teruel, S.C.C.  
Caja Rural de Toledo, S.C.C.  
Caja Rural de Torrent, C.C.V.  
Caja Rural de Utrera, S.C.A.L.C.  
Caja Rural de Villamalea, S.C.C.A.  
Caja Rural de Villar, C.C.V.  
Caja Rural de Zamora, C.C.  
Caja Rural de Zaragoza, S.C.C.  
Caja Rural del Campo de Cariñena, S.C.C.L.  
Caja Rural del Duero, S.C.C.L.  
Caja Rural del Jalón, S.C.C.  
Caja Rural La Junquera de Chilches, C.C.V.

Caja Rural Los Santos de la Piedra de Albalat dels Sorells, C.C.V.  
 Caja Rural Nuestra Madre del Sol, S.C.A.C.L.  
 Caja Rural Nuestra Señora de Guadalupe, S.C.C.A.  
 Caja Rural Nuestra Señora de la Esperanza de Onda, S.C.C.V.  
 Caja Rural Nuestra Señora del Buensuceso de Cabanes, C.C.V.  
 Caja Rural Nuestra Señora del Campo, S.C.A.C.  
 Caja Rural Nuestra Señora del Rosario, S.C.A.C.  
 Caja Rural San Agustín de Fuente-Álamo, S.C.C.  
 Caja Rural San Antonio, de Benicasim, C.C.V.  
 Caja Rural Castellón-San Isidro, S.C.C.V.  
 Caja Rural San Isidro de les Coves de Vinroma, C.C.C.V.  
 Caja Rural San Isidro de Villafamés, S.C.C.V.  
 Caja Rural San Jaime de Alquerías del Niño Perdido, C.C.V.  
 Caja Rural San José de Alcora, C.C.V.  
 Caja Rural San José de Almassora, C.C.V.  
 Caja Rural San José de Artana, C.C.V.  
 Caja Rural San José de Burriana, C.C.V.  
 Caja Rural San José de Nules, C.C.V.  
 Caja Rural San José de Villavieja, C.C.V.  
 Caja Rural San Roque de Almenara, S.C.C.V.  
 Caja Rural San Vicente Ferrer de Vall de Uxó, C.C.V.  
 Caja Rural Valencia, S.C.C.  
 Caja Rural Vasca, S.C.C.L.

Total ..... 82

**ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS DE CRÉDITO**

Acordia España, S.A., E.F.C.  
 Adefisa Leasing, E.F.C., S.A.  
 A.I.G. Finanzas, S.A., E.F.C.  
 Argentaria Factoring, E.F.C., S.A.  
 Aroleasing, E.F.C., S.A.  
 Banasturias Leasing, E.F.C., S.A.  
 Banesto Factoring, S.A., E.F.C.  
 Bansabadell Factoring, E.F.C., S.A.  
 Bansabadell Hipotecaria, E.F.C., S.A.  
 Bansabadell Leasing, E.F.C., S.A.  
 Bansander de Financiaciones, S.A., E.F.C.  
 BSCH Factoring y Confirming, S.A., E.F.C.  
 BSCH Leasing, S.A., E.F.C.  
 BSCH Multilease, S.A., E.F.C.

Banzano Group Factoring, S.A., E.F.C.  
 BBV Factoring, S.A., E.F.C.  
 BMW Financial Services Ibérica, E.F.C., S.A.  
 Caixaleasing y Factoring, E.F.C., S.A.  
 Catalana de Factoring, S.A., E.F.C.  
 Caterpillar Financial Corporación Financiera, S.A., E.F.C.  
 Cofidis Hispania, E.F.C., S.A.  
 Comerciantes Reunidos del Sur, S.A., E.F.C.  
 Crediduro, S.A., E.F.C.  
 Edamleasing, E.F.C., S.A.  
 Electrolux Financiera, S.A., E.F.C.  
 Euro Crédito, E.F.C., S.A.  
 Evergo Financiación E.F.C., S.A.  
 Fiat Financiera, E.F.C., S.A.  
 Financiera Pryca, E.F.C., S.A.  
 Finanzia Servicios Financieros, E.F.C., S.A.  
 GMAC España, S.A. de Financiación, E.F.C.  
 Ibercaja Leasing y Financiación, S.A., E.F.C.  
 IBM Financiación, E.F.C., S.A.  
 Heller Factoring Española, S.A., E.F.C.  
 Hipotebansa, E.F.C., S.A.  
 Hispamer Servicios Financieros, E.F.C., S.A.  
 Lease Plan España, S.A., E.F.C.  
 Lico Leasing, S.A., E.F.C.  
 Mercedes-Benz Credit, E.F.C., S.A.  
 Moneticia, S.A., E.F.C.  
 Montjuich, E.F., E.F.C., S.A.  
 Multiahorro, E.F.C., S.A.  
 Nacional Financiera, E.F.C., S.A.  
 Nissan Financiación, S.A., E.F.C.  
 Nissan Leasing, S.A., E.F.C.  
 Renault Financiaciones, S.A., E.F.C.  
 Sanpaolo Eivileasing, S.A., E.F.C.  
 Santana Credit, E.F.C., S.A.  
 Sociedad de Ventas a Crédito Bancaya, S.A., E.F.C.  
 Solbank Leasing, E.F.C., S.A.  
 Transolver Finance, E.F.C., S.A.  
 UFB Fin Factor, S.A., E.F.C.  
 Unión de Créditos Inmobiliarios, S.A., E.F.C.  
 Unión Financiera Asturiana, S.A., E.F.C.  
 Volkswagen Finance, S.A., E.F.C.  
 Volvo Car Finance España, E.F.C., S.A.  
 Volvo Truck Finance España, E.F.C., S.A.

Total ..... 57



**CAPÍTULO III**  
**INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE**

## GRUPO I

### OPERACIONES ACTIVAS

#### COMISIONES

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

*Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2223/98.*

*CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 2628/98.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2639/98, n.º 1505/99, n.º 1314/98 y n.º 517/99.*

*CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 97/99.*

*CAJA POPULAR-CAIXA POPULAR.— Reclamación n.º 1540/99.*

En los expedientes n.º 2223/98 y n.º 2628/98, los reclamantes decidieron resolver anticipadamente los préstamos a interés variable que habían formalizado con las entidades reclamadas —Banco Español de Crédito y Citibank España, respectivamente—, amparándose en las cláusulas de los contratos que establecían esta posibilidad para el caso de disconformidad con el tipo resultante en un nuevo período de interés; pues bien, en la liquidación final de los préstamos, los bancos incluyeron unas determinadas cantidades en concepto de comisión por cancelación anticipada, con las que los reclamantes discrepaban. Tras el pertinente análisis de la documentación, el Servicio pudo comprobar que los documentos contractuales preveían mecanismos en virtud de los cuales los prestatarios podían liberarse de las obligaciones contractuales en el supuesto de discrepancia con el tipo de interés, sin cobro de comisión alguna. Por tanto, la aplicación de la comisión por cancelación anticipada para un supuesto para el que no estaba prevista (resolución anticipada del contrato) no se estimó correcta, y la actuación de las entidades, por tanto, se consideró contraria a las buenas prácticas bancarias.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2639/98) cobró una comisión por cancelación antici-

pada, con ocasión de la cancelación de un préstamo que se produjo como consecuencia del fallecimiento de uno de los prestatarios y con fondos procedentes de la indemnización del seguro de amortización. Pues bien, el Servicio entendió que en este caso no se había producido una cancelación voluntaria a solicitud del interesado, puesto que los fondos procedentes de la indemnización del seguro estaban afectos necesariamente al pago de la deuda pendiente y el titular supérstite no podía disponer de ellos para otros fines. Además, el contrato no preveía la posibilidad de percibir la comisión controvertida en caso de producirse este determinado suceso, todo lo cual llevó al Servicio a estimar que la actuación del banco había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

En otro caso (expediente n.º 1505/99), el Banco Santander Central Hispano decidió cancelar anticipadamente el préstamo del reclamante, amparándose en esta ocasión en que el prestatario mantenía impagadas dos cuotas. Tras el análisis del expediente, el Servicio comprobó que la parte prestataria no había solicitado la cancelación anticipada en momento alguno, sino que tal cancelación fue unilateralmente impuesta por la entidad, al existir dos cuotas impagadas. Por ello, el Servicio consideró improcedente la percepción de la comisión por la cancelación anticipada del préstamo, ya que no se había dado el presupuesto pactado en el contrato de ser la parte prestataria la promotora de dicha cancelación. Por este motivo, la actuación del banco fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

En las otras reclamaciones relativas al Banco Santander Central Hispano (n.º 1314/98 y n.º 517/99), y en las referentes a la Caja de Ahorros del Mediterráneo (n.º 97/99) y a la Caja Popular-Caixa Popular (n.º 1540/99), el Servicio estimó que las comisiones por «demora», «inamortización» o «reclamación de posiciones deudas vencidas» que cobraron a sus clientes, con motivo del impago de algún vencimiento de sus préstamos, no respondieron en estos casos a servicio alguno prestado

a los reclamantes, ya que no habían acreditado haber realizado gestiones encaminadas a recuperar el importe de los recibos impagados, ni la necesidad de las mismas. En efecto, la aplicación automática de esta comisión tan pronto como se produce una situación de demora no constituye una buena práctica bancaria, sino que las entidades deben tener en cuenta las circunstancias particulares de cada impagado y de cada cliente, analizar en cada caso la procedencia de llevar a cabo la reclamación y acreditar que efectivamente han realizado alguna gestión encaminada al recobro; en suma, una reclamación realizada sin tener en cuenta esas circunstancias particulares nunca podría calificarse como una gestión necesaria e individualizada que ampare la repercusión de la comisión.

#### **Cobro de comisiones por cuantía superior a la tarifada**

*Entidad: CAIXA DE AFORROS DE VIGO E OURENSE.— Reclamación n.º 96/99.*

En este caso, el reclamante decidió cancelar anticipadamente el préstamo que tenía en Caixavigo e Ourense, cobrándole la entidad una comisión por dicha cancelación anticipada. El porcentaje que aplicó la caja sobre el saldo amortizado anticipadamente fue superior al máximo establecido en su tarifa de comisiones y gastos, lo cual contravenía la normativa bancaria de aplicación, que establece que las entidades no podrán cargar tipos o cantidades superiores a los contenidos en sus tarifas; por este motivo, el Servicio concluyó que la actuación de Caixavigo e Ourense no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

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

*Entidad: HISPAMER SERVICIOS FINANCIEROS.— Reclamación n.º 989/99.*

En los préstamos al consumo sujetos a la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo, existe una limitación en la compensación que las entidades pueden percibir por el reembolso total o parcial de la operación. En estos casos, el consumidor deberá pagar la compensación que para tal supuesto se hubiera pactado, pero en ningún caso podrá exceder del 1,5 % del capital reembolsado anticipadamente cuando se trate de contratos con modificación del coste del crédito y del 3 % en los demás casos. En este expediente, Hispamer Servicios Financieros incluyó en el contrato un porcentaje superior al máximo legal, por lo que su actuación se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

#### **Cobro de comisiones por cancelación anticipada de préstamos hipotecarios a interés fijo, por importe superior al aconsejado por el Gobierno en su declaración de octubre de 1996**

*Entidades: BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 61/99.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 315/99.*

*ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 284/99.*

A diferencia de lo que sucede en los préstamos hipotecarios a interés variable, en el supuesto de préstamos con garantía hipotecaria a interés fijo ninguna norma de disciplina bancaria, ni de otro ámbito, establece límites en el importe de la comisión por cancelación anticipada.

No obstante, existe una declaración del Gobierno formulada en octubre de 1996, en la que, tras consultar con la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA) y con la Asociación Española de la Banca Privada (AEB), considera muy positivo que las entidades de crédito reduzcan voluntariamente las comisiones por cancelación anticipada de los préstamos hipotecarios a tipo fijo hasta un máximo del 2'5% del capital pendiente de amortización cuando, en virtud de una subrogación, dicho tipo fijo se convierta en una fórmula de tipo variable de interés y siempre que el importe inicial del préstamo hubiera sido inferior a cuarenta millones de pesetas. Esta recomendación fue asumida por la AEB y la CECA, las cuales la trasladaron a todos sus asociados para aplicar voluntariamente esta limitación en las operaciones mencionadas.

En los expedientes relacionados en este epígrafe, concurrían los supuestos de hecho a que se refiere la declaración del Gobierno, pero las entidades cobraron a sus clientes comisiones de cancelación anticipada en porcentajes superiores al 2,5 % que acabamos de mencionar. Por tanto, partiendo del hecho de que las entidades no habían esgrimido razones o argumentos que aconsejaran desoír en estos casos las indicaciones formuladas por órganos tan cualificados como el Ministerio de Economía y Hacienda y las respectivas asociaciones a que pertenecen (CECA y AEB), el Servicio valoró desfavorablemente la actuación de las entidades reclamadas, considerándola contraria a las buenas prácticas bancarias.

#### **Cobro de comisiones no previstas contractualmente o por importe superior al recogido en el contrato**

*Entidades: BANCA CATALANA.— Reclamación n.º 2559/98.*

*CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 1487/99.*

*CAJA RURAL DE VALENCIA.— Reclamación n.º 645/99.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 1287/99.*

**ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 2592/98.**

**BANCO DEL COMERCIO.— Reclamación n.º 2670/98.**

**DEUTSCHE BANK.— Reclamación n.º 1645/99.**

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

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

...

c) Las comisiones que sean de aplicación, con indicación concreta de su concepto, cuantía, fechas de devengo y liquidación, así como, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo del importe absoluto de tales conceptos. No serán admisibles las remisiones genéricas a las tarifas.

...

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

En los expedientes referenciados, las entidades no recogieron en los contratos que formalizaron con sus clientes diversas comisiones o gastos que les cobraron, o unas u otros fueron superiores a los que figuraban en el contrato; cualquiera de estas actuaciones suponía un quebrantamiento de las buenas prácticas bancarias. En concreto, las comisiones o gastos indebidos fueron los siguientes: gastos de reclamación de posiciones deudoras no previstos en el documento contractual (expedientes n.º 2559/98 y n.º 1487/99); gastos de correo por las comunicaciones enviadas en unos préstamos, no estando expresamente pactado su cobro en los respectivos contratos (expedientes n.º 645/99 y n.º 1287/99); comisión por amortización parcial anticipada de préstamo hipotecario (expediente n.º 2592/98); comisión por cancelación anticipada cobrada con ocasión de la subrogación de un nuevo acreedor hipotecario, por un porcentaje superior al estipulado en el contrato (expediente n.º 2670/98); comisión de excedido de una póliza de crédito liquidada por importe superior al pactado (expediente n.º 1645/99).

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

**Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 851/99.**

**BANCO HALIFAX HISPANIA.— Reclamación n.º 89/99.**

**BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2616/98.**

**BANKINTER.— Reclamaciones n.º 1136/99 y n.º 2752/98.**

**BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 1841/98.**

**CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 2043/98.**

**CAIXA DE AFORROS DE VIGO E OURENSE.— Reclamación n.º 1020/99.**

**CAJA RURAL DE CIUDAD REAL.— Reclamación n.º 747/99.**

**CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1190/99.**

**CAJA RURAL DE ZARAGOZA.— Reclamación n.º 2496/98.**

**CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CORDOBA.— Reclamaciones n.º 1586/99 y n.º 1177/99.**

**BANCO COOPERATIVO ESPAÑOL.— Reclamación n.º 1463/99.**

**CAIXA RURAL DE BALEARS.— Reclamación n.º 2601/98.**

**BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 1056/99.**

**UNION DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS.— Reclamaciones n.º 160/99 y n.º 1747/99.**

**BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1517/99.**

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

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

Los concretos gastos o comisiones analizados en estos expedientes fueron los siguientes: honorarios del corredor de comercio que intervino en la formalización de una póliza de préstamo (expediente n.º 851/99);

información incorrecta acerca del importe al que ascenderían los gastos de formalización de un préstamo hipotecario (expediente n.º 89/99); provisiones de fondos adeudadas en las cuentas de los interesados sin el consentimiento expreso de estos (expedientes n.º 2616/98 y n.º 1136/99); falta de justificación del destino dado a unas provisiones de fondos constituidas para atender los gastos derivados de la formalización de unos préstamos (expedientes n.º 2752/98, n.º 1841/98, n.º 2043/98 y n.º 1177/99); adeudo sin previo aviso de los gastos de tasación de los inmuebles ofrecidos en garantía para la concesión de unos préstamos (expedientes n.º 2752/98, n.º 1020/99, n.º 1190/99, n.º 2496/98 y n.º 1586/99) o adeudo con demora de dichos gastos de tasación (expediente n.º 1463/99); gastos de tasación de un inmueble por una operación de préstamo que finalmente fue denegada (expediente n.º 747/99); comisión por modificación de un contrato de préstamo (expediente n.º 2601/98); falta de comunicación de la variación del importe de una comisión por la modificación de las condiciones de un préstamo y aplicación de esta comisión sobre el capital pendiente en el momento de la oferta, en lugar de hacerlo sobre el débito pendiente en la fecha de la modificación de las condiciones (expediente n.º 1747/99); gastos ocasionados por la formalización de una escritura de novación modificativa adeudados sin previo aviso y con un retraso de diecisiete meses desde el otorgamiento (expediente n.º 1056/99); falta de aportación de las facturas de unas tasaciones y de una verificación registral y del propio informe de tasación (expedientes n.º 160/99 y n.º 1586/99); repercusión al reclamante de las costas de un procedimiento judicial que finalizó, tras acuerdo extrajudicial entre los interesados, por desistimiento de la entidad de crédito y con imposición de costas a esta última (expediente n.º 1517/99).

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

*Entidades: CAIXA D'ESTALVIS DE MANRESA.— Reclamación n.º 250/99.*

*IBERCAJA.— Reclamación n.º 407/99.*

*BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 323/99.*

*ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamaciones n.º 1997/98 y n.º 1717/98.*

La Caixa D'Estalvis de Manresa (expediente n.º 250/99) y Argentaria, Caja Postal y Banco Hipotecario (expediente n.º 1717/98) formalizaron con sus respectivos clientes unas pólizas de crédito, en las que estipularon unas determinadas fechas de vencimiento. Con posterioridad a dichos vencimientos, en las cuentas se asentaron diversos apuntes, de cargo y de abono, por lo que durante ese tiempo las entidades continuaron realizando las liquidaciones del crédito. En estas liquidaciones posteriores al vencimiento, las entidades incluyeron unas comisiones de excedido (por ser en ese

momento el saldo dispuesto superior al crédito concedido), además de los correspondientes intereses calculados al tipo de demora. Pues bien, durante la vigencia de los créditos los excesos sobre el límite disponible lógicamente devengarían la citada comisión, pero, una vez vencidas las operaciones, los créditos dejaban de estar vigentes; por tanto, debía entenderse que, si tras el vencimiento del crédito no existía límite disponible, no era posible cobrar la comisión de excedido. Por este motivo, el Servicio estimó que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Ibercaja (expediente n.º 407/99) cobró al reclamante unos gastos de tasación de un inmueble durante el estudio de una operación de préstamo que no llegó a formalizarse por decisión de la caja. Analizado el expediente, el Servicio pudo comprobar que el motivo alegado por la entidad para no conceder la operación (la escasa capacidad económica del reclamante) concurría desde un primer momento o, al menos, no parecía que se hubiese puesto de manifiesto tras el informe de tasación, por lo que, con un detenido estudio de la solicitud de préstamo, se habrían podido evitar tales gastos; esta fue la razón por la que el Servicio estimó que la actuación de Ibercaja no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 323/99, el reclamante amortizó de forma anticipada una parte del préstamo hipotecario que mantenía con el Banco Pastor, coincidiendo con uno de los vencimientos periódicos de la operación. En la liquidación de la comisión devengada como consecuencia de esta cancelación parcial anticipada, la entidad tuvo en cuenta una base de cálculo superior a la que correspondía realmente, lo que produjo un exceso en el cobro de la comisión. Por este motivo, el Servicio estimó que la actuación del Banco Pastor no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1997/98, el reclamante se subrogó en el préstamo que Argentaria, Caja Postal y Banco Hipotecario había concedido al promotor del inmueble que adquirió. Tras la subrogación, el banco cobró al reclamante una comisión de indisponibilidad en uno de los recibos periódicos del préstamo, sobre la que el Servicio realizó las siguientes consideraciones: aunque la comisión estaba prevista en el contrato formalizado entre la entidad y el promotor, no podía resultar operativa frente al nuevo prestatario, ya que, con arreglo al contrato, en ningún caso el importe no dispuesto podía ser utilizado por el nuevo titular y aplicarlo a sus necesidades financieras. Por tanto, al no ser una facultad que pudiera ejercitar el subrogado, no cabía la posibilidad de prestarle este servicio a su solicitud, por lo que se estimó que no resultaba procedente el cobro de esta comisión de indisponibilidad sobre un importe no dis-

puesto del préstamo que, en ningún caso, resultaría exigible por parte del nuevo acreditado. En suma, por este motivo, el Servicio consideró que el banco no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

#### **Gastos provocados por diversas modificaciones, de carácter interno, acaecidas en la entidad prestamista**

*Entidad: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 1174/99.*

En este caso, el reclamante se personó en el Registro de la Propiedad para retirar la escritura de cancelación de un préstamo, donde le pidieron el abono de dos minutos: una, por la inscripción de la cancelación hipotecaria y otra, a nombre de Argentaria, Caja Postal y Banco Hipotecario, por la transmisión de la hipoteca como consecuencia de la fusión por absorción por esta entidad, del Banco Hipotecario de España, anterior acreedor. Consideraba el reclamante que este último gasto no debía soportarlo, al tratarse de un concepto derivado de un hecho ajeno a la voluntad del prestatario. Por su parte, Argentaria señalaba que, aunque la fusión fuese una cuestión ajena al cliente, eso no le facultaba para pagar innecesariamente por cuenta de Argentaria honorarios no debidos por esta y sin previa consulta a la misma. Invocaba además una resolución de la Dirección General de los Registros y del Notariado, de fecha 15 de febrero de 1999, conforme a la cual en los supuestos de cancelación de préstamos hipotecarios inscritos a favor de alguno de los bancos absorbidos, no procede devengo de honorario alguno por la constancia registral de la citada fusión y absorción, en los casos, como el presente, en que el saldo del préstamo al día de la fusión fuese cero, al no existir transmisión alguna entre la sociedad absorbida y la absorbente.

El Servicio apreció que, hasta la fecha de la referida resolución, existía una duda razonable acerca de si esa operación devengaba o no aranceles, llevando incluso a un Registrador de la Propiedad a estimar que sí resultaba aplicable un determinado concepto del arancel. Ante esta duda, el Servicio estimó que el banco debía adoptar una posición más activa, no limitándose a denegar al prestatario el reintegro del importe abonado, como aquí hizo. En efecto, se trata de un gasto, por su naturaleza, completamente ajeno al prestatario, por lo que el banco, como profesional experto en estos menesteres, debería haber asumido su impugnación, si estimaba que se trataba de un concepto minutado erróneamente por el Registrador de la Propiedad. En suma, al no obrar de esa manera, el Servicio concluyó que Argentaria, Caja Postal y Banco Hipotecario se había apartado de las buenas prácticas bancarias.

## **INTERESES**

#### **Falta de comunicación al interesado de las variaciones en el tipo de interés**

*Entidad: BILBAO BIZKAIA KUTXA.— Reclamación n.º 606/99.*

En este caso, Bilbao Bizkaia Kutxa no notificó al prestatario, con la antelación prevista en la escritura, el nuevo tipo que resultaba de aplicación a su préstamo a interés variable, contraviniendo así el mecanismo de revisión pactado, que establecía la obligación de comunicar al interesado el tipo aplicable en cada uno de los sucesivos períodos de interés. Por este motivo, el Servicio estimó que la entidad no había ajustado su actuación a las buenas prácticas bancarias.

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

*Entidades: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamaciones n.º 2827/98, n.º 2030/98 y n.º 599/99.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1716/98.*

*BANKINTER.— Reclamaciones n.º 2646/98 y n.º 248/99.*

*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 572/99.*

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 568/99.*

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

#### **Cobro de intereses indebidos**

*Entidad: BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO (actualmente, BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO).— Reclamación n.º 482/99.*

El Banco Central Hispanoamericano cobró al reclamante intereses y comisión de excedido en una póliza de crédito, tomando como base para el cálculo de dichas partidas la diferencia existente entre el crédito dispuesto de dicha póliza y el límite disponible de una nueva que se formalizó para renovar parcialmente la anterior. El Servicio entendió que la aplicación de las condiciones de liquidación de los excedidos durante el período comprendido entre el vencimiento de la póliza inicial y la renovación de la misma mediante la concesión de otra con un límite inferior, suponía considerar como excedidos, indebidamente, los saldos de la cuenta

que sobrepasaban dicho límite durante ese período de tiempo, lo cual era contrario a las buenas prácticas bancarias.

## ACTUACIÓN UNILATERAL DE LA ENTIDAD

### Actuación unilateral en relación con diversos aspectos

*Entidades: CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamación n.º 601/99.*

*ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 149/99.*

*CAJA RURAL DE BURGOS.— Reclamación n.º 1254/99.*

*BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 886/99.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 517/99 y n.º 2157/98.*

*BANCA CATALANA.— Reclamación n.º 2559/98.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 1165/98 y n.º 1141/99.*

*HIPOTEBANSA.— Reclamación n.º 369/99.*

*CAJA RURAL DE ALMERÍA.— Reclamación n.º 716/99.*

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.— Reclamación n.º 2755/98.*

*FINANZIA SERVICIOS FINANCIEROS.— Reclamación n.º 750/99.*

*BANCO HALIFAX HISPANIA.— Reclamación n.º 555/99.*

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 1226/99 y n.º 662/99.*

En los expedientes n.º 601/99 y n.º 149/99, las entidades reclamadas fijaron unilateralmente el método a emplear para el cálculo de las nuevas cuotas de los préstamos de los reclamantes, tras la revisión del tipo de interés en el primer caso y tras una amortización parcial anticipada en el segundo. Además, los sistemas utilizados tanto por la Caja de Ahorros de Galicia como por Argentaria, Caja Postal y Banco Hipotecario eran contrarios a los previstos en los respectivos contratos que habían formalizado con los interesados, por lo que el Servicio estimó que la actuación de ambas entidades había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

La Caja Rural de Burgos (expediente n.º 1254/99), el Banco Zaragozano (expediente n.º 886/99) y la Caja de Ahorros de Madrid (expediente n.º 662/99) recibieron de terceras entidades sendas transferencias en las que los ordenantes expresamente indicaban que los importes habrían de destinarse a amortizar —total o parcialmente— los préstamos de los reclamantes o a atender los recibos periódicos. Pues bien, las entidades reclamadas no cumplieron estas instrucciones, ya que abonaron las sumas transferidas en las cuentas de los prestatarios, dejando ahí los fondos hasta que los interesados efectuaron las pertinentes reclamaciones. Por tanto, el Servicio estimó que las entidades reclamadas

habían quebrantado las buenas prácticas bancarias, dado que no habían aplicado las transferencias al destino indicado en cada caso.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 517/99) y Banca Catalana (expediente n.º 2559/98) adeudaron en descubierto en las cuentas de los reclamantes diversos recibos de sus préstamos; de este modo, liquidaron el débito al tipo de descubierto de la cuenta, el cual era superior al tipo de demora del préstamo. El Servicio estimó que las entidades debieron haberse abstenido de cargar en ese momento los recibos del préstamo, ya que esto supuso la aplicación de unas condiciones económicas que eran claramente perjudiciales para los intereses de los reclamantes. En definitiva, dado que las entidades siempre deben actuar en beneficio de sus clientes y que, en este caso, el Banco Santander Central Hispano y Banca Catalana no lo habían hecho así, el Servicio estimó que habían quebrantado las buenas prácticas bancarias, ya que perfectamente hubieran podido aplicar los intereses de demora del préstamo, hasta que las cuentas de los prestatarios hubiesen estado dotadas de fondos suficientes con los que atender los recibos pendientes.

En el expediente n.º 2157/98, el Banco Santander Central Hispano había concedido al reclamante un préstamo cuyo vencimiento se produciría el día en que recibiese la devolución de su declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (se trataba de un anticipo de la devolución tributaria); además, el contrato preveía que en caso de que la devolución fuera solo de una parte del nominal del préstamo, este se cancelaría parcialmente con el importe recibido. Por otro lado, en el momento de recibir la transferencia de la Hacienda Pública, la cuenta del reclamante se encontraba en descubierto, de modo que, tras el abono, carecía de saldo suficiente para cancelar totalmente la deuda. Pues bien, el Servicio entendió que en estas circunstancias la entidad podía haber procedido, en beneficio del cliente, de forma similar a la prevista en el contrato para el caso de devolución parcial. Sin embargo, no fue esto lo que hizo el banco, que dio por vencido el préstamo, cobrando intereses de demora por la cantidad total. En definitiva, el Servicio entendió que esta decisión del Banco Santander Central Hispano no se ajustaba a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1165/98, el reclamante formalizó con el Banco Bilbao Vizcaya un préstamo de un determinado importe, el cual tuvo que reducirse después de dispuesto para adecuarlo a las condiciones de la subvención concedida por un determinado organismo público. Pues bien, los interesados no estaban de acuerdo acerca del tipo de interés que debía aplicarse a esta parte del nominal del préstamo (diferencia entre el importe inicial del préstamo y el importe definitivo) que

la entidad liquidó unilateralmente al tipo de interés legal, en lugar de utilizar el pactado en el contrato. Pues bien, aunque no era el Servicio la instancia adecuada para resolver esta discrepancia —la cual debía sustanciarse ante los tribunales de justicia—, sí entendió que el banco, al haber actuado unilateralmente, no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, ya que debió haber intentado llegar a un previo acuerdo con su cliente en orden a resolver esta cuestión.

En otro caso (expediente n.º 1141/99), los reclamantes solicitaron un préstamo de un determinado importe y, en la propia póliza, solicitaban la emisión de un cheque a favor de un tercero, por el importe del citado préstamo. Pues bien, el Banco Bilbao Vizcaya, en lugar de emitir el cheque, efectuó un traspaso por una cantidad inferior, argumentando que había actuado así siguiendo instrucciones verbales de su cliente. El Servicio estimó que el banco no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, ya que debería haber exigido a su cliente que formalizara por escrito las nuevas instrucciones, lo que sin duda hubiera evitado la discrepancia que mantenían los interesados.

En el expediente n.º 369/99, el reclamante formalizó con Hipotebansa una operación de préstamo a interés variable; pues bien, la cláusula de revisión establecía que el tipo de referencia sería el que tuviesen establecido tres concretas entidades para préstamos vivienda, pero no especificaba si se referían a operaciones a interés variable o fijo y si serían los publicados en expresión TAE o en nominal anual. Tras el análisis del expediente, el Servicio comprobó que, dentro de esta falta de concreción de la cláusula contractual, la entidad no había utilizado siempre el mismo criterio a la hora de fijar el tipo resultante para cada uno de los sucesivos períodos de interés. En suma, esta falta de criterio a la hora de utilizar los tipos de referencia llevó al Servicio a estimar que la actuación de Hipotebansa no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

La Caja Rural de Almería (expediente n.º 716/99) aplicó en dos préstamos hipotecarios que concedió al reclamante, tipos de interés diferentes de los que correspondían con arreglo a los respectivos contratos. En efecto, el interesado intentó que las referidas operaciones de préstamo se acogieran a las condiciones de un convenio de colaboración existente con un determinado organismo público. Sin embargo, el citado organismo denegó la subvención solicitada por el reclamante, de modo que los tipos de interés que correspondía utilizar eran los pactados y no los del convenio de colaboración. Pues bien, dado que la entidad aplicó indebidamente estos últimos, el Servicio estimó que no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 2755/98, la Caja de Ahorros de Córdoba concedió al reclamante un préstamo con garantía hipotecaria y convinieron que la caja retendría una determinada suma de dinero hasta que el interesado acreditase haber cumplimentado las gestiones que se comprometió a realizar: en concreto, la inscripción de la escritura pública en el Registro de la Propiedad y el pago de los tributos devengados por la operación; sin embargo, la entidad no reintegró a su cliente la suma retenida cuando supo que las citadas gestiones estaban concluidas. Pues bien, el Servicio entendió que esta actuación constituía un abuso de posición dominante, impropia de una entidad de crédito profesional que habitualmente se dedica a estos menesteres y, como tal, contraria a las buenas prácticas bancarias.

Finanzia Servicios Financieros (expediente n.º 750/99) efectuó un redondeo indebido del importe de los recibos de un préstamo que concedió al reclamante. En efecto, el Servicio comprobó que había actuado en contra de lo pactado, ya que el contrato establecía que las cuotas amortizativas de la financiación serían de un determinado importe fijo y la entidad incrementó unilateralmente este importe en una peseta por recibo. Por tanto, al no estar legitimada para actuar de ese modo, el Servicio estimó que la entidad había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación n.º 555/99, la reclamante no estaba de acuerdo con los gastos de tasación que le cobró el Banco Halifax Hispania al solicitar un préstamo que finalmente no llegaron a formalizar, dado que banco y cliente discrepaban acerca de cuál era el inmueble que debía hipotecarse y que se había ofrecido en garantía de la operación. Analizada la copia del documento de solicitud del préstamo aportada al expediente, el Servicio pudo comprobar que el apartado destinado a recoger los datos relativos al inmueble había sido alterado. Obviamente, ante las evidentes muestras de manipulación del documento, el Servicio concluyó que la actuación del banco había sido claramente contraria a las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación relativa a la Caja de Ahorros de Madrid (n.º 1226/99), el Servicio estimó que la entidad había actuado de modo incorrecto, ya que, sin previo aviso ni comunicación posterior, decidió dar por cancelada la cobertura de un seguro ligado al préstamo suscrito con el reclamante, por el hecho de haberse sustituido esta operación de préstamo por otra subvencionada; además, no le ofreció una alternativa para continuar con una cobertura de similares características y tampoco restituyó al cliente la parte proporcional de la prima que no llegó a ser consumida. Por todas estas razones, el Servicio estimó que la Caja de Ahorros de Madrid no había actuado conforme a las buenas prácticas bancarias.



## FALTA DE DILIGENCIA

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

*Entidades: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamaciones n.º 1580/98, n.º 1005/98, n.º 2045/98, n.º 1103/98, n.º 1519/98, n.º 838/99, n.º 1997/98, n.º 2696/98 y n.º 689/99.*

*BANQUE PSA FINANCE HOLDING.— Reclamación n.º 1544/98.*

*HIPOTEBANSA.— Reclamación n.º 167/99.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 470/99 y n.º 2150/98.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 2667/98 y n.º 1381/99.*

*MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 2378/98.*

*BANCO DEL COMERCIO.— Reclamación n.º 2507/98.*

*CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 24/99.*

*CAJA RURAL DE SEVILLA.— Reclamación n.º 340/99.*

*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 507/99.*

*BANKINTER.— Reclamaciones n.º 534/99 y n.º 1834/99.*

*BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 824/99.*

*CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 1710/98.*

*FIAT FINANCIERA.— Reclamación n.º 1280/99.*

El Servicio de Reclamaciones ha tenido oportunidad de declarar en numerosas ocasiones que la simple comisión de un error no es constitutiva, en sí misma, de una mala práctica bancaria. Sin embargo, en todos los expedientes referenciados en este epígrafe concurrían circunstancias adicionales que dieron lugar a pronunciamientos desfavorables a la actuación de las entidades respectivamente implicadas, puesto que, o bien los errores no fueron aislados, sino reiterados, o bien demoraron excesivamente la corrección de las deficiencias que se habían detectado, o incluso no las llegaron a rectificar.

Las concretas situaciones que llevaron a considerar la actuación de las entidades contraria a las buenas prácticas bancarias, todas ellas relacionadas con préstamos de los que los reclamantes eran titulares, fueron las siguientes: demora en aplicar las nuevas condiciones pactadas en unos préstamos, tras la novación modificativa de los mismos, así como demora en realizar las pertinentes rectificaciones (expedientes n.º 1580/98 y n.º 1005/98); retraso en materializar una subrogación, tardando varios meses en pasar los recibos al cobro (expediente n.º 2045/98); el banco reclamado continúa enviando documentación al reclamante tras la subrogación de otra entidad en el préstamo, en el que seguía considerándole prestatario (expediente n.º 1103/98); aplicación de la indemnización de un seguro de amorti-

zación a la cancelación del préstamo de un tercero, sin subsanar inmediatamente este error (expediente n.º 1519/98); inclusión de una cuota amortizativa errónea en la oferta previa a la formalización de una novación, que era inferior a la que se deducía del resto de las condiciones financieras y de la que posteriormente fue facturada al cliente, así como aplicación de un tipo de interés superior al que correspondería según el contrato (expediente n.º 838/99); errores diversos en la gestión de un préstamo —cobros improcedentes o, al menos, injustificados y demora de varios meses en pasar al cobro unos recibos, tras la subrogación del reclamante en el préstamo concedido al promotor— y falta de diligencia en corregirlos (expediente n.º 1997/98); comisión de diversos errores por parte de la entidad, tales como la inadecuación del procedimiento de comunicación de su decisión de resolver anticipadamente un préstamo, alegando para ello la concurrencia de un incumplimiento contractual que no fue tal, demora en atender la solicitud del cliente de cancelar todas sus posiciones, así como en comunicar a la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE) la baja de un determinado préstamo (expediente n.º 1834/99); demora de varios meses en reconocer el error cometido al calcular el importe de la cancelación anticipada de un préstamo y nuevo error al calcular el importe de la rectificación (expediente n.º 1544/98); comisión del mismo error en dos ocasiones, consistente en el cálculo incorrecto del importe a amortizar en sendas cancelaciones parciales anticipadas y cobro improcedente de comisión por cancelación anticipada, ya que existía pacto de exención (expediente n.º 1381/99); error al calcular los intereses de una cuota de un préstamo y nuevo error al calcular el importe de la rectificación (expediente n.º 1280/99); rectificación incompleta del error cometido en el cobro de una comisión, al no incluir los intereses deudores generados por el cargo incorrecto (expediente n.º 167/99); cobro en repetidas ocasiones de un tipo de interés de demora superior al convenido y emisión de un certificado —a efectos de la subrogación de una tercera entidad— en el que incluía unas comisiones no pactadas (expediente n.º 470/99); demora en presentar al cobro los recibos periódicos de amortización del préstamo personal del reclamante (expediente n.º 2150/98) o falta de presentación al cobro de los recibos de préstamo durante varios meses (expedientes n.º 2696/98 y n.º 689/99); error al calcular las cuotas amortizativas de un préstamo, al considerar en el cálculo un plazo de duración del préstamo superior al realmente convenido, y falta de claridad de los cálculos realizados para rectificar la situación (expediente n.º 2667/98); falta de información sobre el importe de las cuotas del préstamo en el que se subrogó el reclamante y retraso en pasarlas al cobro, así como amortización parcial anticipada con fecha de valoración incorrecta, lo que ocasionó un considerable descubierto en cuenta, que, a su vez, impidió que una pos-

terior transferencia del prestatario fuese aplicada al préstamo (expediente n.º 2378/98); desfase de un mes al aplicar el tipo de interés correspondiente a un nuevo período de interés y cobro de gastos de correo por duplicado, como consecuencia de la emisión de los nuevos recibos que anulaban los anteriores (expediente n.º 2507/98); demora de varios meses en recalcular el importe de unos intereses, tras tener conocimiento del error que había cometido (expediente n.º 24/99); rectificación incompleta del error padecido al calcular el importe de diversos recibos de un préstamo y demora en realizar la nueva reliquidación (expediente n.º 340/99); demora en rectificar las cantidades cobradas en exceso por comisiones e intereses, tras la subrogación de un préstamo a tipo variable, y falta de explicaciones sobre las reliquidaciones efectuadas (expediente n.º 507/99); aplicación reiterada de un diferencial sobre el tipo de referencia superior al pactado y demora en efectuar las rectificaciones pertinentes, las cuales, a su vez, fueron incorrectas, al no haber tenido en cuenta los descubiertos creados en la cuenta de cargo de los recibos por los excesos cobrados (expediente n.º 534/99); error al calcular el importe de un recibo —el último de un período de interés en un préstamo a tipo variable— al haberlo emitido al tipo del período siguiente, demora en corregir dicho error y rectificación incorrecta, al no haber recalculado el cuadro de amortización para corregir el efecto que tal error produjo, así como aplicación incorrecta en dos períodos del tipo de referencia pactado, al tomar tipos de fechas diferentes a las que correspondían con arreglo al contrato (expediente n.º 824/99); emisión de sucesivos extractos de la misma póliza de crédito con diferentes apuntes, que, a su vez, dieron lugar a saldos distintos, reclamando la entidad un saldo superior al realmente debido (expediente n.º 1710/98).

#### **Repercusión de errores a los reclamantes**

*Entidades: CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 2617/98.*

*CRÉDIT LYONNAIS ESPAÑA.— Reclamación n.º 86/99.*

La Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez (expediente n.º 2617/98) aplicó en el préstamo a interés variable del reclamante, durante una serie de períodos, unos tipos de interés inferiores a los que resultaban con arreglo al contrato y a la evolución del tipo de referencia. En cuanto advirtió el error, la caja reliquidó el préstamo y adeudó la cantidad que resultaba a su favor en la cuenta del reclamante. Pues bien, dado que se trataba de un error achacable exclusivamente a la entidad, la cual había incurrido en una dejación de sus derechos, el Servicio entendió que no cabía admitir que fuera el cliente quien sufriera las consecuencias perjudiciales de ese error de la caja, por lo que esta reliquidación con carácter retroactivo de los

intereses no cobrados en su momento no se estimó ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Muy similar fue la incidencia que se produjo en el expediente n.º 86/99, ya que Crédit Lyonnais España, tras extinguirse el vínculo laboral con el reclamante, continuó aplicando a su préstamo durante dos años, el mismo tipo de interés del que disfrutaba con anterioridad; pues bien, tras la solicitud del reclamante de una rebaja del tipo, el banco decidió reliquidar el préstamo por el período transcurrido desde la extinción del vínculo laboral, cargando en su cuenta la diferencia. El banco no había dirigido al reclamante comunicación alguna en la que le indicara nuevos tipos a aplicar desde el cese de la relación laboral, ni siquiera modificó el que hasta entonces venía utilizando. Por estos motivos, el Servicio estimó que el banco no estaba legitimado para volver sobre las liquidaciones ya practicadas al cliente, en perjuicio de este, por lo que se estimó que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

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

*Entidades: IBERCAJA Y BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 456/99.*

*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1191/99.*

*CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamaciones n.º 486/99 y n.º 795/99.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1085/99 y n.º 928/99.*

*CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 2517/98.*

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2329/98.*

*ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamaciones n.º 794/99, n.º 1683/98 y n.º 2633/98.*

*ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO, Y CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA.— Reclamación n.º 1186/99.*

*UNIÓN DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS.— Reclamación n.º 160/99.*

*DEUTSCHE BANK.— Reclamación n.º 1032/99.*

*BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 933/99.*

En los expedientes de este epígrafe, las entidades no emplearon la diligencia necesaria para obtener el buen fin de ciertas gestiones encomendadas por sus clientes, relativas a los préstamos que les habían concedido. Esa falta de diligencia en la tramitación de las operaciones motivó que el Servicio concluyese que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias. Las circunstancias concretas que dieron lugar a este pronunciamiento en cada uno de los expedientes fueron las siguientes: el Banco Español de Crédito demoró el otorgamiento de una escritura de cancelación de hipoteca e Ibercaja no supervisó adecuada-

mente la tramitación de esta gestión que le encargó el reclamante y no le informó adecuadamente de las incidencias que acontecieron en la misma (expediente n.º 456/99); demora en tramitar la escritura de cancelación de una hipoteca, sin justificar dicha demora (expediente n.º 1032/99); demora en tramitar la cancelación registral de hipotecas y, en algún caso, falta de información a los reclamantes sobre las incidencias ocurridas (expedientes n.º 1191/99, n.º 795/99, n.º 1085/99, n.º 2329/98, n.º 2633/98 y n.º 160/99); demora en liquidar las provisiones de fondos constituidas para tramitar diversas escrituras (expedientes n.º 486/99, n.º 928/99 y n.º 2633/98); actitud pasiva ante la negativa del Registrador de la Propiedad a inscribir una determinada escritura pública (expediente n.º 2517/98); demora en materializar la amortización parcial anticipada solicitada por el prestatario, reteniendo durante ese tiempo el importe ingresado para tal fin (expediente n.º 794/99); retraso en cambiar la domiciliación de los recibos de un préstamo a una nueva cuenta (expediente n.º 1683/98); estudio previo a la concesión de un préstamo hipotecario, que se concedía para cancelar otro anterior en una tercera entidad, sin haber tenido en cuenta todos los gastos que generaría la operación, sin conocer el estado de la finca que se hipotecaba, ni el saldo pendiente de amortizar del préstamo que se cancelaba (expediente n.º 933/99); falta de pago a partir de un determinado momento de los vencimientos de un préstamo concedido por Argentaria, cuyos recibos estaban domiciliados en la Caja de Santander y Cantabria, con motivo de haberse modificado el número de cuenta o código de referencia y sin que ninguna de las entidades se hiciera responsable de la incidencia (expediente n.º 1186/99).

## INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

### Falta de formalización o extravío de documento contractual

*Entidades:* ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 2175/98.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 318/99.

La norma sexta de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, establece diversos casos en que las entidades deben entregar obligatoriamente a sus clientes un ejemplar del documento contractual. Igualmente, la normativa mercantil (artículo 30 del Código de Comercio) obliga a los empresarios a conservar de modo ordenado la documentación relativa a su negocio, durante un plazo de seis años. Pues bien, en las reclamaciones de este epígrafe esta exigencia no fue debidamente observada por las entidades, puesto que no aportaron a los respectivos expedientes el contrato de la operación. De esta omisión cabría deducir, o bien que los contratos no habían sido formalizados en el momento inicial, o bien que no habían sido custodiados debidamente;

cualquiera que fuera el caso, lo cierto es que el Servicio concluyó que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

### Defectos de información en el documento contractual

*Entidades:* COFIDIS HISPANIA.— Reclamación n.º 2512/98.

BANCO FIMESTIC.— Reclamación n.º 374/99.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 1081/99.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 2782/98.

En las reclamaciones de este epígrafe, las entidades incurrieron en diversos defectos y omisiones, al confeccionar los documentos contractuales de las respectivas operaciones de préstamo, lo que motivó que su actuación fuese estimada contraria a las buenas prácticas bancarias. Las particulares situaciones que dieron lugar a estos pronunciamientos fueron las siguientes: ausencia de firma del representante de la entidad en un contrato de financiación (expediente n.º 2512/98); el contrato de financiación suscrito no contempla la periodicidad de las revisiones del tipo de interés (expediente n.º 374/99); escritura de préstamo con garantía hipotecaria que contenía dos fechas de formalización diferentes (expediente n.º 1081/99); ausencia de información sobre la TAE en un contrato de préstamo (expediente n.º 2782/98).

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

*Entidades:* CAJA RURAL DE CIUDAD REAL.— Reclamación n.º 1197/99.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 2029/98.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 2782/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.— Reclamación n.º 1177/99.

CAJA LABORAL POPULAR.— Reclamación n.º 355/99.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 127/99.

UNICAJA.— Reclamación n.º 1928/98.

BANCO FIMESTIC.— Reclamación n.º 374/99.

El número octavo de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 establece que «las entidades de crédito facilitarán a sus clientes, en cada liquidación que practiquen por sus operaciones activas, pasivas o de servicios, un documento en el que expresen con claridad los tipos de interés y comisiones aplicados, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo, los gastos suplidos y, en general, cuantos antecedentes sean precisos para que el cliente pueda comprobar la liquidación efectuada y calcular el coste o producto neto efectivo de la operación».

En los expedientes de este epígrafe, los documentos facilitados por las entidades, o bien no contenían todos los datos que exige la normativa (expedientes n.º 1197/99, n.º 2029/98, n.º 2782/98 y n.º 1177/99), o bien los datos incluidos eran erróneos (expedientes n.º 355/99 y n.º 127/99) o confusos (expedientes n.º 1928/98 y n.º 374/99). Estos quebrantamientos de la legislación bancaria merecieron el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

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

*Entidades: CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamaciones n.º 648/99 y n.º 2148/98.*

*ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamaciones n.º 149/99, n.º 273/99, n.º 78/99, n.º 852/99, n.º 894/99, n.º 895/99, n.º 1377/98 y n.º 2494/98.*

*BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 2782/98.*

*PASTOR SERVICIOS FINANCIEROS.— Reclamación n.º 2603/98.*

*BILBAO BIZKAIA KUTXA.— Reclamación n.º 255/99.*

*BANCO HALIFAX HISPANIA.— Reclamación n.º 875/99.*

*BNP ESPAÑA.— Reclamación n.º 2309/98.*

*BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 1841/98.*

*BANKINTER.— Reclamación n.º 2752/98.*

*MONTE DE PIEDAD Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ.— Reclamación n.º 2000/98.*

*BANSABADELL HIPOTECARIA.— Reclamación n.º 663/99.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 2702/98 y n.º 362/99.*

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 533/99 y n.º 2078/98.*

*UNION DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS.— Reclamación n.º 618/99.*

En los expedientes de este epígrafe, las entidades no facilitaron información a sus respectivos clientes, o les informaron de modo incorrecto o incompleto, sobre diversos aspectos relacionados con los préstamos de los que eran titulares; en suma, el Servicio entendió que no habían cumplido con su deber de información a la clientela en la forma exigida por las buenas prácticas bancarias, poniéndose de manifiesto tales quebrantamientos, en concreto, en las circunstancias siguientes: falta de entrega a los solicitantes de préstamos del folleto informativo y/o de la oferta vinculante a que se refiere tanto la Orden Ministerial de 5 de mayo de 1994 como la Circular del Banco de España n.º 8/1990 (expedientes n.º 648/99 y n.º 2752/98); falta de entrega del informe de tasación elaborado como consecuencia de la solicitud de un préstamo que no llegó a formalizarse (expediente n.º 2148/98); falta de entrega del nuevo cuadro de amortización de un préstamo tras una amortización parcial anticipada (expediente n.º 149/99); retraso en facilitar al prestatario el detalle de la liquidación de una deuda y ausencia de inclusión en la mis-

ma de toda la información requerida (expediente n.º 273/99); falta de comunicación al prestatario de la decisión de la entidad de dejar sin efecto la rebaja en el tipo de interés que por motivos comerciales venía aplicando hasta entonces (expediente n.º 78/99); falta de información a los reclamantes —ni siquiera unas mínimas explicaciones— acerca de los problemas existentes para no aceptar que se subrogaran en un préstamo hipotecario (expedientes n.º 852/99, n.º 894/99 y n.º 895/99); falta de información sobre las condiciones del préstamo en el que se subrogó el reclamante (expediente n.º 1377/98); el certificado elaborado a efectos fiscales contiene información errónea sobre las cantidades abonadas en un préstamo durante el ejercicio (expediente n.º 2494/98); falta de entrega de la información prometida, relativa a las condiciones financieras de una operación de préstamo en la que iba a subrogarse la entidad reclamada (expediente n.º 2782/98); información contradictoria sobre la posibilidad de rescindir el contrato de financiación formalizado como consecuencia de la venta de unos bienes determinados (expediente n.º 2603/98); falta de información acerca de la identidad de los profesionales encargados de gestionar la tramitación de unas escrituras y sus honorarios, a lo que se refiere el artículo cuarto de la Orden Ministerial de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios (expediente n.º 255/99); información contradictoria en relación con la posible asunción de los gastos de un informe de tasación de un inmueble por parte de la entidad, requerido como consecuencia de la solicitud de un préstamo hipotecario (expediente n.º 875/99); ausencia de remisión de información sobre determinados períodos de liquidación de una póliza de crédito, pese a los diversos requerimientos del reclamante (expediente n.º 2309/98); falta de información sobre las consecuencias que produciría el desfase entre los importes de un préstamo en pesetas que se solicitó para cancelar uno anterior concedido en divisas, ya que, al ser el capital concedido en el primero inferior al del segundo, la cuenta de cargo y abono de ambos quedó en descubierto y varios recibos impagados (expediente n.º 1841/98); la oferta vinculante de un préstamo no hace mención a la limitación existente en la posibilidad de fluctuación del tipo variable de interés (expediente n.º 2000/98); falta de comunicación al prestatario de la decisión de resolver anticipadamente un préstamo, lo que impidió que el interesado conociera la nueva situación financiera de la operación (expediente n.º 663/99); retraso en comunicar al fiador la situación de demora en que se encontraban las posiciones garantizadas (expediente n.º 2702/98); falta de información al prestatario sobre las consecuencias que produciría el pago parcial —aconsejado por la propia entidad— de los vencimientos de un préstamo al consumo (expediente n.º 362/99); falta de información comparativa entre los gastos que se devengarían por la

novación modificativa del préstamo concedido por la entidad y los de subrogación de una tercera entidad en el citado préstamo (expediente n.º 533/99); falta de información sobre diversos aspectos de la operación de préstamo formalizada, fundamentalmente, sobre la situación y liquidaciones efectuadas (expediente n.º 2078/98); la entidad no proporcionó una información clara y precisa sobre las condiciones en las que serían admitidas las cancelaciones parciales anticipadas —existía alguna contradicción entre la oferta y la escritura de préstamo—, ni sobre los cálculos realizados para determinar el plazo de remanente tras las mismas (expediente n.º 618/99).

## CONDICIONES CONTRACTUALES

### Interpretación unilateral de cláusulas contractuales

*Entidades: BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO (actualmente, BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO).— Reclamación n.º 2536/98.*

*BANCO LUSO ESPAÑOL.— Reclamación n.º 2643/98.*

*BANCA CATALANA.— Reclamación n.º 2559/98.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 812/99.*

Recogemos en este epígrafe aquellos supuestos en los que se suscitan controversias entre la entidad y su cliente sobre cuál debe ser el tipo de interés a aplicar, durante cierto período, al préstamo suscrito entre ambos. El origen de la discrepancia radica en el hecho de haberse utilizado en la redacción de los términos contractuales sobre variación de los tipos de interés, tipos de referencia que, a partir de un momento determinado, quedaron en claro desuso o devinieron inaplicables. Se trataba de la utilización como referencia de los denominados tipos de interés preferenciales, de acuerdo con la definición que de ellos realizaba una normativa no actualizada.

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

El razonamiento descrito llevó al Servicio a apreciar la existencia de quebrantamiento de las buenas prácticas bancarias en aquellos casos en los que las entidades ignoraron estas recomendaciones y procedieron unilateralmente a la revisión del tipo de interés, aplicando

otras referencias distintas a las pactadas; o bien a dejarlo fijo, en contra de la variabilidad consensuada, sin haber intentado pactar nuevamente con el interesado. Todo ello sin olvidar que, en cualquier caso y en última instancia, de persistir el desacuerdo, no sería el Servicio de Reclamaciones, sino los tribunales de justicia, los competentes para decidir al respecto.

### Préstamos referenciados a tipos obsoletos

*Entidad: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECA- RIO.— Reclamación n.º 2373/98.*

*BANCAJA.— Reclamación n.º 1541/99.*

*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 743/99.*

A diferencia de los expedientes del epígrafe anterior, en que las cláusulas de variación quedaron inaplicables de forma sobrevenida por cambios normativos posteriores a la formalización de los préstamos, en las reclamaciones de este epígrafe las cláusulas contractuales utilizadas ya eran obsoletas al tiempo de celebración de los contratos. En efecto, en los expedientes n.º 2373/98 y n.º 1541/99 se trataba de préstamos referenciados a las alteraciones que pudiera sufrir el interés básico del Banco de España, dándose la circunstancia de que en la fecha de formalización de los contratos (años 1987 y 1989, respectivamente) este tipo llevaba inalterado muchos años, lo que de por sí lo hacía inoperante como tal referencia (desde la Orden Ministerial de 23 de julio de 1977 no había sufrido modificación); en el expediente n.º 743/99 se trataba de un préstamo referenciado al tipo preferencial a un año, definido con arreglo a normativa ya derogada a la fecha de celebración del contrato.

Sin perjuicio de que, dentro de la libertad de contratación existente, las entidades pueden pactar con sus clientes las condiciones que estimen pertinentes, el Servicio consideró que no se ajustaba a las buenas prácticas bancarias que esas condiciones se fijasen en función de normas o tipos obsoletos, pues con esa forma de proceder se vulneraba la claridad y transparencia propia de la operativa bancaria.

### Cláusulas contractuales oscuras o confusas

*Entidades: BNP ESPAÑA.— Reclamación n.º 2309/98.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 535/99.*

*BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 103/99.*

*CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 1253/99.*

Recogemos en este epígrafe una serie de expedientes en los que los contratos de préstamo formalizados entre las entidades de crédito y sus clientes recogían alguna cláusula que no estaba redactada con la claridad o

concreción necesarias, de modo que determinados aspectos de las operaciones de préstamo contratadas resultaban confusos u oscuros. Los clausulados de los contratos habían sido redactados por las entidades, por lo que la responsabilidad de la oscuridad de las cláusulas analizadas era exclusivamente imputable a ellas; por este motivo, la actuación de las entidades fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

En concreto, la oscuridad o inexactitud puesta de manifiesto en cada uno de los expedientes hacía referencia a los siguientes aspectos: la cláusula de revisión del préstamo no permitía fijar de forma precisa el tipo de interés concreto al que estaba referenciada la operación, entre los diferentes existentes bajo la denominación de MIBOR (expediente n.º 2309/98); la misma escritura de préstamo se refería, de un lado, al MIBOR publicado en el Boletín de la Central de Anotaciones en Cuenta del Banco de España y, de otro, al MIBOR publicado en el Boletín Oficial del Estado (expediente n.º 535/99); aplicabilidad o no de una determinada cláusula de la escritura originaria del préstamo hipotecario —la que establecía un tipo mínimo y máximo— con posterioridad a la novación modificativa de la operación, ya que esta última modificó la cláusula relativa al tipo de interés, pero no indicaba nada sobre este extremo (expediente n.º 103/99); cláusula relativa a la necesidad de cancelar o no una hipoteca preexistente constituida a favor de la propia entidad reclamada, tras formalizar la nueva operación de préstamo, esto es, si dicha cancelación se extendía también a la cancelación registral, además de a la cancelación económica (expediente n.º 1253/99).

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

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

*Entidades: CAJA DE AHORROS DE CATALUÑA.— Reclamación n.º 1884/98.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2455/98.*

*ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamaciones n.º 1926/98 y n.º 1371/99.*

*CAJA RURAL DE CIUDAD REAL.— Reclamación n.º 215/99.*

En los expedientes de este epígrafe, los reclamantes mantenían préstamos con garantía hipotecaria con sus entidades, en los que posteriormente se subrogaron otras, acogiéndose a la Ley 2/1994. Para hacer efectivas las subrogaciones, las nuevas entidades pusieron a disposición de las antiguas acreedoras los importes corres-

pondientes a los débitos pendientes, bien mediante cheque, bien por medio de transferencia. Pues bien, en los expedientes n.º 1884/98 y n.º 1371/99, la Caja de Ahorros de Cataluña y Argentaria, Caja Postal y Banco Hipotecario, al recibir los importes debidos, aplicaron a los medios de pago utilizados las fechas de valoración recogidas en el anexo IV de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre; en los restantes expedientes (n.º 2455/98, n.º 1926/98 y n.º 215/99), el proceso de pago se demoró anómalamente por circunstancias ajenas a los prestatarios, teniendo como consecuencia que durante esos días ambas entidades intervinientes cobraran simultáneamente intereses por el mismo préstamo.

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

#### **Otras actuaciones incorrectas relacionadas con subrogaciones y novaciones**

*Entidades: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 2317/98.*

*CAJA RURAL DE SEVILLA.— Reclamación n.º 736/99.*

*CAJA RURAL DE ALICANTE.— Reclamación n.º 792/99.*

*ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO, Y CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 1962/98.*

*DEUTSCHE BANK Y SOLBANK SBD.— Reclamación n.º 2721/98.*

*BANKINTER Y BANCO DE GALICIA.— Reclamación n.º 2501/98.*

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1884/98.*

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA, Y ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 2671/98.*

*CAJA DE AHORROS PROVINCIAL DE PONTEVEDRA.— Reclamación n.º 1604/99.*

En este epígrafe recogemos una serie de expedientes en los que las entidades no emplearon la diligencia necesaria al tramitar las operaciones de sus clientes, re-

lacionadas en todos los casos con el ámbito de aplicación de la Ley 2/1994. En concreto, el Servicio consideró que no habían actuado conforme a las buenas prácticas bancarias en los siguientes aspectos:

En el expediente n.º 2317/98, el reclamante mantenía un préstamo hipotecario en Argentaria. En un determinado momento, una tercera entidad se dirigió al banco en solicitud de la certificación del débito pendiente, a fin de subrogarse en dicho préstamo. En respuesta a esta solicitud, Argentaria remitió la certificación solicitada, pero advertía que el préstamo no podía ser objeto de subrogación conforme a la Ley 2/1994, puesto que había sido cedido íntegramente a un fondo de titulización hipotecaria. Con estas manifestaciones contrarias a la posibilidad de subrogar el préstamo, el Servicio entendió que la entidad había vulnerado los principios de claridad y transparencia que requieren las buenas prácticas bancarias, puesto que en esas fechas tanto el Ministerio de Economía y Hacienda como la Comisión Nacional del Mercado de Valores se habían manifestado a favor de la posibilidad de subrogar los préstamos que se encontraran en esa situación.

La Caja Rural de Sevilla (expediente n.º 736/99) no incluyó en la oferta de subrogación de un préstamo, que el reclamante mantenía con otra entidad, la información relativa a la existencia de un tipo sustitutivo de interés, para el caso de que dejara de publicarse el tipo de referencia pactado; en suma, el reclamante se vio sorprendido por la inesperada aparición de esa condición en el momento de la firma de la escritura pública de subrogación, lo que el Servicio estimó contrario a la claridad y transparencia propias de la operativa bancaria.

En su condición de entidad acreedora de una operación de préstamo hipotecario, la Caja Rural de Alicante (expediente n.º 792/99) comunicó al reclamante que sin el pago de la indemnización por daño económico a que se refiere el artículo 3.3 de la Ley 2/1994, no accedería a que una tercera entidad se subrogase en la operación. Pues bien, el Servicio estimó, de un lado, que la existencia del daño económico debía probarse ante la instancia adecuada —los tribunales de justicia— y, de otro, que la alegación del mismo no podía servir de excusa o pretexto para exigir de forma coactiva su cobro al prestatario, bajo supuestas amenazas de impedir la cancelación de la operación. Por ello, el Servicio estimó que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

La Caja de Ahorros de Pontevedra (expediente n.º 1604/99), en su condición de entidad acreedora de una operación de préstamo en la que se pretendía subrogar una tercera entidad, comunicó a esta su intención de enervar la subrogación y de igualar la oferta vin-

culante que había realizado la citada entidad. Sin embargo, analizada la oferta de la Caja de Ahorros de Pontevedra, el Servicio pudo comprobar que realmente no igualaba las condiciones ofertadas por la tercera entidad. Además, en el escrito que remitió la Caja de Ahorros de Pontevedra, daba a entender que por el mero hecho de igualar la oferta quedaba enervada directamente la subrogación, lo que no es en modo alguno cierto en nuestra opinión, ya que, si bien el ejercicio de tal derecho de enervación supone una limitación del derecho del subrogante, no se puede desconocer que en estas circunstancias se produce una concurrencia de ofertas a favor del deudor, de las cuales este puede elegir la que más le convenga. En suma, por estos motivos, el Servicio estimó que la actuación de la entidad había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

En los restantes expedientes de este epígrafe (n.º 1962/98, n.º 2721/98, n.º 2501/98, n.º 1884/98 y n.º 2671/98), las entidades reclamadas calcularon erróneamente el importe debido a la fecha en que se iban a materializar las subrogaciones de los préstamos: en unos casos, fueron las propias entidades acreedoras las que efectuaron mal las liquidaciones, al emitir los certificados de la deuda pendiente; en otros, las entidades que pretendían subrogarse en los préstamos no calcularon correctamente las cantidades que debían poner a disposición de las acreedoras, cuando estas no emitieron los certificados a que nos acabamos de referir. Pues bien, el Servicio estimó que en todos ellos las entidades implicadas no habían empleado la diligencia necesaria en la tramitación de estas operaciones, dado que esos errores que habían cometido ocasionaron que las subrogaciones se formalizaran con demora, el cobro de intereses o la emisión de recibos posteriores a las mismas. Evidentemente, el Servicio estimó que estas actuaciones no habían sido ajustadas a las buenas prácticas bancarias.

## **PRÉSTAMOS SUBVENCIONADOS**

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

*Entidades: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamaciones n.º 640/99, n.º 625/99 y n.º 2574/98.*

*CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 2618/98.*

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2209/98.*

*CAJA DE AHORROS DE CATALUÑA.— Reclamación n.º 37/99.*

*UNICAJA.— Reclamación n.º 431/99.*

*MONTE DE PIEDAD Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ.— Reclamaciones n.º 2654/98, n.º 240/99 y n.º 241/99.*

**UNICAJA.— Reclamación n.º 2555/98.**

**LEASING CATALUÑA.— Reclamación n.º 761/99.**

**CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 604/99.**

**MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 1299/99.**

**BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1781/99.**

Las entidades relacionadas en este epígrafe no emplearon la diligencia propia de su condición de profesional, ya que cometieron diversos errores en relación con los préstamos subvencionados de los reclamantes o ciertas faltas de información con estos, que detallamos a continuación: información confusa en los recibos de préstamo, atentando contra la claridad y transparencia debidas (expedientes n.º 640/99 y n.º 604/99); falta de claridad y transparencia con el cliente, al no haberle informado de las consecuencias que se producirían por la rebaja del tipo de interés y, además, por haber accedido a esta en un primer momento y después retractarse amparándose en criterios comerciales (expediente n.º 625/99); falta de información al cliente sobre la necesidad de solicitar la renovación de la subsidiación ante el organismo público correspondiente (expediente n.º 2574/98); ausencia de inclusión en las escrituras de los criterios dictados por el organismo público relativos a amortizaciones parciales anticipadas (expedientes n.º 2618/98 y n.º 2209/98); utilización de un procedimiento diferente al establecido por el organismo público, para el recálculo de las cuotas tras una amortización parcial anticipada (expedientes

n.º 37/99 y n.º 604/99); deficiente control interno de la entidad, que no pasó al cobro ni las cuotas periódicas a cargo del organismo público con las cuales desembolsaría la ayuda financiera que había concedido al adquirente, ni las cuotas que este tenía que satisfacer para la devolución de dicha ayuda, negándose a otorgar carta de pago al prestatario (expediente n.º 431/99); la entidad reclamada no retrocedió al prestatario los intereses a los que se refería una subvención, alegando que recibió la notificación del organismo público concedente unos días después de haber finalizado el período de carencia de la operación (expediente n.º 2654/98); emisión de diversos recibos por importe erróneo y retraso en corregir estos errores, así como falta de entrega del nuevo cuadro de amortización de las operaciones, tras la variación administrativa del tipo de interés del convenio al que estaban acogidos los préstamos (expedientes n.º 240/99 y n.º 241/99); aplicación de un tipo de interés superior al fijado en la resolución del organismo público correspondiente (expediente n.º 1299/99); retraso en cobrar las mensualidades correspondientes a la devolución de un apoyo financiero a un determinado organismo público y falta de justificación del citado retraso (expediente n.º 2555/98); la entidad no realiza las gestiones precisas ante un determinado organismo público para reclamar el pago de una subvención (expediente n.º 761/99); ausencia de notificación al organismo público correspondiente de la concesión de un préstamo hipotecario, lo que conllevó la pérdida para el prestatario de una determinada ayuda económica (expediente n.º 1781/99).



## GRUPO II

### OPERACIONES PASIVAS

#### COMISIONES

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

*Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1089/99.*

*BANCA CATALANA.— Reclamación n.º 2559/98.*

*CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 2043/98.*

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE SEGOVIA.— Reclamación n.º 2141/98.*

*MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 2197/98.*

*CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 325/99.*

*CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.— Reclamaciones n.º 634/99 y n.º 695/99.*

*BANCO HALIFAX HISPANIA.— Reclamación n.º 1005/99.*

*BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 47/99.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 228/99 y n.º 2495/98.*

*ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamaciones n.º 415/99, n.º 1902/98 y n.º 411/99.*

*BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 1143/99.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 517/99 y n.º 1326/99.*

*CAIXA RURAL DE ALTEA.— Reclamación n.º 1698/99.*

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

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

Por otro lado, la normativa de disciplina establece que en los contratos deben figurar las comisiones cuya percepción corresponda a la entidad y los mecanismos de modificación de las mismas. Esta exigencia data ya de 1989, pero siguen apareciendo casos de contratos celebrados con anterioridad a esa fecha, que aún no han sido adaptados a los vigentes requerimientos normativos; la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, norma vigésima octava, fijó un plazo para ello, que concluyó el 31 de diciembre de 1992, por lo que esa falta de adaptación de esos contratos constituye de por sí una actuación irregular.

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

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

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

*Entidad: BANCAJA.— Reclamación n.º 1541/99.*

En este caso, el contrato de préstamo suscrito entre la entidad y el reclamante imponía la necesidad de mantener una cuenta corriente en alguna de sus ofici-

nas, a fin de domiciliar en la misma los pagos periódicos de amortización del préstamo. Con relación a estas cuentas abiertas por «exigencia» de la entidad, se plantea si las comisiones de mantenimiento o de administración cobradas cumplen los requerimientos normativos necesarios para estimarlas procedentes; en concreto, si media o no la efectiva prestación de un servicio.

El Servicio entiende que en estos supuestos las entidades no están legitimadas para cobrar las comisiones referenciadas, puesto que no concurre la presencia del principal requisito exigido, esto es, de responder a un servicio efectivamente prestado al cliente; fundamentalmente, por resultar de suma importancia el que sea la propia entidad la que requiera al interesado para que mantenga abierta una cuenta domiciliataria de los recibos del préstamo, que en definitiva sirve para facilitar la gestión de este a la entidad prestamista. Por ello, la actuación de Bancaja fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

#### **Comisiones de mantenimiento en cuentas inactivas**

*Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 1470/99.*

En este expediente, el Banco Bilbao Vizcaya cobró al reclamante unas comisiones de mantenimiento tras comprobar que la libreta de alta remuneración del interesado no había tenido movimiento en un determinado período de tiempo; hasta que no se dio esta circunstancia, el banco no las había cobrado. Pues bien, en el contrato de la cuenta no existía referencia expresa alguna que explicara las condiciones por las que la cuenta pudiera registrarse como inactiva. Además, estos depósitos de alta remuneración revisten cierta semejanza con los depósitos a plazo, renovables por la tácita, en los que no se exigen movimientos posteriores (distintos de las liquidaciones de intereses) a fin de considerarlos cuentas con actividad. En definitiva, el Servicio entendió que no procedía la clasificación de cuenta inactiva aplicada a la cuenta reclamada, tanto por su naturaleza como por la falta de citación expresa en las condiciones del contrato de apertura, razones que motivaron que la actuación de la entidad fuese estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

#### **Adeudo de comisiones superiores a las pactadas en los contratos**

*Entidades: CAJA DE AHORROS DE MURCIA.— Reclamación n.º 1122/99.*

*BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 2127/98.*

La Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 establece que los documentos contractuales relativos a operaciones activas en los que intervenga el tiempo deberán recoger, de forma explícita y clara, entre otros

extremos, los derechos que contractualmente correspondan a la entidad de crédito en orden a la modificación del tipo de interés pactado o a la modificación de las comisiones o gastos repercutibles aplicados; el procedimiento a que deberán ajustarse tales modificaciones, que en todo caso deberán ser comunicadas a la clientela con antelación razonable a su aplicación, y los derechos de que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación.

Pues bien, en los expedientes de este epígrafe las entidades reclamadas cobraron a sus clientes comisiones superiores a las pactadas en los respectivos contratos —de cancelación anticipada de un depósito a plazo en el primer caso y de mantenimiento de cuenta en el segundo—, al margen de las garantías previstas en la normativa que acabamos de enunciar, ya que las entidades no acreditaron haberse ajustado a los procedimientos de modificación de comisiones a tal fin estipulados. Por este motivo, el Servicio estimó que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, ya que habían faltado a la claridad y transparencia propias de la operativa.

#### **Adeudo de comisiones superiores a las tarifadas**

*Entidades: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 2434/98.*

*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2529/98.*

En los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas cobraron a sus clientes diversas comisiones o gastos en cantidades superiores a las que tenían registradas en sus folletos de tarifas: en el expediente n.º 2434/98, se trataba de los gastos de correo repercutidos como consecuencia del envío de comunicaciones; en el expediente n.º 2529/98, de la comisión de mantenimiento cobrada en un período de liquidación de la cuenta. Pues bien, las cantidades tarifadas son el máximo que las entidades pueden percibir, por lo que, al haberlas sobrepasado, el Servicio estimó que la actuación de las entidades reclamadas no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

#### **Cálculo incorrecto de la comisión de administración**

*Entidad: BARCLAYS BANK.— Reclamación n.º 2188/98.*

En este caso, el contrato de cuenta del reclamante establecía una comisión de administración de un determinado importe por apunte. Con respecto a esta comisión, el Servicio considera que hay una serie de apuntes que deben estar exentos, como pueden ser los adeudos de cheques, reintegros de efectivo por ventanilla, adeudos/abonos por intereses, adeudos de comisiones e ingresos de efectivo... En concreto, los ingresos y reintegros

gros de efectivo por ventanilla resultan indisolublemente unidos a la parte más esencial o básica del servicio de caja inherente a los depósitos bancarios, por el cual las entidades perciben la comisión de mantenimiento de cuenta.

Pues bien, revisadas las liquidaciones practicadas en la cuenta del reclamante, el Servicio pudo comprobar que la entidad había cobrado la comisión de administración por apuntes de los que debían considerarse exentos y, además, computó un número de apuntes superior al que correspondía realmente, por lo que el Servicio estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

#### **Cobro de comisión por descubierto inexistente**

*Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1716/98.*

En este caso, el Banco Santander Central Hispano adeudó un recibo en la cuenta del reclamante, pese a que el interesado había ordenado que se devolvieran todos los recibos y que se anularan todas las domiciliaciones de la cuenta. Este adeudo originó un descubierto de un determinado importe, por el cual el banco cobró una comisión de descubierto. Pues bien, posteriormente, el banco anuló el apunte correspondiente al recibo, pero no extornó la cantidad cobrada en concepto de comisión de descubierto. En suma, había que estimar que el descubierto no había existido tras la anulación del apunte indebido, por lo que la entidad no estaba legitimada para percibir la comisión de descubierto; por tanto, al mantener el cargo de la comisión, el Servicio concluyó que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

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

*Entidades: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 511/99.*

*BANCO DEL COMERCIO.— Reclamación n.º 2259/98.*

En el expediente n.º 511/99, el reclamante solicitó a Argentaria, Caja Postal y Banco Hipotecario un duplicado de los extractos de su cuenta de los últimos años; por la emisión de estos duplicados, el banco cobró una comisión de un determinado importe por cada uno de los años solicitados. Tras el análisis de la documentación, el Servicio comprobó que la actuación del banco había sido incorrecta, por un doble motivo: de un lado, emitió un extracto por cada uno de los años y cobró una comisión por cada uno de esos períodos anuales, en lugar de agrupar la información en períodos más amplios, lo que hubiera sido más beneficioso para el cliente; de otro, el cobro fue ante-

rior a la fecha del registro de la comisión en el Banco de España, lo que contravenía la norma tercera, punto 4, párrafo 5.º de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre. Por estos motivos, el Servicio apreció que la actuación del banco no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

El Banco del Comercio (expediente n.º 2259/98) cobró a su cliente una comisión de descubierto tras quedar la cuenta de aquel en esa situación. Analizadas las circunstancias concurrentes, el Servicio apreció que el cobro de la comisión, en este caso, había sido incorrecto, ya que en las comunicaciones obligatorias que las entidades deben remitir al Banco de España, el Banco del Comercio había manifestado su decisión de no aplicar esta comisión en los descubiertos en cuenta de consumidores —como era el caso—, por lo que su actuación se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

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

*Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 714/99, n.º 2529/98 y n.º 1459/99.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 517/99 y n.º 1271/99.*

*BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 1053/99.*

*BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 2127/98.*

*BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 47/99.*

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

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

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

*Entidades: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 2780/98.*

*BANCAJA.— Reclamación n.º 2172/98.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 1396/99.*

Las entidades aplicaron los epígrafes de sus tarifas relativos a «transferencias, giros y otras órdenes de pago» a los ingresos de efectivo realizados por los re-

clamantes en sucursales distintas a aquellas donde los clientes tenían abiertas sus cuentas, puesto que consideraron que estas operaciones debían ser tratadas como transferencias. Así lo entendieron por las notas incluidas en sus tarifas, que indicaban que se consideraría también transferencia bancaria el movimiento de fondos realizado mediante entrega en efectivo hecha por persona determinada, aunque esta no tuviera cuenta.

El Servicio no compartió esta interpretación de las entidades reclamadas, ya que la aceptación de ingresos en efectivo para su abono en una cuenta abierta en la propia entidad receptora no puede estimarse una prestación ajena al servicio de caja inherente al contrato de cuenta y, por tanto, no puede ser remunerada de forma independiente. Por este motivo, el Servicio entendió que las entidades reclamadas no se habían ajustado a las buenas prácticas bancarias.

#### **Cobro de comisiones a quienes se limitaron a disponer de su dinero**

*Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 988/99.*

*BANCO DE CASTILLA.— Reclamación n.º 2488/98.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1871/99.*

En estos expedientes, los reclamantes discrepaban con las comisiones que les cobraron las entidades como consecuencia de los cheques bancarios que tuvieron que emitirse, para así disponer del dinero que tenían depositado. El Servicio estima que cuando se trata de importes elevados es razonable que las entregas de efectivo solicitadas por los clientes puedan ser sustituidas por la emisión de un cheque bancario a cargo de la entidad o por una transferencia de fondos, puesto que así puede preservarse en mayor medida la seguridad del tráfico bancario; eso sí, los citados medios de pago alternativos deben emitirse siempre libres de gastos para el cliente, toda vez que es a la entidad de crédito a quien favorece, al dispensarle de tener siempre disponible cantidades de dinero elevadas en todas sus oficinas. En definitiva, las comisiones cobradas en estos casos por las entidades no se estimaron procedentes, en la medida en que se originaron por operaciones realizadas por conveniencia de las propias entidades, en sustitución de las entregas de efectivo solicitadas inicialmente por sus clientes.

#### **LEY DE CRÉDITO AL CONSUMO**

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

*Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 714/99 y n.º 370/99.*

*BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 2127/98.*

*BANCO DE ASTURIAS.— Reclamación n.º 2441/98.*

*BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 262/99.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 517/99.*

*BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 1464/99.*

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

El criterio que mantiene el Banco de España es que, para calcular la TAE del descubierto en cuenta corriente, a tenor de la Ley de Crédito al Consumo, se han de considerar las comisiones anejas a la operación. Ateniéndonos a lo transcrito en la Circular 8/1990 —párrafo segundo, letra *b*), apartado 1, norma primera—, se dice, recogiendo lo estipulado en la Ley 7/1995, que «en dichos descubiertos no se podrá aplicar un tipo de interés que dé lugar a una tasa anual equivalente superior a 2,5 veces el interés legal del dinero». El cálculo del coste efectivo de los descubiertos en cuenta corriente con consumidores producidos en los períodos liquidatorios —norma octava, 5.b— se hará aplicando «las normas sobre créditos en cuenta corriente», resultando que según lo establecido en la letra *c*), del apartado 4, de la misma norma octava, en el caso de los costes de créditos «las comisiones de apertura u otros gastos iniciales» se integrarán «como componente del coste efectivo anual...».

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

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

## INTERESES

### Los períodos de liquidación de unos depósitos no se ajustan a lo estipulado

*Entidad: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2653/98.*

El contrato de cuenta del reclamante establecía que los intereses deudores se liquidarían con una periodicidad trimestral; sin embargo, la entidad reclamada adeudó esos intereses y cobró la comisión de descubierto en períodos mensuales, incumpliendo así lo estipulado. Por tanto, el Servicio estimó que la entidad había actuado unilateralmente, puesto que no había respetado la periodicidad fijada para el cobro de los intereses y de la comisión de descubierto; en efecto, la decisión de la entidad supuso triplicar el cobro de la comisión de descubierto, lo que indudablemente se estimó contrario a las buenas prácticas bancarias.

### Las entidades no abonaron los intereses pactados

*Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 723/99.*  
*SOLBANK SBD.— Reclamación n.º 2100/98.*

En el expediente n.º 723/99, el reclamante concertó con la Caja de Ahorros de Madrid un contrato de capitalización personal, en el que el tipo de interés estaba referenciado a las variaciones que pudiera experimentar el tipo de la propia entidad para los depósitos a plazo formalizados a un determinado plazo e importe. Pues bien, a partir de una determinada fecha, la entidad fijó el tipo de la capitalización en el cero por ciento, aunque el índice de referencia no había disminuido hasta esos extremos. En suma, dado que la decisión de la caja no se ajustaba a los términos del contrato, con arreglo a los cuales se hubieran devengado ciertos intereses, el Servicio estimó que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En el otro caso (expediente n.º 2100/98), Solbank canceló la cuenta del reclamante sin abonarle los intereses que se habían devengado entre la fecha de la última liquidación y la cancelación del depósito. Pues bien, al no haberle abonado los intereses pactados, el Servicio estimó que la actuación de la entidad había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

## DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA

### Cancelación unilateral de cuentas

*Entidades: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 1683/98.*  
*BANCAJA.— Reclamación n.º 2060/98.*

*BANCO ESPIRITO SANTO.— Reclamación n.º 728/99.*

*BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 1223/99.*

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

### Cargos en cuenta no autorizados por el cliente

*Entidades: CAJA DE AHORROS DE CATALUÑA.— Reclamación n.º 2541/98.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1716/98.*

*EUROBANK DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 1099/99.*

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2078/98.*

*CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.— Reclamación n.º 2481/98.*

*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1438/99.*

*MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 1399/99.*

*IBERCAJA.— Reclamación n.º 1296/99.*

*CAJA DE AHORROS DE LA INMACULADA DE ARAGÓN Y BANKINTER.— Reclamación n.º 1258/99.*

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

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

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

En el expediente n.º 1258/99, el Servicio estimó que la actuación de Bankinter, en su condición de entidad presentadora del recibo cargado en la cuenta que el reclamante tenía en la Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón, también había sido contraria a las buenas prácticas bancarias, ya que siendo responsable, en el ámbito interbancario, de la existencia previa de una orden escrita de domiciliación en poder del cliente ordenante, había iniciado la compensación del documento sin cerciorarse de que efectivamente existía la preceptiva orden del reclamante a que hemos hecho mención.

#### **Compensación improcedente de posiciones deudoras y acreedoras de clientes**

*Entidades: BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO (actualmente, BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO).— Reclamación n.º 2469/98.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1621/99.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 1745/98.*

*ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 1681/98.*

*UNICAJA.— Reclamación n.º 721/99.*

*CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 1701/98.*

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

Cuando la compensación de saldos está pactada en los documentos contractuales, pero no concurre la identidad total de los titulares de ambas cuentas, estima el Servicio que falta uno de los presupuestos básicos, que es precisamente que dos personas sean, por derecho propio, recíprocamente acreedoras y deudoras la una de la otra (artículo 1195 del Código Civil). Además, en relación con las cuentas de titularidad plural, la línea jurisprudencial mayoritaria sostiene que, salvo casos particulares, los depósitos indistintos no presuponen la comunidad de dominio sobre lo depositado, de-

biendo estarse a lo que resuelvan los tribunales acerca de su propiedad. Por tanto, si no media plena identidad de obligados, debe concluirse que no existe posibilidad de compensación, ya que no se puede prescindir de la realidad de que estaría afectando a personas no vinculadas por el contrato u operación que presenta el saldo deudor.

Merece especial mención el expediente n.º 1621/99, en el que el Banco Santander Central Hispano adeudó, en la cuenta que el reclamante mantenía con un tercero, el importe impagado de un préstamo personal exclusivamente del reclamante. Pues bien, además de la cuestión relativa a la falta de identidad total de los titulares de las posiciones compensadas, concurrieron otras circunstancias que también llevaron a estimar que la actuación del banco no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias; en efecto, la cantidad pendiente de pago en el préstamo tenía una antigüedad de, aproximadamente, cinco años y el banco realizó el adeudo en la cuenta compensadora sin previo aviso.

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

*Entidad: BILBAO BIZKAIA KUTXA.— Reclamación n.º 827/99.*

En esta ocasión, concurrían en principio los requisitos necesarios para que pudiera operar la compensación, pero quedaron de manifiesto otras circunstancias que llevaron al Servicio a estimar que la actuación de la entidad reclamada no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias; en efecto, la entidad demoró nueve años la compensación del saldo deudor de una cuenta, incrementándose así de forma innecesaria el descubrimiento de la cuenta deudora. De conformidad con lo establecido en nuestro Derecho positivo y según lo reiteradamente mantenido por la doctrina y la jurisprudencia, los respectivos créditos se extinguen en la cantidad concurrente cuando se dan los requisitos exigidos legalmente, de forma automática y con efectos retroactivos. Por tanto, esta actuación de la caja, que, pudiendo hacerlo, no realizó la compensación con anterioridad, se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias, puesto que, además, había vulnerado los principios de buena fe y mutua confianza que deben regir las relaciones de las entidades con sus clientes.

#### **Adeudo en cuenta de supuestas deudas antiguas**

*Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2535/98.*

En este caso, la Caja de Ahorros de Madrid adeudó en la cuenta del reclamante cierta suma de dinero que correspondía a la cancelación de una supuesta deuda pendiente de un préstamo, formalizado doce años atrás. Pues bien, la entidad adeudó a su cliente la citada

cantidad, sin demostrar la existencia de la deuda, ya que, debido a la antigüedad del préstamo, no tenía en su poder ni copia de la póliza ni de ningún otro documento acreditativo de la realidad de la misma. Por este motivo, el Servicio estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

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

*Entidades: CAJA DE AHORROS DE GALICIA .— Reclamación n.º 2062/98.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 1759/98 y n.º 1407/99.*

*BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 395/99.*

*CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.— Reclamación n.º 939/99.*

*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1769/98.*

*CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 2746/98.*

En los expedientes de este epígrafe, los reclamantes discrepaban con la actuación de las entidades, puesto que, tras tener conocimiento del fallecimiento de los cotitulares indistintos de sus depósitos, les impidieron disponer del saldo de las cuentas. El Servicio estimó que, en estos casos de cuentas de titularidad indistinta, el fallecimiento de un cotitular no supone la desaparición de la solidaridad activa, de modo que el cotitular sobreviviente puede disponer del depósito y la entidad está obligada a permitirlo (así se ha manifestado en numerosas ocasiones el Tribunal Supremo, que también rechaza explícitamente la presunción de copropiedad de los fondos). No obstante, el Servicio entiende que en estos casos cabría admitir que las entidades retenían la suma estrictamente necesaria para evitar el supuesto de responsabilidad subsidiaria establecido a su cargo por la normativa fiscal, en relación con las cuotas tributarias devengadas por el Impuesto sobre Sucesiones, correspondientes a estos depósitos abiertos en las entidades. Pues bien, dado que las entidades reclamadas no actuaron conforme acabamos de exponer, el Servicio estimó que no se habían ajustado a las buenas prácticas bancarias.

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

*Entidad: BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 1237/99.*

La entidad no permitió disponer a la reclamante del dinero depositado en la cuenta de su marido, tras el fallecimiento de este, alegando que, años atrás, se había duplicado por error un abono por un importe superior al saldo que actualmente reflejaba la cuenta. A la vista de la documentación aportada, el Servicio consideró que tal error no había quedado suficientemente acredi-

tado, por lo que la actuación de la entidad, al pretender hacer valer el mismo al cabo de más de seis años sin justificarlo plenamente, se consideró contraria a las buenas prácticas y usos bancarios; ello, claro está, sin perjuicio de lo que en su caso pudieran determinar los tribunales de justicia, únicos que en última instancia podrían fijar de forma indubitada los hechos reclamados.

#### **Bloqueo de cuentas**

*Entidad: CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 2021/98.*

La entidad reclamada decidió en un determinado momento bloquear diversas posiciones de su cliente, tras la reclamación de un tercero, que invocaba ciertos derechos sobre unos depósitos anteriores de los que, al parecer, procedían los fondos. Pues bien, examinada la reclamación, quedó de manifiesto que no concurría el necesario consentimiento del titular del depósito ni causa legal que habilitara a la entidad para obrar de ese modo. Por tanto, al haber decidido unilateralmente la entidad el bloqueo de las cuentas, el Servicio estimó que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

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

*Entidades: CAJA DE AHORROS PROVINCIAL DE PONTEVEDRA .— Reclamación n.º 911/99.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 109/99 y n.º 2270/98.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 2683/98 y n.º 321/99.*

*CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.— Reclamación n.º 889/99.*

*BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO (actualmente, BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO).— Reclamación n.º 2810/98.*

*CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamación n.º 2714/98.*

*CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 1761/99.*

En los expedientes n.º 911/99, n.º 109/99, n.º 889/99, n.º 2683/98 y n.º 2810/98, las entidades recibieron de diferentes Administraciones Públicas diligencias de embargo sobre cuentas de sus clientes, por determinadas cuantías. Las entidades reclamadas no retuvieron los importes en las cuentas (o, al menos, las retenciones supuestamente realizadas no alcanzaron el resultado pretendido) e incluso, en algún caso, continuaron anotando diversas partidas, hasta que, tiempo después, adeudaron en descubierto las cantidades que se habían declarado embargadas. Pues bien, el Servicio estimó que las entidades no habían actuado con la diligencia requerida y que habían incumplido las obligaciones exi-

gibles legalmente a las entidades depositarias; en efecto, habían omitido retener el importe embargado al recibir las diligencias de embargo y, en algún caso, porque dejaron disponer de los saldos de las cuentas y habían adeudado en descubierto las cantidades embargadas, siendo así que, para cumplimentar una orden de embargo de dinero, es esencial la existencia de saldo. Por tanto, el Servicio consideró que las entidades reclamadas no se habían ajustado a las buenas prácticas bancarias, al no haber cumplimentado correctamente las órdenes de embargo recibidas.

En el expediente n.º 321/99, el reclamante discrepa con el embargo que el Banco Bilbao Vizcaya materializó en una cuenta de su madre, que había fallecido tiempo antes. El Servicio estimó que la actuación del banco no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, tanto por embargar el saldo de la cuenta tras el fallecimiento de la titular sin comunicarlo al organismo público embargante, como por no haber informado de la orden de embargo al reclamante, en su condición de nuevo propietario del depósito.

La Agencia Estatal de la Administración Tributaria ordenó al Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2270/98) que embargara unos valores depositados en la entidad a nombre de la reclamante y de su padre, por una deuda que correspondía exclusivamente a este último. Como es sabido, al Servicio no le corresponde dilucidar si la autoridad embargante actúa o no dentro de sus facultades legales y cumpliendo las formalidades exigibles, ya que es una cuestión que compete resolver, en su caso, a los tribunales de justicia. No obstante, el Servicio estimó que el banco no había actuado en este caso conforme a las buenas prácticas bancarias, por el motivo que exponemos a continuación: en efecto, en ejecución del mandato recibido de la autoridad embargante, el banco procedió a la enajenación de las acciones e ingresó el importe líquido de la venta en una cuenta abierta a nombre exclusivo de la reclamante, desde la cual transfirió el importe del embargo al organismo correspondiente; lógicamente, en esta cuenta el deudor no ostentaba derecho ni título alguno.

La Caja de Ahorros de Galicia (expediente n.º 2714/98) materializó la orden de embargo recibida del organismo embargante, contra una cuenta de la que el reclamante no era titular; realmente, el reclamante figuraba nominalmente en el depósito, pero nunca había suscrito con su firma el documento contractual. Por tanto, al no ser titular formal del depósito, el Servicio estimó que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1761/99, el Servicio estimó que la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona no había actuado correctamente, ya que mantuvo operativa una

cuenta a nombre de la reclamante, sin saldo y sin movimientos, en la que no había concurrido su firma en el momento de la apertura. Pues bien, esta anómala situación propició que, por error, se abonara un ingreso en esa cuenta, en la que también se practicó la retención y cargo posterior correspondiente a un embargo municipal. Además, la entidad no dio a su cliente una información completa sobre todas estas circunstancias, a pesar de sus reiterados requerimientos en este sentido, todo lo cual fue estimado contrario a las buenas prácticas bancarias.

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

*Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 187/99.*

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2825/98.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 508/99.*

*CAJA RURAL DE BURGOS.— Reclamación n.º 2236/98.*

*IBERCAJA.— Reclamación n.º 2375/98.*

*ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 1283/99.*

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

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

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

*Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 2284/98 y n.º 882/99.*



**CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.**— Reclamaciones n.º 779/99 y n.º 2078/98.

**CAJA DE AHORROS DE LA INMACULADA DE ARAGÓN.**— Reclamación n.º 519/99.

Las entidades relacionadas en este epígrafe no atendieron las instrucciones que cursaron los reclamantes, relativas a diferentes aspectos de las cuentas de las que ellos mismos o terceros eran titulares, lo que llevó al Servicio a estimar que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias. Las concretas instrucciones incumplidas por cada una de las entidades fueron las siguientes: negativa injustificada a realizar un traspaso entre dos cuentas del interesado (expediente n.º 2284/98); negativa a permitir un reintegro de efectivo al titular de una libreta de ahorros, en una sucursal diferente a aquella en la que estaba abierta la cuenta (expediente n.º 882/99); incumplimiento de la orden de retroceder un determinado apunte y de revocar la autorización para disponer de la cuenta que el reclamante había conferido tiempo atrás a diferentes personas (expediente n.º 779/99); incumplimiento de la orden de retroceder una determinada cantidad adeudada en la cuenta del reclamante, aun reconociendo la improcedencia del apunte en cuestión y sin justificar convenientemente los motivos de esta negativa (expediente n.º 2078/98); falta de admisión de un ingreso de efectivo que el reclamante pretendía realizar en la cuenta de un tercero (expediente n.º 519/99).

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

**Entidades:** **BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.**— Reclamaciones n.º 2332/98 y n.º 2551/98.

**CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.**— Reclamaciones n.º 817/99 y n.º 888/99.

**BANCO DE ANDALUCÍA.**— Reclamación n.º 54/99.

**CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.**— Reclamación n.º 2113/98.

**BANCO GALLEGO.**— Reclamación n.º 306/99.

**BANCO BILBAO VIZCAYA.**— Reclamaciones n.º 35/99 y n.º 931/99.

**ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.**— Reclamaciones n.º 2160/98 y n.º 1012/99.

**UNICAJA.**— Reclamación n.º 942/99.

**SOLBANK SBD.**— Reclamación n.º 2832/98.

**CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.**— Reclamación n.º 1083/99.

**BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.**— Reclamaciones n.º 2204/98 y n.º 332/99.

**BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO (actualmente, BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO).**— Reclamaciones n.º 403/99 y n.º 396/99.

**IBERCAJA.**— Reclamación n.º 2145/98.

**CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA.**— Reclamación n.º 825/99.

**BANKINTER.**— Reclamación n.º 2697/98.

En los expedientes de este epígrafe, el Servicio estimó que las entidades reclamadas no habían actuado conforme a las buenas prácticas bancarias, ya que, o bien tomaron decisiones unilaterales sobre diversas cuestiones de la operativa de las cuentas de sus clientes, sin contar con el consentimiento de estos, o bien constituían en sí mismas actuaciones incorrectas. Expone a continuación las concretas decisiones o actuaciones que concurrieron en cada uno de los expedientes: reapertura unilateral de una cuenta sin conocimiento del interesado (expediente n.º 2332/98); exigencia de que concurran ciertas condiciones, diferentes a las estipuladas, para prestar el servicio contratado, consistente en abonar la nómina del cliente en una fecha fija y posterior rescisión de este contrato sin comunicar al interesado la decisión adoptada (expediente n.º 817/99); reparto de una determinada manera de los saldos de un cliente fallecido, sin que la entidad hubiese acreditado documentalmente estar legitimada para actuar de esa forma (expediente n.º 54/99); devolución de una orden de pago presentada contra la cuenta del cliente, sin haber contactado con este para consultar si autorizaba o no el cargo en cuenta (expediente n.º 2113/98); devolución de un recibo que ya había sido adeudado en cuenta, tras la regularización de diversos apuntes anteriores a este, regularización que dio lugar a un saldo deudor en la cuenta anteriormente inexistente (expediente n.º 306/99); devolución de un recibo decidida unilateralmente por la entidad, ya que no acreditó que concurriese la supuesta orden del cliente que invocaba (expediente n.º 35/99); apertura de depósitos a nombre de los reclamantes por decisión de las propias entidades o a instancia de terceros, quienes carecían de apoderamiento o de representación suficiente (expedientes n.º 931/99, n.º 2160/98, n.º 942/99, n.º 403/99, n.º 332/99, n.º 2145/98, n.º 396/99 y n.º 888/99), surgiendo en algún caso la controversia acerca de si los reclamantes estaban o no legitimados para obtener información sobre los depósitos; descubierto ocasionado unilateralmente por la entidad, al no hacer coincidir la fecha del abono en cuenta de la venta de las participaciones de un fondo de inversión y la de disposición del dinero por parte del cliente, quien ya había advertido a la entidad desde el primer momento la fecha concreta en que dispondría de las participaciones (expediente n.º 2832/98); descubierto también ocasionado por la entidad, al no haber ofrecido a su cliente alguna solución que no le ocasionara coste adicional alguno, ante la orden de este de disponer de los fondos que simultáneamente entregó mediante cheque bancario (expediente n.º 1083/99); falta de ejecución de la orden de invertir cierta suma de dinero en un determinado producto, como consecuencia de la devolución en un primer momento del pagaré con el que el cliente pretendía provisionar los fondos necesarios para tal fin, el cual fue debidamente cobrado en los días siguientes tras la segunda presentación al

cobro (expediente n.º 2204/98); contradicción entre el contrato y la cartulina de firmas acerca de la forma de disponer de la cuenta de una sociedad, ante lo cual la entidad permitió a veces la disposición con una sola firma y en otras exigió la concurrencia de dos (expediente n.º 2551/98); falta de reclamación de unos descubiertos existentes en cuenta desde varios años atrás, dejando de ese modo que las deudas se incrementaran con las liquidaciones de intereses durante esos años (expedientes n.º 825/99 y n.º 2697/98); incapacidad de la entidad para evitar el cargo de unos recibos en la cuenta del reclamante, quien había dado instrucciones expresas de que no se atendieran, así como demora en retroceder estos apuntes de adeudo (expediente n.º 1012/99).

## **FALTA DE DILIGENCIA**

### **Demora en cancelar una cuenta**

*Entidades: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 2789/98.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 359/99.*

Los reclamantes se dirigieron a las entidades de las que eran clientes para solicitar la cancelación de las cuentas de las que eran titulares. Pues bien, las entidades no emplearon la diligencia necesaria en la ejecución de estas instrucciones, ya que demoraron excesivamente y sin justificación la cancelación de los depósitos. En definitiva, esta falta de diligencia se estimó contraria a las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

### **Comisión reiterada de errores**

*Entidades: HISPAMER BANCO FINANCIERO.— Reclamación n.º 131/98.*

*CAJA RURAL DE ALMERÍA.— Reclamación n.º 1292/99.*

El Servicio de Reclamaciones ha declarado en numerosas ocasiones que la comisión de un simple error no es constitutiva, en sí misma, de una mala práctica bancaria, ya que la actividad bancaria, como el resto de actividades humanas, no está exenta de verse afectada por errores e incidencias de diversa índole.

Pues bien, en el expediente n.º 131/99, Hispamer Banco Financiero adquirió una sucursal de otra entidad en la que se habían cometido diversos errores relacionados con la cuenta del reclamante, que se produjeron de forma sucesiva y reiterada, por lo que quedó de manifiesto que no había empleado la diligencia propia de su condición de profesional de estas operaciones. Además, una vez reconocidos los errores y la deuda existente con el cliente, las entidades —adquirente y transmitente de la sucursal en cuestión— no se ponían de acuerdo acerca de cuál de ellas debía afrontar el pago

de la deuda existente con el cliente, por lo que el Servicio concluyó que no constituía buena práctica bancaria que fuera el reclamante quien soportara las consecuencias perjudiciales de esta falta de acuerdo.

En la reclamación n.º 1292/99, se puso de manifiesto que la Caja Rural de Almería había cometido numerosas irregularidades relacionadas con las posiciones del reclamante, en concreto las siguientes: no pudo localizar diversos documentos, tales como contratos de cuenta u órdenes de dar de baja unas autorizaciones de disponer; no pudo aclarar si una determinada persona era titular o autorizada de una cuenta; abrió determinadas cuentas sin la firma de los supuestos titulares; ejecutó diversas órdenes que supuestamente había recibido por teléfono; alteró la fecha de suscripción de determinadas operaciones; permitió una serie de disposiciones que no quedaron debidamente justificadas. Evidentemente, esta sucesión de irregularidades ponía de manifiesto una actuación operativa deficiente e incontrolada, contraria a las buenas prácticas bancarias.

## **CONDICIONES CONTRACTUALES**

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

*Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2519/98.*

*CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 2565/98.*

*BILBAO BIZKAIA KUTXA.— Reclamación n.º 2131/98.*

*BANCO DEL COMERCIO.— Reclamación n.º 638/99.*

*BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 1534/99.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 1969/98, n.º 2292/98 y n.º 2726/98.*

*CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 2320/98.*

*CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 156/99.*

En los expedientes n.º 2519/98, n.º 2565/98, n.º 2131/98, n.º 638/99, n.º 1534/99, n.º 1969/98 y n.º 2292/98, las entidades permitieron disponer de ciertas cantidades depositadas en cuentas, sin concurrir las firmas que en cada caso eran necesarias. En efecto, se trataba de depósitos de varios titulares en los que habían convenido que las disposiciones se harían con la firma conjunta de los mismos. Por tanto, al no haber respetado las condiciones de disposición establecidas en los contratos, el Servicio estimó que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 2726/98, el Banco Bilbao Vizcaya permitió diversas disposiciones contra la cuenta de la sociedad reclamante, por parte de una persona que no tenía poderes suficientes para ello; en efecto, la fir-

ma correspondía a un tercero, que no tenía facultades para representar a la sociedad. En definitiva, al no respetar los términos del contrato de cuenta y por admitir ciertas disposiciones sin las firmas establecidas a tal fin, el Servicio estimó que el banco no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

La Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (expediente n.º 2320/98) permitió que un tercero, que no era ni cotitular ni autorizado, realizara diversas disposiciones contra la cuenta del reclamante. Al igual que en el caso anterior, el Servicio estimó que la caja había quebrantado las buenas prácticas bancarias, al permitir disposiciones sin las firmas establecidas a tal fin.

En el expediente n.º 156/99, la Caja de Ahorros del Mediterráneo permitió que el autorizado de una cuenta realizara ciertas disposiciones contra la cuenta, tras el fallecimiento del titular. El Servicio entendió que el mandato contenido en la autorización se extinguía con la muerte del mandante, por lo que había que concluir que la actuación de la caja, autorizando las disposiciones controvertidas había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

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

*Entidades: CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 2717/98.*

*CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 156/99.*

*CAJA DE AHORROS PROVINCIAL DE PONTEVEDRA.— Reclamación n.º 1198/99.*

*BANCO GUIPUZCOANO.— Reclamación n.º 2732/98.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 443/99.*

*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 1078/99 y n.º 512/99.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 2076/98.*

*CAJA DE AHORROS DE MURCIA.— Reclamación n.º 2371/98.*

En estos expedientes, las entidades reclamadas accedieron a extinguir o a modificar diversos aspectos de ciertos depósitos sin concurrir el consentimiento de todos los contratantes o a instancia de personas no legitimadas, lo que llevó al Servicio a la conclusión de que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias. Las particulares situaciones que el Servicio consideró incorrectas fueron las siguientes: inclusión de nuevos titulares en un depósito sin el consentimiento unánime de los anteriores (expediente n.º 2717/98); cancelación de unas cuentas a instancia de terceras personas no legitimadas, sin ostentar poderes de los titulares (expedientes n.º 156/99 y n.º 1198/99);

cancelación de cuentas de cotitulares sin concurrir el consentimiento de todos ellos (expedientes n.º 2732/98, n.º 443/99 y n.º 1078/99); modificación del domicilio de correspondencia de unas cuentas sin el consentimiento de los interesados (expedientes n.º 512/99 y n.º 2076/98); modificación de las firmas necesarias para disponer de la cuenta de una comunidad de bienes, tras la escisión de esta en dos nuevas comunidades con administración separada, sin concurrir el consentimiento de todas las partes interesadas en la nueva situación (expediente n.º 2371/98).

#### **Cláusula contractual confusa y contradictoria**

*Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 46/99.*

En este caso, el contrato de la imposición a plazo fijo formalizado entre la entidad y la reclamante contenía una cláusula que no estaba redactada con la claridad necesaria; en concreto, la relativa al tipo de interés de la operación, de modo que no quedaba claro si la entidad se reservaba o no la facultad de modificar unilateralmente el tipo durante la vigencia del depósito. El clausulado del contrato había sido redactado por la caja, por lo que la responsabilidad de la oscuridad de la cláusula era imputable a la entidad; por este motivo, su actuación fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

#### **El contrato no recoge el procedimiento de modificación del tipo de interés**

*Entidad: BANCO MAPFRE.— Reclamación n.º 2444/98.*

En este caso, el reclamante discrepaba con la rebaja del tipo de interés en el depósito que mantenía en el Banco Mapfre. Sobre este particular, la norma sexta, apartado 6, de la Circular del Banco de España n.º 8/1990 establece que «los documentos contractuales relativos a operaciones activas o pasivas en las que intervenga el tiempo deberán recoger de forma explícita y clara [...] los derechos que contractualmente correspondan a las partes, en orden a la modificación del interés pactado...; el procedimiento a que deben ajustarse tales modificaciones, que, en todo caso, deberán ser comunicadas a la clientela con antelación razonable a su aplicación; y los derechos que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación». Pues bien, el contrato de cuenta corriente formalizado por el banco no recogía de forma explícita y clara el procedimiento a seguir para el caso de modificación de los tipos de interés aplicables a los saldos acreedores, lo que no se ajustaba a las buenas prácticas bancarias.

## INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

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

*Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 470/99, n.º 1683/99 y n.º 1326/99.*

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 102/99.*

*BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 36/99.*

*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 2625/98 y n.º 1293/99.*

*CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 995/99.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 2292/98.*

*CAJA DE AHORROS PROVINCIAL DE PONTEVEDRA.— Reclamación n.º 1198/99.*

*CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 2432/98.*

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

### Los contratos formalizados no reúnen todos los requisitos exigidos por la normativa

*Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 1969/98.*

*CAJA DE AHORROS PROVINCIAL DE PONTEVEDRA.— Reclamación n.º 291/99.*

*BANCO DE FINANZAS E INVERSIONES.— Reclamación n.º 958/99.*

En el expediente n.º 291/99, el documento contractual de la cuenta del reclamante no recogía el contenido mínimo fijado en la normativa (número séptimo de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 y norma sexta de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre), ya que faltaba la información relativa al concepto y a la cuantía de las comisiones aplicables, el procedimiento

para la modificación de las mismas y los derechos que correspondan al reclamante en caso de que la entidad decidiese dicha modificación. Pues bien, este quebrantamiento normativo por parte de la Caja de Ahorros de Pontevedra fue estimado contrario a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1969/98 faltaba en el contrato la firma de alguno de los cotitulares del depósito, lo que también supone un quebrantamiento de la normativa bancaria, la cual obliga a las entidades a conservar una copia del documento contractual debidamente firmada por el cliente. Por ello, el Servicio estimó que el Banco Bilbao Vizcaya había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación relativa al Banco de Finanzas e Inversiones (n.º 958/99), el documento contractual de apertura de una cuenta no indicaba la forma de disposición del depósito, esto es, el carácter indistinto o mancomunado del mismo, lo que motivó que el Servicio estimase que la actuación del banco reclamado no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

### Deficiente información sobre liquidaciones de cuenta

*Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 881/99.*

*BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 2381/98.*

Tanto el número octavo de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 como la norma séptima y anexo VI de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, regulan la obligación que incumbe a las entidades de facilitar documentos de liquidación de operaciones activas, pasivas y de servicios, fijando también el contenido mínimo que esos documentos deben incluir. En las operaciones pasivas, se refiere básicamente a los siguientes extremos: período de liquidación, tipo de interés, números comerciales o saldo medio por valoración, importe de los intereses e impuestos retenidos.

En la reclamación n.º 2381/98, el Banco Pastor informó erróneamente sobre la TAE resultante en las liquidaciones de la cuenta, ya que en su cálculo no tuvo en cuenta las comisiones aplicadas; pues bien, este error se estimó contrario a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 881/99, no quedó acreditado que el Banco Bilbao Vizcaya hubiese entregado a su cliente los documentos de liquidación de las operaciones, lo que suponía lógicamente un incumplimiento de la obligación establecida en la normativa y de las buenas prácticas bancarias.

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

*Entidades: BANCO DE ALICANTE.— Reclamación n.º 2523/98.*

*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 947/99.*

*BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO (actualmente, BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO).— Reclamación n.º 2126/98.*

*ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 2809/98.*

*CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 995/99.*

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2775/98.*

*CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 2734/98.*

En los expedientes n.º 2523/98, n.º 947/99, n.º 2126/98, n.º 2809/98 y n.º 995/99, los reclamantes se dirigieron a las entidades de las que eran clientes para mostrar su disconformidad con ciertas cantidades que se habían adeudado en sus cuentas, requiriendo la exhibición de los justificantes correspondientes a esos apuntes, a fin de conocer su origen y procedencia; sin embargo, las entidades no facilitaron esta información que solicitaron los clientes. Esta actuación se estimó impropia de la transparencia y claridad que debe presidir en todo caso la operativa bancaria y, como tal, contraria a las buenas prácticas bancarias.

En los expedientes n.º 2775/98 y n.º 2734/98, la Caja de Ahorros de Madrid y la Caja Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez incurrieron en una deficiente información con sus clientes respecto a una serie de apuntes asentados en las cuentas de estos, puesto que tales adeudos los habían agrupado las entidades en uno solo, según el signo resultante. El Servicio entendió que esta práctica no era conforme con las exigencias de información al cliente recogidas en el anexo VI de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, ya que no permitían conocer el concepto y naturaleza de las diferentes partidas, lo cual es contrario a las buenas prácticas bancarias.

### **Reintegro de efectivo sin la presentación de la libreta de ahorros**

*Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1642/99.*

En este caso, el contrato de la libreta de ahorros suscrito por la Caja de Ahorros de Madrid y los cotitulares del depósito exigía la presentación física de la libreta para realizar reintegros de efectivo. Pues bien, en una ocasión, la entidad autorizó un reintegro de fondos a uno de los cotitulares sin la presentación del referido documento, en contra claramente de lo pactado en el correspondiente documento contractual. Por este moti-

vo, el Servicio estimó que la actuación de la entidad reclamada no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

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

*Entidades: CAIXA DE CRÈDIT DELS ENGINYERS.— Reclamación n.º 94/99.*

*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1118/99.*

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

En los supuestos de este epígrafe, cuando se retuvieron de las cuentas de los reclamantes las cantidades embargadas (retención que precede en unos días al definitivo adeudo, según el mecanismo previsto legalmente), las entidades no comunicaron a sus clientes las órdenes recibidas de las Administraciones embargantes, impidiéndoles conocer que una parte del saldo de sus cuentas era indisponible.

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

En el expediente n.º 1118/99, el Banco Español de Crédito también actuó de modo incorrecto en otra cuestión relativa al embargo decretado por el organismo público, ya que transfirió la cantidad embargada antes de que hubiese finalizado el plazo establecido por la normativa.

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

*Entidades: CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 2159/98.*

*CAIXA D'ESTALVIS DE SABADELL.— Reclamación n.º 1200/99.*

La Caja de Ahorros de Granada (expediente n.º 2159/98) adeudó en la cuenta del reclamante el importe de una mensualidad de una pensión abonada indebidamente, tras haber sido reclamada por la Tesorería General de la Seguridad Social. Analizada la reclamación, el Servicio pudo comprobar que el adeudo se produjo varios años después de la reclamación del organismo público y sin que la entidad hubiese informado al reclamante durante todo ese tiempo ni del requerimiento que había recibido de la Seguridad Social ni del adeudo que debía realizar en su cuenta. Evidentemente, tanto el retraso en el adeudo como la falta de información al interesado no se ajustaban a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1200/99, la reclamante se quejaba de un adeudo realizado por la Caixa D'Estalvis de Sabadell en una cuenta que tenía con un tercero, correspondiente al importe de unas pensiones abonadas a su madre con posterioridad a su fallecimiento (hacía más de cinco años), ya que consideraba que su obligación de devolver había prescrito. Dichas cantidades las había reclamado el Instituto Nacional de la Seguridad Social a la caja, en principio, a título personal (hay que recordar que la Orden Ministerial de 14 de abril de 1980 responsabilizaba personalmente a las entidades pagadoras de las cantidades abonadas indebidamente). El Servicio analizó la normativa relativa al pago de pensiones y abono de cantidades una vez extinguido el derecho a la pensión, además de las normas relativas a la compensación de deudas y las circunstancias especiales que concurrían en este caso, y llegó a la conclusión de que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias al traspasar a su cliente su propia responsabilidad, abusando de su posición dominante. En efecto, no dio opción a la reclamante de alegar lo que a su derecho conviniera o, en su caso, que fuese un juez quien, en un procedimiento de reclamación de cantidad, determinara el alcance de los pactos y la responsabilidad de las partes frente a la reclamación del Instituto Nacional de la Seguridad Social. Por otro lado, la reclamante había planteado su queja por una discrepancia con el importe por el que la entidad había registrado un ingreso de efectivo; pues bien, pese a que el Defensor del Cliente había resuelto a favor de la interesada, la entidad se negaba a devolverle el citado importe si no renunciaba al resto de sus reclamaciones, lo que también se consideró contrario a las buenas prácticas bancarias.

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

*Entidades: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 2316/98.*

*BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO (actualmente, BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO).— Reclamaciones n.º 2626/98 y n.º 2225/98.*

*SOLBANK SBD.— Reclamación n.º 2100/98.*

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 2166/98, n.º 866/99 y n.º 1303/99.*

*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1113/99.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 2284/98.*

*CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 959/99.*

*BANCAJA.— Reclamación n.º 760/99.*

En los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas no informaron adecuadamente a sus clientes o incurrieron en evidentes faltas de información con estos sobre aspectos diversos de sus cuentas o sobre diferentes operaciones realizadas o a realizar por medio de las mismas. Es sabido que la claridad y transparencia propias de la operativa bancaria exigen que las entidades proporcionen a los interesados una información clara y correcta, ajustada a las características de cada operación; pues bien, dado que las entidades no lo hicieron así, el Servicio estimó que no se habían ajustado a las buenas prácticas bancarias. Las concretas situaciones de los diferentes expedientes que dieron lugar a los pronunciamientos contrarios del Servicio fueron las siguientes: falta de información clara a los interesados tras la situación creada por un empleado infiel de la entidad, quien supuestamente pudo disponer de los fondos que los reclamantes tenían depositados en la entidad (expediente n.º 2316/98); falta de información sobre la imposibilidad de ejecutar de forma simultánea unas órdenes de compra y venta del mismo valor, lo que ocasionó un importante descubierto con la correspondiente liquidación de intereses y comisiones (expediente n.º 2626/98); información errónea, al indicar que una determinada cuenta estaba cancelada, cuando esto no era así (expediente n.º 2100/98); falta de información al reclamante sobre las limitaciones propias de su condición de autorizado de una cuenta, quien estaba en la creencia de que podía impedir que el titular pudiera disponer de los fondos depositados en la misma (expediente n.º 2166/98); la entidad no aconsejó al reclamante sobre la conveniencia de realizar una determinada operación de un modo diferente del que había solicitado, lo que hubiera resultado más ventajoso a sus intereses —el reclamante quería dotar de fondos una cuenta para atender unos recibos el mismo día de su vencimiento, para lo cual realizó un ingreso de efectivo (después de las once de la mañana); en su lugar, hubiera resultado más conveniente un traspaso desde

su libreta de ahorros, ya que así no se habría producido el descubierto por valoración— (expediente n.º 866/99); información desacertada al cliente, que le llevó a demorar un día el ingreso de fondos necesario para atender un efecto, con la consiguiente devolución del mismo (expediente n.º 2284/98); la entidad no recoge por escrito la supuesta orden de cancelación de una libreta de ahorros, lo que hubiera evitado la controversia que surgió con el titular del depósito, quien sostenía que había dado tales instrucciones tiempo atrás (expediente n.º 959/99); la entidad no conserva la acreditación documental de la orden de los titulares para cancelar un depósito, lo que hubiera evitado la posterior controversia con uno de los cotitulares del depósito, quien manifestaba no haber accedido a dicha cancelación (expediente n.º 2225/98); la entidad no admitió que figurara en el resguardo el nombre de la persona que realizaba un ingreso de efectivo en la cuenta de un tercero, exigiendo para que quedara constancia de ese dato que se realizara mediante una transferencia por caja (expediente n.º 760/99); los movimientos y saldos que figuran en la libreta de ahorros del reclamante no coinciden con los que resultan de la contabilidad interna del banco (expediente n.º 1113/99); ante la petición de la reclamante de causar baja como cotitular de una cuenta, la entidad le indica que la única posibilidad era cancelar el depósito, olvidando que sin necesidad de cancelación hubiera podido atenderse a lo solicitado con el consentimiento del otro cotitular de la cuenta (expediente n.º 1303/99).

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

*Entidades:* BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO (actualmente, BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO).— Reclamación n.º 350/99.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 941/99.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1679/99.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DEL CÍRCULO CATÓLICO DE OBREROS DE BURGOS.— Reclamación n.º 1518/99.

El Servicio ha tenido ocasión de pronunciarse en numerosas ocasiones acerca del contenido de la obligación de información que tienen las entidades con respecto a las posiciones que mantengan los titulares fallecidos, cuando sea solicitada por quienes acrediten su condición de herederos. En tales casos, se ha considerado que estos últimos tienen derecho a obtener información sobre el estado de la cuenta al tiempo del fallecimiento del causante, así como a disponer del saldo previa presentación a la entidad de los documentos que acrediten su condición de herederos y la liquidación del Impuesto sobre Sucesiones. Por el contrario, el Servicio

ha venido estimando que no es exigible a las entidades que les faciliten una información general relativa a los movimientos y operaciones realizadas por los titulares causantes antes de su fallecimiento, entendiéndose que habrán de ser los órganos judiciales competentes quienes tengan que resolver sobre la procedencia o no de esa solicitud.

Pues bien, de conformidad con este criterio, el Servicio estimó que el Banco Español de Crédito (expediente n.º 941/99) no había actuado conforme a las buenas prácticas bancarias, ya que no entregó, a quien acreditó ser heredero del titular fallecido, la información pertinente sobre el estado de las cuentas a la fecha del fallecimiento. En efecto, la entidad puso como requisito previo que el heredero justificara el pago del Impuesto sobre Sucesiones, lo que era imposible, si se tiene en cuenta que los herederos precisan conocer los saldos existentes en las cuentas antes de cumplir con sus obligaciones fiscales.

En el expediente relativo al Banco Central Hispanoamericano (n.º 350/99), el Servicio estimó que la actuación de dicha entidad no había sido correcta ni ajustada a las buenas prácticas bancarias, ya que el contenido de los certificados que emitió a solicitud de los herederos era erróneo, pues figuraban datos que no se ajustaban a la realidad.

La Caja de Ahorros de Madrid (expediente n.º 1679/99) demoró injustificadamente la entrega al reclamante de una información que, como heredero, tenía derecho a obtener, como era el extracto de movimientos de la cuenta de su causante desde la fecha del fallecimiento de este.

En el expediente n.º 1518/99, el reclamante solicitó a la Caja de Ahorros del Círculo Católico de Obreros de Burgos que le facilitase información sobre las cuentas y valores depositados en la entidad tanto a nombre de su madre, quien había fallecido, como de su padre; pues bien, la entidad reclamada se negó a facilitar la información correspondiente a este último. Sin embargo, el Servicio estimó que la entidad debió haber facilitado al reclamante toda la información que había solicitado, habida cuenta que era legítimo heredero de su madre, por ser necesaria para realizar la correspondiente testamentaría y por la presunción establecida en el Código Civil, relativa a que se consideran gananciales todos los bienes existentes en el matrimonio, salvo prueba de la pertenencia privativa al marido o a la mujer.

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

*Entidades:* CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 305/99.

*CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.— Reclamación n.º 695/99.*

*CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 156/99.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 2495/98.*

*CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 1083/99.*

*BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 47/99.*

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

## **VALORACIÓN**

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

*Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2078/98.*

*ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 1717/98.*

*CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 1707/99.*

En estos expedientes, las entidades reclamadas valoraron de forma incorrecta unos apuntes de rectificación de otros anteriores, que por diversas razones tuvieron que ser anulados. En efecto, en estos casos la fecha-valor del apunte de rectificación debe coincidir con la del apunte corregido, a fin de que el juego de ambas anotaciones tenga un efecto neutro para el cliente. De no hacerse así, entiende el Servicio que las entidades quebrantan las buenas prácticas bancarias, como sucedió en estos casos.



## GRUPO III

### TRANSFERENCIAS

#### COMISIONES

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

*Entidades: BARCLAYS BANK.— Reclamación n.º 790/99.*

*OPEN BANK.— Reclamación n.º 775/99.*

En el expediente relativo a Barclays Bank (n.º 790/99), el reclamante discrepaba con la comisión que le cobró el citado banco por la ejecución de una transferencia a otra entidad crediticia; estimaba que no procedía, por haber pactado con la directora de la sucursal la exención de cualquier tipo de comisiones. Pues bien, analizado el expediente, el Servicio pudo comprobar que en diferentes ocasiones el banco le había cobrado comisiones por operaciones de diversa naturaleza que después habían sido retrocedidas, lo que, ciertamente, apoyaba la existencia de un trato especial al cliente. Además, puesto que era probable que ese trato de favor reiterado hubiese generado en el cliente la expectativa de que se mantendría en el tiempo, el Servicio entendió que, si la entidad, dentro de sus libres decisiones, deseaba poner fin a esa situación, al menos debió advertir previamente al interesado del sustancial cambio que se iba a producir en su forma de operar. En suma, por no haberlo hecho así, el Servicio estimó que la actuación de Barclays Bank había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

Con motivo de la ejecución de unas transferencias a una entidad crediticia extranjera, Open Bank (expediente n.º 775/99) adeudó en la cuenta del cliente-ordenante, después de bastante tiempo, el importe de ciertos gastos generados por la intervención de la entidad intermediaria. Quedó acreditado que estos gastos se habían facturado con un considerable retraso en relación con las fechas de emisión de las transferencias y que este retraso no era imputable a la entidad reclamada. Sin embargo, el Servicio estimó que esa circunstancia constituía motivo suficiente para que el banco hubiese especificado con detalle el origen de los mismos y

para que hubiese puesto a disposición del cliente los justificantes de los cargos, en el momento de repercutírseles, de modo que el interesado contara con toda la información necesaria para evaluar la corrección de los apuntes. Al no haberlo hecho así, el Servicio estimó que el contenido de la información facilitada por el banco al cliente no se había ajustado a los principios de claridad y transparencia exigidos por las buenas prácticas bancarias.

##### La comisión aplicada no responde a la operación realmente ordenada

*Entidad: SOLBANK SBD.— Reclamación n.º 2100/98.*

En este caso, la reclamante ordenó a Solbank que ejecutase una transferencia por la totalidad del saldo de la cuenta que mantenía en libras esterlinas, con destino a otra cuenta en idéntica divisa abierta en otra entidad crediticia radicada en la misma plaza. El banco reclamado cobró la comisión que tenía tarifada para las transferencias y órdenes de pago simples sobre el extranjero, incluida en el apartado de operaciones realizadas en moneda extranjera y pesetas con el exterior. El Servicio entendió que la operación ordenada por el cliente no se podía encuadrar dentro de aquellas para las que estaba prevista la tarifa aplicada, ya que no había existido transacción económica alguna con el exterior; en efecto, se trataba de un simple traspaso de fondos en divisas de una entidad a otra, situadas ambas en la misma plaza, y sin que hubiese mediado cambio de divisa alguno, lo que motivó que el Servicio estimara que la actuación de Solbank no había sido constitutiva de una buena práctica bancaria.

##### Cobro de comisiones indebidas

*Entidad: CONFEDERACION ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORRO (CECA).— Reclamación n.º 1217/99.*

En este expediente, el reclamante venía recibiendo en su cuenta abierta en una determinada entidad crediticia, desde tiempo atrás, el abono periódico de una pensión procedente del extranjero. Pues bien, la Confederación Española de Cajas de Ahorro —CECA—, en su condición de entidad corresponsal de la entidad extranjera ordenante de las transferencias, dedujo de las cantidades transferidas un determinado importe, en concepto de comisión por su intermediación en el abono de la pensión. Analizada la documentación aportada al expediente, el Servicio estimó que, dado que la pensión procedía de un Estado miembro de la Unión Europea, era de aplicación la Ley de 12 de abril de 1999 (BOE del 13), que tiene por objeto desarrollar el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea, transponiendo así, de forma parcial, al ordenamiento jurídico español, la Directiva 97/5 CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de enero de 1997 (DOC-L 1997 338), relativa a las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea. Dicha normativa establece (artículo 7) la obligación de efectuar la transferencia con arreglo a las instrucciones del ordenante y, concretamente, obliga a la entidad del beneficiario y a las entidades intermediarias situadas en España a ejecutar las transferencias por el importe que hayan recibido de la entidad del ordenante, a menos que esta haya comunicado que el beneficiario debe correr, total o parcialmente, con los gastos relativos a la transferencia. En virtud de este razonamiento, la CECA no debió cobrar comisión alguna al reclamante, ya que la entidad ordenante no había especificado que fuese el beneficiario quien debería correr con los gastos de la transferencia, por lo que el Servicio estimó que la entidad había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

## DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA

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

*Entidad: CAJA RURAL DE BURGOS.— Reclamación n.º 622/99.*

La Caja Rural de Burgos recibió una transferencia que designaba a una determinada sociedad como beneficiaria; sin embargo, la cuenta de abono indicada en la orden no estaba a nombre de esa sociedad, sino de una persona diferente, a quien la entidad abonó la cantidad recibida. Con arreglo a la normativa interbancaria, tratándose de transferencias ordinarias la entidad destinataria de la transferencia debe comprobar la identidad entre beneficiario y titular de la cuenta indicada en la orden y, en caso de que no coincidan, debe abonar el importe recibido en una cuenta de la persona señalada como beneficiaria; si no tuviera cuenta en la entidad, debe devolver el importe a la entidad ordenante, pero

nunca cumplimentar la transferencia a favor de un titular diferente, aun cuando coincida plenamente el número de cuenta designada por el ordenante con alguna existente en la entidad. Pues bien, al no hacerlo así, el Servicio estimó que la Caja Rural de Burgos había quebrantado las buenas prácticas bancarias, ya que, en definitiva, había incumplido el objeto fundamental de la transferencia, que es el abono al beneficiario ordenado.

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

*Entidades: IBERCAJA.— Reclamación n.º 602/99.*

*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 2348/98 y n.º 2353/98.*

En los expedientes de este epígrafe, los reclamantes, beneficiarios de transferencias en las entidades reclamadas, discrepaban con la actuación de estas, puesto que abonaron su importe en cuentas diferentes de las indicadas por los ordenantes. En concreto, las particulares situaciones que se produjeron en cada una de las reclamaciones fueron las siguientes: Ibercaja (expediente n.º 602/99) dio prioridad a la domiciliación previa de la nómina del reclamante que tenía en su poder, sobre las concretas instrucciones recibidas del ordenante de la transferencia; el Banco Español de Crédito (expediente n.º 2348/98) abonó el importe de la transferencia en otra cuenta del reclamante, con la finalidad de reducir el importante descubierto que presentaba; en el otro expediente relativo al Banco Español de Crédito (n.º 2353/98), el banco no justificó convenientemente el destino dado a sendas transferencias ordenadas por la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, aunque parecía que las había aplicado a unas cuentas de crédito de la sociedad reclamante, en cualquier caso diferentes de las cuentas designadas en las órdenes. Pues bien, en virtud de estos hechos, el Servicio estimó que las entidades reclamadas habían quebrantado las buenas prácticas bancarias, habida cuenta que no habían pagado las cantidades con arreglo a las instrucciones recibidas.

### Retrocesión de transferencias sin consentimiento de los beneficiarios

*Entidades: IBERCAJA.— Reclamación n.º 773/99.*

*CAJA POSTAL (actualmente, ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO).— Reclamación n.º 1597/98.*

Las entidades reclamadas retrocedieron las transferencias que previamente habían abonado en las cuentas de los reclamantes, sin previo aviso y a instancia de quienes en un primer momento habían ordenado la ejecución de estas operaciones. Pues bien, una vez asentada la transferencia en la cuenta destinataria, el Servicio considera que la entidad receptora no está fa-

cultada para retrocederla en virtud de simples instrucciones del ordenante, ya que las cantidades abonadas en cuenta no pueden ser extornadas si no media el oportuno consentimiento del beneficiario o la preceptiva orden del ente u organismo competente. Por tanto, si el ordenante se dirige al banco o caja solicitando la retrocesión de la transferencia, tras haber sido cumplimentada, la entidad debe negarse a admitir la contraorden, por lo que cualquier actuación que no se ajuste a lo que acabamos de señalar (como sucedió en los casos enumerados en este epígrafe) debe estimarse constitutiva de mala práctica bancaria.

### **Ejecución de transferencia sin mediar el consentimiento del titular de la cuenta**

*Entidad: BANKINTER.— Reclamación n.º 1104/99.*

En este caso, Bankinter ejecutó una determinada transferencia de fondos con cargo a la cuenta del reclamante, sin el consentimiento de este último. En efecto, el banco no aportó al expediente copia de la orden de transferencia que hubiera debido cursar el interesado, por lo que, al no concurrir el imprescindible consentimiento del cliente para la ejecución de la operación, el Servicio estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

### **INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN**

#### **Falta de información**

*Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 807/99 y n.º 808/99.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2690/98.*

En los expedientes n.º 807/99 y n.º 808/99, los reclamantes discrepaban con la actuación del Banco Español de Crédito, puesto que, desde que pasó a ser el banco intermediario en el abono de las pensiones que recibían del extranjero, dejaron de recibir información sobre el importe en divisas y sobre el tipo de cambio aplicable; tan solo les comunicaba el contravalor en pesetas de los abonos. El Servicio estimó que la actuación del banco incumplía lo dispuesto en la Directiva 97/5 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de enero de 1997, relativa a las transferencias transfronterizas, que obliga a las entidades financieras intervinientes a expresar de forma clara y comprensible el tipo de cambio aplicado a dichas transferencias. En definitiva, se estimó que el Banco Español de Crédito no había cumplido con su obligación de garantizar un adecuado nivel de información al cliente, lo que fue estimado contrario a las buenas prácticas bancarias.

En el otro caso (expediente n.º 2690/98), el cliente discrepaba con la comisión que le cobró el Banco Santander Central Hispano por la ejecución de una operación de transferencia de fondos. El Servicio estimó que el banco estaba legitimado para percibir esa comisión, habida cuenta que había cumplido todos los requisitos legalmente exigidos para ello. No obstante, se consideró que no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias en un aspecto concreto, esto es, el banco no había reflejado en el documento informativo que dirigió al titular, la cantidad percibida en concepto de comisión por el servicio prestado, incurriendo de ese modo en una falta de transparencia a todas luces censurable.

### **FALTA DE DILIGENCIA**

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

*Entidades: BANCAJA.— Reclamaciones n.º 2531/98, n.º 1918/98 y n.º 1340/99.*

*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1126/99.*

*BANCOVAL.— Reclamación n.º 2516/98.*

*MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 1805/98.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 773/99.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1720/98, n.º 1465/99 y n.º 1365/99.*

*CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 1069/99.*

*BANCO DEL COMERCIO.— Reclamación n.º 412/99.*

Todos los expedientes de este epígrafe tienen en común que las entidades reclamadas no emplearon la diligencia necesaria al tramitar las transferencias que ordenaron o recibieron sus clientes. El Servicio pudo apreciar que la intervención de todas ellas había sido desafortunada e impropia de entidades que profesionalmente se dedican a estos cometidos; en definitiva, el Servicio entendió que habían incurrido en faltas de diligencia que no se ajustaban a la buena práctica bancaria. Las concretas situaciones en que se pusieron de manifiesto tales faltas y que concurrieron en cada uno de los expedientes, las exponemos a continuación: Bancaja (expediente n.º 2531/98) demoró desmesurada (varios meses) e injustificadamente la ejecución de la transferencia ordenada por su cliente; también Bancaja (expediente n.º 1918/98) retrasó excesivamente el abono del importe de una transferencia en la cuenta del ordenante, la cual había sido devuelta a instancia del beneficiario; demora de Citibank España en abonar al beneficiario la cantidad transferida, tras rectificar la entidad ordenante los datos que originariamente se habían transmitido de forma incorrecta (expediente n.º 1069/99); el Banco Español de Crédito (expediente n.º 1126/99) y el Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1365/99) no pudieron localizar al benefi-

ciario de las transferencias, ya que los datos que habían recibido no eran correctos, pero retuvieron en su poder los fondos durante un tiempo excesivo, en lugar de solicitar las pertinentes aclaraciones o de devolver a origen inmediatamente el importe de las transferencias; también el Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1465/99) devolvió una transferencia a origen sin realizar las comprobaciones oportunas tendentes a depurar un dato erróneo, gestión que hubiera permitido abonar en ese momento al destinatario la cantidad recibida; Bancoval (expediente n.º 2516/98) confundió la cuenta de origen con cargo a la que debía ejecutarse una determinada orden de transferencia; la Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla (expediente n.º 1805/98) no cumplió diligentemente las nuevas instrucciones de su cliente, ya que ejecutó una transferencia con posterioridad a la revocación de una orden periódica; la actuación del Banco Bilbao Vizcaya (expediente n.º 773/99) no fue nada clara, ya que, o bien ejecutó una transferencia después de que el titular de la cuenta anulara la autorización para disponer del ordenante, o bien elaboró *a posteriori* el documento por el que se anulaban tales poderes, con el fin de eludir su responsabilidad en los hechos reclamados; el Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1720/98) hizo constar en la transferencia una fecha de emisión diferente de aquella en que se había ordenado realmente; el Banco del Comercio (expediente n.º 412/99) no actuó diligentemente cuando contribuyó a crear la apariencia de que se había ejecutado una determinada

transferencia, ya que había permitido que su cliente utilizara el fax de la sucursal, lo que indujo a pensar al supuesto beneficiario que los fondos se iban a transferir; transferencia al extranjero que no llegó a su destino, abonando Bancaja los fondos en la cuenta del ordenante un mes después, sin explicación alguna del motivo de la devolución y sin retroceder las comisiones cobradas en su día, ante lo infructuoso de la gestión (expediente n.º 1340/99).

## VALORACIÓN

### Valoración incorrecta del abono de una transferencia

*Entidad: CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.—  
Reclamación n.º 1720/98.*

El anexo IV de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, que regula los límites de valoración de cargos y abonos en cuentas activas y pasivas, en cuentas corrientes, de crédito y libretas de ahorro, señala como fecha de valoración para las transferencias bancarias procedentes de otras entidades, el segundo día hábil siguiente a su orden en la oficina de origen. Este límite fue excedido por la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona en la reclamación de este epígrafe, ya que consideró inhábil un día que realmente no lo era, lo que motivó que el Servicio apreciase que su actuación había sido contraria a la normativa bancaria de aplicación.

## GRUPO IV

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

#### COMISIONES

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

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1106/99.

CAJA RURAL DE TENERIFE.— Reclamación n.º 840/99.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 467/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 2222/98.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS.— Reclamación n.º 1759/98.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 724/99.

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

##### Comisiones por devolución de efectos, devengadas como consecuencia de actuaciones desafortunadas de las entidades implicadas

*Entidades:* BANCO URQUIJO.— Reclamación n.º 225/99.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ.— Reclamación n.º 247/99.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID Y BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO (actualmente, BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO).— Reclamación n.º 510/99.

BANSANDER DE FINANCIACIONES Y ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 2525/98.

FINANZIA SERVICIOS FINANCIEROS.— Reclamación n.º 818/99.

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

En el expediente n.º 225/99, el reclamante entregó al Banco Urquijo tres cheques para su negociación y abono en cuenta, los cuales resultaron devueltos tras su presentación, no a consecuencia de falta de provisión de fondos en la cuenta librada, sino por una discrepancia operativa que mantenían las entidades intervinientes en el proceso de compensación. Analizadas las circunstancias concurrentes, el Servicio pudo comprobar que el Banco Urquijo y el banco librado de los cheques se atribuían una recíproca falta de diligencia, señalando cada uno que la causa de la devolución se encontraba en la deficiente intervención del otro en este proceso de compensación (en concreto, se trataba de fijar si los

datos transmitidos a través del Sistema Nacional de Compensación Electrónica estaban o no bien grabados). Pues bien, el Servicio entendió, de un lado, que esta discrepancia operativa entre las entidades debía sustanciarse ante el correspondiente órgano de dirimencia de conflictos, pero, de otro, que la actuación del Banco Urquijo había sido claramente improcedente y que constituía un abuso de posición dominante, por mantener el cargo de las comisiones a sabiendas de que el reclamante no era responsable —sino afectado— de tales devoluciones.

La Caja de Ahorros de Badajoz (expediente n.º 247/99) y la Caja de Ahorros de Madrid (expediente n.º 510/99) mantuvieron en la cuenta de los reclamantes el cargo de unas comisiones de devolución, tras conocer que la causa de tal incidencia era imputable a las entidades domiciliarias, quienes habían reconocido haber cometido errores en el tratamiento informático de los documentos presentados al pago. El Servicio estimó que no era posible admitir que las entidades presentadoras —la Caja de Ahorros de Badajoz y la Caja de Ahorros de Madrid— obtuviesen en estos casos lucro a costa de sus clientes, después de tener constancia de que las devoluciones respondían exclusivamente a una serie de fallos técnicos o administrativos de las otras entidades. Por tanto, una vez conocidas las causas reales de las devoluciones y que las comisiones, sin duda, eran manifiestamente improcedentes, tanto la Caja de Ahorros de Badajoz como la Caja de Ahorros de Madrid debieron haber extornado en ese momento a sus clientes los importes indebidamente cobrados, por lo que, al no haber rectificado de ese modo, el Servicio estimó que no habían actuado conforme a las buenas prácticas bancarias. Además, en el expediente n.º 510/99, el Servicio estimó que la actuación de la entidad domiciliaria (Banco Central Hispanoamericano) también había sido contraria a las buenas prácticas bancarias, ya que, ante el error que había cometido, trató en todo momento que fuese el reclamante quien se dirigiera directamente a la Caja de Ahorros de Madrid para solucionar la incidencia, eludiendo las consecuencias derivadas de la anomalía o error de que era responsable; en lugar de esto, el Servicio entendió que el banco debió haber subsanado por sí mismo el perjuicio causado al reclamante (aunque no fuera él quien se hubiera beneficiado de la suma indebidamente cobrada) y después contactar con la caja de ahorros, labor esta que correspondía al banco, no al cliente.

Bansander de Financiaciones (expediente n.º 2525/98) presentó al cobro el vencimiento periódico de una financiación que había concedido al reclamante, cuyos pagos estaban domiciliados en la cuenta que este último tenía abierta en Argentaria, Caja Postal y Banco Hipotecario. Al parecer, los datos relativos a la cuenta de cargo transmitidos por Bansander de Financiaciones

no fueron del todo correctos (omitió dos dígitos del número de cuenta), ante lo cual el banco procedió a la devolución del recibo. Pues bien, el Servicio estimó que la actuación de las dos entidades había sido contraria a las buenas prácticas bancarias, por las razones que indicamos a continuación: el banco, por devolver el recibo sin haber intentado antes localizar la cuenta de cargo, ya que contaba con una serie de datos que lo habrían permitido (nombre completo del librado, sucursal donde estaba abierta la cuenta y restante numeración de esta); Bansander de Financiaciones, de un lado, al cobrar unos gastos (al parecer, correspondientes a la reclamación de posiciones deudoras) con ocasión de una devolución que era atribuible a la errónea intervención de las propias entidades, lo que impide (como acabamos de señalar en la explicación de los expedientes anteriores) que la entidad presentadora obtenga lucro a costa del cliente, y, de otro lado, por no rectificar inmediatamente esta situación en el momento en que tuvo conocimiento del error que había existido en el tratamiento del documento.

Finanzia Servicios Financieros (expediente n.º 818/99) no acreditó la presentación al cobro, ni la devolución, de un determinado recibo a cargo del reclamante, quien lo había domiciliado en una tercera entidad. Por tanto, las comisiones y gastos que le cobró por aquel concepto no se estimaron procedentes, por lo que el Servicio concluyó que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

#### **Cobro de comisiones desproporcionadas**

*Entidad: BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 2533/98.*

En este caso, el reclamante encargó al Banco Zaragozano la gestión de cobro de dos cheques librados en dinares iraquíes contra un banco radicado en Bagdad, gestión por la que el banco cobró una determinada comisión. Conviene aclarar que esta divisa mantiene dos cotizaciones tremendamente dispares, la oficial y la de mercado, pero es esta última la que responde al valor real que la divisa tiene en el tráfico internacional. Pues bien, el banco tuvo en cuenta la cotización oficial para calcular el importe de la comisión, de modo que, aunque redujo por propia iniciativa el porcentaje que tenía tarifado, resultó una cuantía de aproximadamente dieciséis millones de pesetas; si la hubiera calculado con arreglo a la cotización de mercado y al porcentaje tarifado, la comisión habría ascendido a unas ciento treinta mil pesetas. A la vista de estas circunstancias, era evidente que el banco había optado por la alternativa más favorable a sus intereses y que había cargado a su cliente una comisión a todas luces desproporcionada con el servicio prestado. Por ello, el Servicio estimó que el Banco Zaragozano había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

### **Cobro de comisiones o gastos que podrían haberse evitado**

*Entidades: DEUTSCHE BANK.— Reclamación n.º 2571/98.*

*CRÉDIT AGRICOLE INDOSUEZ.— Reclamación n.º 1329/99.*

En el primer caso (expediente n.º 2571/98), el reclamante solicitó al Deutsche Bank la gestión de cobro de un cheque en divisas, que había librado contra su cuenta en esa misma divisa en una tercera entidad; cuando Deutsche Bank le liquidó los gastos de esta operación, el reclamante observó que una determinada partida pertenecía a la entidad librada, deducción con la que manifestaba su disconformidad. Analizado el expediente, el Servicio pudo comprobar que los gastos repercutidos por la entidad librada eran correctos, teniendo en cuenta el modo en que el Deutsche Bank había realizado la operación; en efecto, presentó al cobro el cheque mediante remesa simple en gestión de cobro, pero si hubiera utilizado la cámara existente para este tipo de cheques en divisas no se habrían devengado tales gastos. En definitiva, dado que existía una alternativa que habría evitado el cargo controvertido, el Servicio estimó que la actuación del banco no había sido la más conveniente en defensa de los intereses de su cliente, y por tanto que su proceder no había sido ajustado a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente relativo a Crédit Agricole Indosuez (n.º 1329/99), el reclamante mostraba su disconformidad con la comisión que le cobró la entidad por la emisión de un cheque bancario, con el que pretendía disponer del importe procedente de la venta de las participaciones de un fondo de inversión. Tras el pertinente análisis de la documentación, el Servicio comprobó que la comisión cobrada obedecía a un servicio efectivo prestado al cliente y se encontraba debidamente registrada en su libro de tarifas. No obstante, dadas las circunstancias concurrentes en este concreto supuesto, el Servicio estimó que la entidad debió haber informado a su cliente de que la emisión del cheque bancario conllevaba unos gastos elevados (dada la importante cuantía del cheque) y que, dado que el importe de la inversión iba a ser abonado en cuenta, podría haber dispuesto de esa cantidad sin coste alguno, mediante la emisión por el propio reclamante de un cheque de su cuenta; de esta forma hubiera podido evitar el devengo de la comisión reclamada, por lo que, al no haberle informado de estos extremos, el Servicio estimó que la entidad había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

### **Cobro de comisión superior a la tarifada**

*Entidad: BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 1584/99.*

En este caso, el reclamante solicitó al Banco Pastor que le gestionase el cobro de un cheque emitido contra una entidad de crédito extranjera y radicada también

en el extranjero; por la prestación de este servicio al cliente, la entidad cobró una determinada comisión. Sin embargo, la cuantía que cobró la entidad fue superior al máximo establecido en su tarifa de comisiones y gastos, lo cual contravenía la normativa bancaria de aplicación, que establece que las entidades no podrán cargar tipos o cantidades superiores a los contenidos en sus tarifas; por este motivo, el Servicio concluyó que la actuación del Banco Pastor no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

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

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

*Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE SEGOVIA.— Reclamación n.º 1388/99.*

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

En los casos de entrega de cheques a las entidades para ingresar en las cuentas que los clientes tengan abiertas, dos son las alternativas que se ofrecen: tomar el cheque en gestión de cobro, o bien, además de gestionar el cobro, abonar su importe en la cuenta del cliente. En este segundo caso, dicho abono será condicional, esto es, «salvo buen fin», no adquiriendo firmeza hasta la verificación del pago. De este modo, el abono está sujeto a la condición del cobro efectivo, dando lugar, en caso de producirse el impago, a la obligación de devolver lo recibido, pudiendo resarcirse la entidad por medio del correspondiente adeudo en cuenta. Sin embargo, el Servicio considera que restringir la disponibilidad de los fondos abonados «salvo buen fin» durante un plazo predeterminado unilateralmente por la entidad contradice los principios contenidos en la normativa bancaria, que omite expresamente la fijación de plazos concretos a aplicar con carácter general; la citada normativa exige a las entidades la máxima diligencia en su gestión, a fin de facilitar a sus clientes la disponibilidad pronta de los fondos. En definitiva, el Servicio considera que es posible posponer la disponibilidad de los cheques (si así se indica en el documento de ingreso) hasta el momento del cobro efectivo de su importe, pero no se admite establecer ese plazo predeterminado que en la práctica suele exceder la fecha de compensación efectiva de los documentos. Por estos motivos, el Servicio estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

## FALTA DE DILIGENCIA

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

*Entidades: BANCO DIRECTO.— Reclamación n.º 2566/98.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 887/99.*

En estos expedientes se cuestionaba la diligencia profesional empleada por las entidades de crédito reclamadas, a la hora de entregar fondos, depositados en cuenta por sus clientes, a terceros portadores de cheques que presentaban al pago.

En estos casos, si bien resulta evidente que el Servicio, dentro de su ámbito de competencia, no puede pronunciarse acerca de la falsificación o manipulación de los documentos cuando esta se alega por los reclamantes, por ser ello una cuestión reservada a la competencia de los tribunales de justicia, sí corresponde examinar, desde la óptica de las buenas prácticas bancarias, si las entidades emplearon la diligencia que les es exigible al efectuar el pago de los documentos controvertidos. No puede tampoco el Servicio entrar a considerar la eventual negligencia de los reclamantes en la custodia de su talonario, o de los cheques que lo componen, por motivos obvios de competencia.

Pues bien, en relación con la falsificación o manipulación de cheques, el Servicio de Reclamaciones viene manteniendo que la seguridad del tráfico bancario y la confianza del cliente exigen que se tomen medidas muy estrictas en cuanto a la comprobación de los cheques presentados para su pago por ventanilla.

En los casos reseñados, el Servicio consideró que las entidades habían quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios, al proceder al pago de los cheques que, en cada caso, eran objeto de la reclamación, puesto que una vez examinados los mismos, pudo comprobarse que presentaban muestras de manipulación o falsificación detectables a simple vista.

### Falta de diligencia en el pago de efectos

*Entidades: BARCLAYS BANK.— Reclamación n.º 2754/98.*

*BANKINTER.— Reclamación n.º 2289/98.*

*BANCA CATALANA.— Reclamación n.º 2425/98.*

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 562/99 y n.º 688/99.*

Barclays Bank (expediente n.º 2754/98) adeudó en la cuenta de la sociedad reclamante una letra de cambio presentada por una tercera entidad, que no estaba aceptada ni constaba la existencia de orden de domiciliación expresa —extracambiaria— para el cobro. Por tanto, dado que a la entidad reclamada no le constaba

la voluntad de la sociedad librada de pagar el efecto, el Servicio entendió que una actuación acorde a las buenas prácticas bancarias hubiera exigido que, antes de proceder al pago, hubiera contactado con la sociedad reclamante, a fin de solicitar la pertinente autorización; es bien sabido que cualquier anotación en la cuenta de un cliente requiere la correspondiente autorización del interesado, o bien que exista un mandato legal o judicial en ese sentido. En definitiva, al adeudar sin más en la cuenta de la sociedad reclamante una letra de cambio no aceptada y sin instrucciones de domiciliación, el Servicio estimó que la actuación de Barclays Bank había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente relativo a Bankinter (n.º 2289/98), el reclamante no pudo cobrar en un primer momento un cheque bancario emitido por la propia entidad, al parecer, debido a ciertos problemas de índole meramente técnica (fluido eléctrico, línea telefónica), lo que supuso que el pago se demorara varios días. El retraso en el pago del cheque, aunque no se produjo por la estricta responsabilidad del banco, pudo ocasionar al beneficiario ciertos perjuicios, ya que el dinero iba destinado a cancelar un préstamo en otra entidad. Pues bien, el banco no trató de contactar con el interesado, a fin de asumir las consecuencias de lo sucedido, sino que trató en todo momento de eximirse de toda culpa y responsabilidad; evidentemente, el Servicio entendió que esta actuación había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 2425/98, Banca Catalana rechazó el pago de un cheque alegando que la firma del librador del documento difería de la que tenía registrada en sus archivos. El Servicio estimó que la diferencia observada por el banco podía generar sospechas sobre una posible falsificación, lo que podía estimarse motivo más que suficiente para no atender el documento. Sin embargo, en este caso concurría una circunstancia especial que matizaba el pronunciamiento a alcanzar: en efecto, el cheque era nominativo, a favor del propio librador y cruzado, lo que imposibilitaba que pudiera ser cobrado por persona diferente al propio reclamante y reducía el riesgo de una posible falsificación. Por ello, el Servicio estimó que una actuación acorde con las buenas prácticas bancarias hubiera exigido que la entidad, antes de proceder a la devolución, realizara una mínima comprobación acerca de la regularidad de la firma, mediante una simple llamada al cliente, lo que le hubiera permitido cerciorarse sobre la autenticidad de la estampada en el documento, como era el caso. Al no haber realizado esta sencilla comprobación, el Servicio concluyó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

La Caja de Ahorros de Madrid (expediente n.º 562/99) adeudó en la cuenta del reclamante una letra de cam-



bio librada contra un tercero y domiciliada en otra entidad. Según explicó la caja, entendió que podía actuar de ese modo debido a que el número de cuenta del reclamante estaba anotado en una etiqueta adhesiva adherida a la letra de cambio y a que el reclamante también había firmado como aceptante. No obstante, el Servicio estimó que, si estos extremos eran los que habían generado en la caja la duda de que el reclamante debía atender el efecto y que podían haber quedado modificadas las expresas instrucciones de la letra sobre el domicilio de pago, al menos debió contactar con el reclamante y solicitarle su conformidad para el cargo, antes de efectuarlo; al no hacerlo así, el Servicio concluyó que la actuación de la entidad había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

En la otra reclamación relativa a la Caja de Ahorros de Madrid (expediente n.º 688/99), el reclamante discrepaba con la devolución de un cheque que él mismo había firmado como autorizado de la cuenta librada, motivada al parecer, y según las explicaciones facilitadas por la propia entidad, porque dicha autorización había sido revocada por el titular de la cuenta. Pues bien, analizada la documentación aportada al expediente, pudo comprobarse que el día de la presentación al cobro del cheque, la autorización del reclamante aún estaba vigente, por lo que la posterior revocación de las facultades de disponer cursadas por el titular de la cuenta no podían aplicarse retroactivamente a actos anteriores. De acuerdo con estos extremos, el Servicio estimó que la entidad debió haber atendido el cheque y que su actuación, por tanto, había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

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

*Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO Y BANCAJA.— Reclamación n.º 1048/99.*

*DEUTSCHE BANK.— Reclamación n.º 1194/99.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 181/99.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO Y BANCA CATALANA.— Reclamación n.º 4/99.*

*BANCA JOVER Y BANCA CATALANA.— Reclamación n.º 909/99.*

*BILBAO BIZKAIA KUTXA.— Reclamación n.º 201/99.*

*BANCO DE SABADELL.— Reclamación n.º 1291/99.*

*BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 2520/98.*

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2498/98.*

*BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 1841/98.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 2284/98.*

*CAJA RURAL DE TOLEDO.— Reclamación n.º 861/99.*

*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1488/99.*

En su condición de presentadoras o libradas/domiciliatarias de cheques, letras de cambio u otros efectos, las entidades reclamadas de los expedientes de este epígrafe no emplearon la diligencia esperada por su condición de profesional de estas operaciones de mediación, ya que en la gestión de cobro de los efectos incurrieron en actuaciones desafortunadas por unos u otros motivos, que pasamos a analizar.

En la reclamación n.º 1048/99 se puso de manifiesto que la auténtica causa de la devolución de una letra de cambio girada contra la reclamante fue que las entidades intervinientes no actuaron conforme al procedimiento que requiere la normativa cuando el titular de la cuenta domiciliataria no es residente en nuestro país. En efecto, si la entidad presentadora conoce que la cuenta del librado es de ese tipo, debe adjuntar un determinado impreso para comunicar al Banco de España el movimiento de fondos, y es el banco pagador quien lo hace llegar a su destino; si la entidad presentadora desconoce ese extremo, la entidad pagadora debe requerirlo, indicando expresamente que la devolución se produce por la falta de ese documento. Pues bien, Banca —como entidad presentadora— y el Banco Santander Central Hispano —como entidad pagadora— incumplieron las respectivas formalidades que acabamos de exponer y, además, materializaron la devolución de modo incorrecto, ya que, en lugar de indicar que era por esta causa de índole meramente administrativa, hicieron constar que el efecto era incorriente y efectuaron la declaración equivalente al protesto, cuando la cuenta librada contaba con fondos suficientes para atender la cambial. Evidentemente, el Servicio estimó que la actuación de ambas entidades había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1194/99, el reclamante solicitó al Deutsche Bank la gestión de cobro de unos cheques librados contra un banco extranjero. Una vez admitidos en gestión de cobro, Deutsche Bank remitió los cheques al banco librado, el cual comunicó mediante télex que había procedido al abono de los mismos, aunque se reservaba el derecho a una posible retrocesión del apunte, en caso de que los cheques resultaran impagados. Pues bien, fundándose en que, con arreglo a la normativa bancaria del país del banco librado, los plazos de devolución de los cheques impagados eran extremadamente largos, Deutsche Bank decidió no asumir el riesgo de dicha eventualidad y, pese a que no se había producido devolución alguna por impago, decidió retroceder el importe abonado en la cuenta de su cliente y proceder a reclamar los cheques ya enviados, solicitando instrucciones para abonar el importe de los mismos al banco librado. Ante estos hechos, el Servicio entendió que Deutsche Bank había actuado de forma contraria a las buenas prácticas bancarias, ya que había retrocedido un apunte de la cuenta de su cliente, sin

consentimiento de este, y sin concurrir la única causa que lo habría justificado, esto es, la devolución de los cheques por parte del banco librado.

En la reclamación n.º 181/99, el Banco Santander Central Hispano no solo demoró la gestión de cobro de sendos cheques librados en dólares contra dos bancos americanos, sino que, además, no alegó causa alguna que hubiera podido justificar su actuación; tampoco informó al reclamante durante ese período de tiempo de cualquier gestión que pudiera estar efectuando. De todo esto, se desprendía la falta de diligencia y profesionalidad con que había actuado el banco en este caso, lo que llevó al Servicio a estimar que su proceder había sido contrario a las buenas prácticas bancarias.

El reclamante del expediente n.º 4/99 ingresó en su cuenta de Banca Catalana un cheque librado contra una cuenta del Banco Santander Central Hispano, el cual resultó devuelto por incorriente; sin embargo, entre la fecha de presentación del documento y la de devolución transcurrieron unos quince días, sin que ninguna de las entidades hubiese dado una justificación del retraso padecido o, al menos, una explicación razonable acompañada de las pertinentes pruebas documentales. Pues bien, tanto la falta de eficacia de las entidades en el desempeño de esta gestión como la ausencia de justificación del retraso llevaron al Servicio a estimar que ambas entidades no habían actuado con la diligencia requerida por las buenas prácticas bancarias.

Banca Catalana y Banca Jover (expediente n.º 909/99) no actuaron diligentemente en la operación reclamada, por los motivos siguientes: Banca Catalana, al poner en circulación por segunda vez un documento cambiario (un pagaré de cuenta corriente) que ya había sido compensado y pagado con anterioridad, y que presentaba ciertos indicios reveladores de dicha circunstancia; Banca Jover, por cargar a su cliente por segunda vez el importe de dicho documento, puesto que debería figurar registrado en sus archivos como pagado, ya que se trataba de un pagaré de cuenta corriente que presumiblemente en su día fue entregado por la propia entidad formando parte de su correspondiente talonario. Evidentemente, estas actuaciones se estimaron contrarias a las buenas prácticas bancarias, así como el que ambas entidades hicieran recaer sobre el reclamante las consecuencias perjudiciales, sin buscar una solución satisfactoria para la incidencia que entre ambas habían originado.

Bilbao Bizkaia Kutxa (expediente n.º 201/99) retrocedió de la cuenta del reclamante un recibo que había cargado varios días antes, con el fin de eliminar el descubierto que se produjo en la cuenta tras el adeudo de una serie de operaciones posteriores. Además, aunque reconoció que su actuación había sido improcedente,

puso como condición (para rectificar esta situación) que el cliente dotara la cuenta de fondos para atender la nueva presentación del recibo. Pues bien, el Servicio estimó que todos estos hechos ponían de manifiesto una arbitraria actuación de la entidad que evidentemente no era ajustada a las buenas prácticas bancarias.

El Banco de Sabadell (expediente n.º 1291/99) también retrocedió unos recibos de la cuenta del reclamante, en este caso, para saldar el descubierto que había provocado el adeudo de los propios recibos. Partiendo de la premisa de que las entidades, *a priori*, no están obligadas a atender las órdenes de pago que formulen sus clientes, cuando no cuentan con la oportuna provisión de fondos de estos, el Servicio estimó que, una vez que libremente admitió asumir el riesgo del descubierto, no podía retroceder los recibos días después. En definitiva, si la entidad no estaba dispuesta a admitir descubiertos en la cuenta del reclamante (a lo que, como ya hemos indicado, no está obligada) debería haber rechazado el pago de los recibos desde el primer momento, en lugar de proceder a adeudarlos en la cuenta y retrocederlos posteriormente sin previo aviso. Esta actuación de la entidad no se consideró ajustada a las buenas prácticas bancarias.

El Banco Pastor (expediente n.º 2520/98) no actuó con la diligencia profesional exigible en el proceso automatizado de presentación al pago de una letra de cambio, ya que omitió la grabación del código cuenta cliente (CCC) de la cuenta de cargo. Como consecuencia de ello, la letra se consideró indomiciliada, lo que dio origen a la devolución del efecto, así como a la inclusión de la sociedad aceptante en el Registro de Aceptaciones Impagadas (RAI). Además, el banco tampoco facilitó al cliente las preceptivas explicaciones acerca de lo sucedido, ni le facilitó información sobre las gestiones que estaba llevando a cabo con la finalidad de intentar evitar que la incidencia provocara perjuicios a la sociedad reclamante.

La Caja de Ahorros de Madrid (expediente n.º 2498/98) tampoco obró con la diligencia profesional propia de una entidad dedicada a estos cometidos. En efecto, devolvió por error una letra de cambio domiciliada en la cuenta del reclamante, pese a que tenía suficiente provisión de fondos para atenderla; además, tras las reclamaciones del cliente, no supo dar razón sobre lo que había sucedido y desconocía la localización de la cambial. Esta falta de rigor y control sobre sus propios actos se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

El Banco Atlántico (expediente n.º 1841/98) presentó al cobro un pagaré seis meses después de su vencimiento y no acreditó las razones que hubieran podido justificar esta demora; aunque el banco afirmaba que

durante ese tiempo había intentado obtener de la entidad domiciliataria la conformidad del documento y que el propio reclamante le había solicitado que demorara la presentación, ninguno de estos extremos quedó acreditado en el expediente. Por tanto, al carecer de la prueba que pudiera justificar el retraso sufrido, el Servicio concluyó que la actuación de la entidad había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación n.º 2284/98, el Servicio entendió que el Banco Bilbao Vizcaya no había empleado la diligencia exigida por las buenas prácticas bancarias en una serie de situaciones. En primer lugar, devolvió por falta de fondos el pagaré que el reclamante había domiciliado en su cuenta, tras informarle incorrectamente sobre un determinado extremo: el día del vencimiento del efecto le indicó que todavía no había sido presentado al cobro —lo cual no era cierto—, información con la que el reclamante tomó la decisión de posponer la provisión de fondos hasta el día siguiente. En segundo lugar, tardó varios meses en reconocer que había devuelto incorrectamente un pagaré y, como consecuencia, en realizar las rectificaciones necesarias para solventar la situación. Por último, el banco devolvió otro efecto que el reclamante había domiciliado en su cuenta, a pesar de que el interesado había ingresado un cheque el día anterior con la intención de dotar de fondos la cuenta; la entidad entendía que este abono era provisional e indisponible en el momento de la presentación del efecto, pero el Servicio estimó que el banco podría haber comprobado fácilmente la bondad del cheque y, a continuación, atender el efecto, lo que habría ocasionado un descubierto por valoración de un día, que el reclamante con seguridad habría preferido, por tener un costo mucho menor al derivado de la devolución del efecto.

La Caja Rural de Toledo (expediente n.º 861/99) no presentó al cobro la remesa de recibos que le entregó el reclamante, al parecer, por diversas incidencias de índole informática y, además, adoptó una actitud de total pasividad ante esta situación, ya que, tras un infructuoso intento de contactar con el interesado —que incluso no justificó—, optó por esperar de modo indefinido, confiando en que fuese este quien detectase que los ingresos procedentes de los recibos no se habían asentado en la cuenta. El Servicio estimó que esta postura de total pasividad hacia el cliente era impropia de la diligencia exigible a una entidad de crédito, ya que suponía una absoluta dejación de la gestión de cobro asumida en su día.

El Banco Español de Crédito (expediente n.º 1488/99) no empleó la diligencia necesaria en la gestión de cobro de unos recibos que le entregó su cliente, los cuales estaban domiciliados en una tercera entidad. Esa falta de diligencia se puso de manifiesto en diferen-

tes situaciones, en las que el Servicio estimó que el banco había quebrantado las buenas prácticas bancarias: utilizó un método de envío de los recibos originales a la entidad domiciliataria que no garantizaba su recepción, por lo que no podía eximirse de su responsabilidad en la pérdida de los documentos; no realizó un seguimiento adecuado de la gestión de cobro de los recibos, fundamentalmente porque ciertas discrepancias operativas con la otra entidad de crédito implicada llevaron a que la devolución se produjese cinco meses después del inicio de dicha gestión; ofreció al cliente una información inexacta acerca del alcance o eficacia de la conformidad telefónica que presuntamente había obtenido de la entidad domiciliataria.

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

*Entidades: BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 2736/98.*

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD MUNICIPAL DE PAMPLONA.— Reclamaciones n.º 588/99 y n.º 553/99.*

*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 810/99.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 2056/98.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1035/99.*

*CAJA RURAL DE ALMERÍA.— Reclamación n.º 246/99.*

*BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 1417/99.*

*CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 274/99.*

*BANCO DEL COMERCIO Y BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1489/99.*

El Banco Pastor (reclamación n.º 2736/98), la Caja de Ahorros de Pamplona (reclamaciones n.º 588/99 y n.º 553/99) y el Banco Español de Crédito (reclamación n.º 810/99) no acreditaron, tras las devoluciones de los efectos o cheques cuyo cobro gestionaron ante las entidades domiciliatarias o libradas, que hubiesen entregado a sus clientes los efectos originales, ante la afirmación de los reclamantes de que no los habían recibido. El Servicio ha declarado en numerosas ocasiones que las entidades deben utilizar cauces de remisión seguros que garanticen la recepción de los efectos por sus destinatarios y que permitan dejar constancia documental de que la entrega se ha producido. Por tanto, en los casos en que las entidades elijan unilateralmente el sistema de envío a los clientes de este tipo de documentos, se estima que serán las propias entidades las que deban asumir los inconvenientes e incidencias que los medios elegidos puedan provocar, como es el extravío de los efectos.

En los expedientes n.º 2056/98 y n.º 1035/99, el Banco Bilbao Vizcaya y el Banco Santander Central Hispano, respectivamente, habían aceptado el encargo de gestionar el cobro de unos efectos de los reclamantes,

que resultaron devueltos tras su presentación a las entidades domiciliatarias. A continuación de las devoluciones, las entidades reclamadas adeudaron los importes correspondientes en las cuentas de sus clientes, pero los cargos no fueron acompañados de la entrega de los efectos originales a los interesados; en efecto, las entidades demoraron excesivamente estas entregas, impidiendo entre tanto que pudieran ejercitar las acciones correspondientes en defensa de sus derechos. Además, en el expediente n.º 2056/98, el Servicio estimó que también había sido contrario a las buenas prácticas bancarias el cobro de una comisión de devolución, precisamente por haberse producido la citada devolución con tanto retraso.

La Caja Rural de Almería (expediente n.º 246/99) devolvió el pagaré que le presentó físicamente una tercera entidad, puesto que la cuenta del firmante carecía de saldo para atenderlo; sin embargo, la entrega física del documento original a la entidad presentadora la realizó seis meses después, sin justificar la causa de este retraso, lo que motivó que el Servicio estimara que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1417/99, el cheque cuyo cobro gestionó el Banco Atlántico resultó devuelto por causas ajenas a la entidad. Sin embargo, con posterioridad a la devolución el banco no actuó con la diligencia exigible, puesto que transcurrió un tiempo excesivo entre el momento en que se produjo la devolución y aquel en que adeudó en la cuenta del reclamante el importe no atendido, sin que hubiera acreditado causa alguna que pudiese justificar la demora.

En el expediente n.º 274/99, los reclamantes manifestaban su queja por no haber recibido los originales de varios efectos que habían librado, a cuya entrega se comprometió la Caja de Ahorros del Mediterráneo mediante acuerdo transaccional que puso fin a dos procedimientos ejecutivos entablados contra ellos. Pues bien, tras el análisis del expediente quedó de manifiesto que los efectos en cuestión habían sido extraviados, pero el Servicio no pudo pronunciarse sobre la hipotética responsabilidad de la entidad en tales hechos; en efecto, la caja afirmaba haber entregado en su día los efectos al Juzgado, mientras que el órgano jurisdiccional indicaba que había recibido tan solo las copias. No obstante, el Servicio entendió que la Caja de Ahorros del Mediterráneo se había apartado de las buenas prácticas bancarias, ya que no había justificado la demora en que había incurrido en recabar del Juzgado la documentación que debía entregar a su cliente (prácticamente dos años), así como al no haberle informado acerca de las gestiones efectuadas ni sobre las incidencias que se habían producido.

En el expediente n.º 1489/99, el Servicio estimó que ambas entidades implicadas en la gestión de cobro de un pagaré habían quebrantado las buenas prácticas bancarias, por los motivos que exponemos a continuación: el Banco del Comercio, en su condición de entidad domiciliataria, por extraviar el pagaré y por retrasar injustificadamente, durante varios meses, la expedición de un certificado de extravío que sustituyese en lo posible al efecto perdido; el Banco Santander Central Hispano, como entidad presentadora, por desentenderse de la incidencia, ya que, en cuanto tuvo conocimiento de la misma, debió, o bien gestionar de inmediato la devolución del pagaré, de nuevo, a la entidad domiciliataria, o, en su defecto, obtener un documento que lo sustituyese. Además, el Banco Santander Central Hispano cobró al reclamante unas comisiones y gastos (de devolución, de gestión de protesto y gastos de correo) que no se estimaron correctos, ya que, en cuanto a la comisión de devolución, no cabría admitir su cobro, puesto que el efecto no había sido devuelto físicamente y, con respecto a los restantes conceptos, la entidad no había demostrado haber realizado las labores de protesto y envío por correo que cobró.

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

*Entidades: SOLBANK SBD.— Reclamación n.º 2773/98.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 60/99 y n.º 1508/99.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO Y BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2266/98.*

*SINDICATO DE BANQUEROS DE BARCELONA.— Reclamación n.º 1279/99.*

*ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECA-RIO.— Reclamación n.º 2619/98.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 1725/98.*

*BANCAJA.— Reclamación n.º 2377/98.*

*BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 724/99.*

Solbank (reclamación n.º 2773/98) y el Banco Santander Central Hispano (reclamaciones n.º 60/99 y n.º 2266/98) omitieron estampillar o poner su nombre en la cláusula «a la orden», al descontar a los reclamantes unas letras de cambio. Esta omisión provocó que los documentos perdieran su naturaleza, ya que, por aplicación de los artículos 1, apartado 6.º, y 2 de la Ley Cambiaria y del Cheque, no se considera letra de cambio si no contiene el nombre de la persona a quien se ha de hacer el pago o a cuya orden se ha de efectuar. Pues bien, el Servicio estimó que las entidades reclamadas no se habían ajustado a las buenas prácticas bancarias, bien fuera del librador de los efectos, bien fuera del propio tomador, la responsabilidad de estampillar el nombre de este último en los documentos. En efecto, es una práctica usual que sean las propias entidades las que estampillen su nombre en la cláusula «a la orden

de» al tomar las letras al descuento, ya que, en virtud del contrato de descuento, se produce la cesión de los derechos derivados de las mismas y corresponde a las entidades, como legítimos tomadores, realizar las gestiones oportunas a fin de que los documentos no se perjudiquen; por ello, no se considera ajustado a las buenas prácticas bancarias que las entidades, sin previo aviso, no cumplimenten esa formalidad. De otro lado, aun en el hipotético caso de que fuera responsabilidad del librador consignar a la orden de quién debe efectuarse el pago, la especial diligencia que las entidades deben observar en su actuación (con el fin de que los intereses de sus clientes no se vean perjudicados) requeriría que no pusiesen en circulación letras de cambio en las que faltara ese requisito, que se puede y debe subsanar; evidentemente, lo contrario denota una actuación negligente no acorde con dicha cualificación profesional y, como tal, también contraria a las buenas prácticas bancarias.

También en el expediente n.º 2266/98, el Banco Español de Crédito protestó fuera del plazo establecido en el artículo 51 de la Ley Cambiaria y del Cheque (en las letras pagaderas a fecha fija, en los cinco días hábiles siguientes al vencimiento) la letra de cambio que presentó al cobro al Banco Santander Central Hispano, actuación que denotaba una falta de diligencia que el Servicio estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

El Sindicato de Banqueros de Barcelona (expediente n.º 1279/99) no estampó, en una letra de cambio que había resultado impagada, la declaración equivalente al protesto a que se refiere también el artículo 51 de la Ley Cambiaria y del Cheque; además, no alegó motivo alguno que hubiera podido justificar esta omisión, por lo que el Servicio estimó que su actuación había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

En los expedientes n.º 2619/98, n.º 1725/98 y n.º 2377/98, el Servicio estimó que las entidades reclamadas no habían cumplido fielmente las instrucciones de sus clientes en relación con la pretensión de estos de devolver unos recibos que previamente habían domiciliado en sus cuentas: en el primero de los citados, Argentaria no atendió las instrucciones de impago que le cursó su cliente con respecto a unos adeudos domiciliados; en otro, el Banco Bilbao Vizcaya hizo extensiva la orden de impago a otros recibos distintos de los especificados por el titular; por su parte, Bancaja no recabó de su cliente todos los datos necesarios para la completa delimitación de las instrucciones de impago (faltó la identificación de la cuenta domiciliaria de los recibos), lo que ocasionó que la orden del interesado no surtiera el efecto pretendido.

En el expediente n.º 1508/99, el Servicio estimó que el Banco Santander Central Hispano no había actuado correctamente, ya que, como entidad domiciliataria, no evitó la devolución de un pagaré que había librado un cliente suyo (quien carecía de fondos en su cuenta para atenderlo), aun sabiendo que la entidad del beneficiario del pagaré había remitido los fondos necesarios con el objeto de evitar dicha devolución. Evidentemente, una forma de operar como la descrita, totalmente pasiva y en contra del modo que ya habían utilizado en otras ocasiones, se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 724/99, la sociedad reclamante entregó al Banco Zaragozano un pagaré para que gestionase su cobro, con orden expresa de levantamiento de protesto notarial en caso de impago; pues bien, la entidad domiciliataria del pagaré, tras devolverlo por incorriente, no levantó el mencionado protesto, si bien, y tras el análisis del expediente, el Servicio entendió que no había sido responsable de ello. En efecto, la responsabilidad correspondía al banco reclamado, ya que no había codificado convenientemente la transmisión electrónica enviada para el cobro del pagaré; de haberse tramitado debidamente dichos datos numéricos por parte del Banco Zaragozano, la entidad domiciliataria hubiese podido levantar el correspondiente protesto notarial sin impedimento alguno. Además, el Banco Zaragozano invocaba que su cliente, como sociedad beneficiaria del pagaré, no estaba legitimada para instar el levantamiento del protesto notarial, algo que la doctrina y la jurisprudencia no comparten. En definitiva, esta actuación del Banco Zaragozano se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

## **NORMATIVA ESPECÍFICA**

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

*Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 4/99.*

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

Pues bien, en este expediente la entidad incumplió la obligación establecida en esa norma, puesto que procedió a la devolución de un cheque por su importe total, sin considerar que la cuenta librada presentaba saldo de cierta cuantía que hubiera permitido atenderlo en parte. Por tanto, al no haber observado el mandato

contenido en el citado artículo 108, la actuación de la entidad fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

### **Actuaciones incorrectas relacionadas con la irrevocabilidad del cheque**

*Entidades: BANCO HERRERO.— Reclamación n.º 588/99.*

*BANKINTER.— Reclamación n.º 922/99.*

*BANCA CATALANA.— Reclamación n.º 1395/99.*

El Banco Herrero (expediente n.º 588/99) devolvió un cheque por orden expresa del titular de la cuenta librada. El día de la presentación al cobro, el cheque se encontraba dentro del plazo de presentación, a pesar de lo cual el banco lo devolvió simplemente por «orden del titular». Pues bien, el Servicio entendió que esta decisión del banco vulneraba el artículo 138 de la Ley Cambiaria y del Cheque, el cual establece lo siguiente: «La revocación de un cheque no produce efectos hasta después de la expiración del plazo de presentación. Si no hay revocación, el librado puede pagar aún después de la expiración de ese plazo. En los casos de pérdida o privación ilegal del cheque, el librador podrá oponerse a su pago». Además, dado que el banco no invocaba ni acreditaba la concurrencia de las excepciones que el propio precepto establece —pérdida o privación ilegal del cheque—, el Servicio estimó que la actuación de la entidad había sido irregular y, por tanto, contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 922/99, el reclamante solicitó a Bankinter que no pagara un cheque que había extendido contra su cuenta corriente; dado que estas instrucciones las recibió durante el plazo de irrevocabilidad del documento (artículo 138 de la Ley Cambiaria y del Cheque), el banco le indicó —acertadamente, en nuestra opinión— que no era posible acceder al cumplimiento de las mismas. En ese momento, el reclamante decidió retirar casi la totalidad del saldo de la cuenta, por entender que de esa manera el cheque no podría ser atendido. Consciente la entidad de lo sucedido y conocedora del interés del reclamante de evitar el pago del cheque, el Servicio estimó que debió haberlo atendido solo por el saldo existente (unas ciento cincuenta pesetas) y devolverlo por incorriente por el resto; en lugar de esto, la entidad optó por conceder descubierto a su cliente y atender el cheque por la cantidad total, lo cual, en esta situación, no fue la opción más beneficiosa para el interesado. En suma, el Servicio estimó que el banco no había actuado conforme a las buenas prácticas bancarias, ya que pudo haber evitado el pago conforme solicitaba su cliente y sin transgredir norma alguna.

En el expediente n.º 1395/99, el reclamante discrepaba con el cargo en su cuenta de un cheque, puesto que había dado orden a Banca Catalana de que no lo paga-

ra. La entidad, en este caso, no pudo atender las instrucciones de su cliente, según lo establecido en el propio artículo 138 de la Ley Cambiaria y del Cheque que antes hemos transcrito. Por tanto, el Servicio estimó que, en ese aspecto concreto, la actuación de la entidad había sido correcta, puesto que respondía al cumplimiento fiel del mandato contenido en la norma. Sin embargo, el Servicio consideró que el banco debió haber facilitado esa información al cliente desde el instante inicial, para que de ese modo conociera que sus instrucciones no iban a poder ser cumplidas. Pues bien, el Servicio estimó que esta deficiente información con el cliente constituía una actuación contraria a las buenas prácticas bancarias.

### **Incumplimiento de un compromiso de aval cambiario**

*Entidad: CAJA RURAL DE ALICANTE.— Reclamación n.º 1513/99.*

En este caso, la Caja Rural de Alicante avaló al librado de unas letras de cambio que la sociedad reclamante había emitido; además, los efectos estaban domiciliados en la propia Caja Rural de Alicante, por lo que ostentaba una doble condición, esto es, avalista de los efectos y entidad domiciliataria de los mismos. Llegado el vencimiento de las cambiales, la entidad no atendió el pago, oponiendo la existencia de diversos defectos formales que impedían el pago; no obstante, en opinión del Servicio, las razones que invocaba no constituían motivo suficiente para legitimarle a no hacer frente a los compromisos que había asumido. En definitiva, el Servicio entendió que la entidad reclamada había hecho primar su condición de entidad domiciliataria, en detrimento de sus obligaciones como avalista de los efectos, lo que se estimó contrario a las buenas prácticas bancarias.

## **VALORACIÓN**

### **Valoración incorrecta del cargo de unos efectos**

*Entidades: BANCO SABADELL.— Reclamación n.º 2202/98.*

*BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 2381/98.*

En el expediente n.º 2202/98, el Banco Sabadell aplicó una fecha de valoración incorrecta al adeudo de unos efectos en la cuenta del reclamante, los cuales habían sido reclamados por este antes de la fecha de vencimiento. El Servicio estimó que a este supuesto le era de aplicación la nota a) del anexo IV de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, según la cual el adeudo debe valorarse el mismo día en que se efectúa el apunte. El Banco Sabadell valoró la operación en la fecha del vencimiento de los efectos, lo que llevó al Servicio a estimar que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

El Banco Pastor (expediente n.º 2381/98) valoró de forma incorrecta el adeudo de un efecto con vencimiento en día inhábil. A este respecto, hay que recordar, de un lado, que la Ley Cambiaria y del Cheque dispone que, en este supuesto, el vencimiento se entenderá en el día hábil siguiente y, de otro, que la fecha valor a aplicar

será la de ese día hábil posterior, ya que el anexo IV de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, señala que los efectos domiciliados serán adeudados en la cuenta del librado con valor día del vencimiento. Al no hacerlo así, el Servicio estimó que la actuación del Banco Pastor no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

## GRUPO V

### VALORES Y OPERACIONES CON DEUDA DEL ESTADO

#### COMISIONES

##### Cobro de comisiones indebidas

*Entidad: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 640/99.*

En este caso, el reclamante discrepaba con la forma en que Argentaria liquidó la comisión de custodia de los valores que tenía depositados en la entidad; en lugar de sumar el valor nominal de todos los valores de igual clase y de aplicar sobre el resultado la tarifa de comisiones, consideró a cada valor un depósito diferente y aplicó individualmente al nominal de cada uno de ellos la tarifa de comisiones. Tras el análisis del expediente, el Servicio pudo comprobar que en este concreto supuesto el método utilizado por el banco tenía una importante repercusión económica; en efecto, según la fórmula empleada por la entidad, resultaba de aplicación a cada valor el mínimo fijo tarifado, de modo que resultó un montante de aproximadamente el triple con respecto al otro caso. En definitiva, el Servicio estimó que la comisión cobrada por el banco había sido abusiva y, por tanto, su actuación contraria a las buenas prácticas bancarias.

#### INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

##### Falta de información en relación con diversos aspectos

*Entidades: BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 2385/98.*

*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2680/98.*

*BANCO GALLEGO.— Reclamación n.º 573/99.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2530/98.*

*BARCLAYS BANK.— Reclamación n.º 1059/99.*

En el primer expediente de los de este epígrafe (n.º 2385/98), el Banco Atlántico no formalizó docu-

mento contractual del depósito de valores que había constituido su cliente, ni en el momento inicial de la operación ni posteriormente. Pues bien, el Servicio estimó que esta omisión contradecía los deberes de información y de transparencia que las entidades tienen que observar con sus clientes y, como tal, suponía una clara vulneración de las buenas prácticas bancarias, ya que, de esa forma, la parte más débil del contrato quedaba en una posición de posible indefensión con respecto a la entidad.

En los expedientes n.º 2680/98 y n.º 573/99, los reclamantes discrepaban con la rentabilidad obtenida en unas operaciones con bonos del Estado, pues entendían que los rendimientos abonados habían sido inferiores a los que habían estipulado. Pues bien, el Servicio comprobó que las cantidades obtenidas por los reclamantes estaban calculadas correctamente, pero tanto el Banco Español de Crédito como el Banco Gallego habían cometido ciertos errores al formalizar la documentación soporte de las operaciones. En efecto, en el primer caso (n.º 2680/98), un párrafo de la orden de compra indicaba que la rentabilidad (TAE) estaba calculada conforme a la fórmula incluida en la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, y esto no había sido así, puesto que la citada fórmula tiene en cuenta las comisiones y gastos de la operación y Banesto no había incluido dichos conceptos, lo que, en opinión del Servicio, quebrantaba los principios de claridad y transparencia que inspiran las buenas prácticas bancarias. En el otro caso (n.º 573/99), el contrato indicaba la TAE de una supuesta operación de letras del Tesoro, mientras que los activos realmente negociados habían sido bonos del Estado; además, el Banco Gallego había dejado en blanco la casilla del contrato específicamente destinada a reflejar la tasa interna de rentabilidad (TIR) de la operación con bonos. Evidentemente, estos errores llevaron a estimar que la actuación del Banco Gallego no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, puesto que no había informado debidamente a su cliente de la operación contratada.



Por la simple indicación de un tercero, el Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2530/98) abrió una serie de cuentas de valores y fondos de inversión a nombre de los reclamantes, sin concurrir, por tanto, la necesaria firma y consentimiento de los interesados que diese la oportuna validez a las operaciones. Además, intentó eludir su responsabilidad en lo sucedido, dejando que fuesen los reclamantes los que soportasen las consecuencias derivadas de su propia actuación (no olvidemos, por ejemplo, las de índole fiscal que pudieron surgir). En resumen, el Servicio estimó que se trataba de una actuación abiertamente criticable y completamente alejada de las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación n.º 1059/99, el reclamante discrepaba con el modo en que Barclays Bank había ejecuta-

do una orden de suscripción de unas obligaciones del Estado: se trataba de reinvertir la suma de dinero obtenida en la venta de las participaciones de un fondo de inversión, pero el efectivo resultante del número de obligaciones suscrito por el banco fue superior a la cantidad obtenida en dicha venta. De la documentación aportada al expediente, se desprende que el reclamante tenía la intención de no excederse del importe obtenido en la venta de las participaciones, por lo que el Servicio estimó que el banco no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, ya que no había ejecutado diligentemente las instrucciones conferidas por el reclamante o, al menos, no le había informado correctamente acerca de las consecuencias o riesgos que tendría el modo en que había tramitado la orden de suscripción de las obligaciones.

## GRUPO VI

### TARJETAS DE CRÉDITO (\*)

#### COMISIONES

##### **Cobro de comisiones no previstas en el contrato o por importe superior al estipulado contractualmente**

*Entidades: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 469/99.*

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE SEGOVIA.— Reclamación n.º 2141/98.*

Las entidades cobraron a los reclamantes diferentes comisiones relacionadas con las tarjetas de las que eran titulares, las cuales estaban debidamente incluidas en sus respectivas tarifas de comisiones. No obstante, o bien no estaban previstas en los documentos contractuales suscritos por los interesados, o bien las cobraron por importes superiores a los que fijaban tales contratos, sin haber respetado los procedimientos para la modificación de los importes establecidos en los clausulados: en el expediente n.º 2141/98, se trataba de la comisión de renovación o mantenimiento anual de la tarjeta, y en el expediente n.º 469/99, de la comisión por disposición de efectivo en cajeros de otras entidades. Pues bien, al no figurar estas comisiones en los respectivos contratos o al figurar por cuantías inferiores a las cobradas, el Servicio entendió que los adeudos no habían sido correctos, ya que estas prácticas contravenían tanto la normativa bancaria de aplicación como la claridad y transparencia que exigen las buenas prácticas bancarias.

##### **Cobro de comisiones por tarjetas que no habían sido solicitadas**

*Entidad: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 415/99.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1683/99.*

En el expediente n.º 415/99, Argentaria cobró en sucesivas ocasiones a su cliente la comisión de emisión/renovación de una tarjeta de débito, que nunca

había solicitado ni recibido. Argentaria retrocedió todas las cuotas cobradas indebidamente, pero no dio al reclamante explicaciones sobre si en el futuro continuaría o no el cobro improcedente de tales cuotas. La omisión de una mínima explicación a este asunto llevó al Servicio a estimar que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, por entender que la buena fe que siempre debe presidir las relaciones entre las entidades de crédito y sus clientes, nunca puede ser compatible con una actitud de mutisimo injustificada e injustificable, tal como sucedió en este supuesto.

En la reclamación relativa al Banco Santander Central Hispano (n.º 1683/99), el reclamante también discrepaba con la comisión de mantenimiento que le cobró la entidad por una tarjeta que nunca solicitó ni recibió. Pues bien, al igual que en el supuesto anterior, el Servicio estimó que, dado que no fue solicitada por el cliente la tarjeta en cuestión, su cobro fue a todas luces improcedente y, por tanto, nunca debió existir ni tuvo razón de ser. En definitiva, la actuación de la entidad, consistente en esperar a que el interesado acudiera al Servicio de Reclamaciones del Banco de España para retroceder el apunte, mereció un pronunciamiento desfavorable, por cuanto el banco había demostrado un evidente desinterés por satisfacer las justas pretensiones de su cliente.

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

*Entidad: CAJA RURAL DE SEVILLA.— Reclamación n.º 2358/98.*

La norma sexta de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, establece que, en las operaciones de crédito instrumentadas mediante tarjeta de crédito, las entidades habrán de entregar a sus clientes una copia del documento contractual y de las tarifas de comisiones que sean de aplicación; también dispone que el documento contractual deberá recoger explícitamente, entre otras menciones, el tipo de interés, con expresión de

(\*) Incluye las de débito.

la periodicidad de su devengo, y las comisiones que se an de aplicación, con indicación concreta de su cuantía, concepto, fechas de devengo y liquidación.

Pues bien, en el expediente de este epígrafe no quedó acreditado que la entidad hubiese entregado al reclamante copia del documento contractual, por lo que cabría deducir que el interesado tampoco había tenido la pertinente información respecto a las comisiones que le iba a cobrar. En definitiva, el Servicio consideró que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, al adeudar a su cliente las comisiones ligadas al uso de la tarjeta de crédito, sin haberle informado previamente sobre el devengo de las mismas.

## **DISCREPANCIA SOBRE APUNTES EN CUENTA**

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

*Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 589/99 y n.º 1003/99.*

*DEUTSCHE BANK S.A.E.— Reclamación n.º 479/99.*

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 918/99.*

*ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 576/99.*

*CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS.— Reclamación n.º 2414/98.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 294/99.*

En estos casos, los reclamantes afirmaban que no habían realizado unas supuestas operaciones con tarjeta que las entidades habían adeudado en sus respectivas cuentas. Por su parte, las entidades no justificaron documentalmente que tales operaciones hubiesen sido efectuadas con las tarjetas de los reclamantes, o bien no solicitaron a las correspondientes entidades o comercios la documentación justificativa de las operaciones reclamadas, adoptando así una posición de total pasividad ante las quejas de los interesados. El Servicio considera, en consonancia con las disposiciones sobre la materia, que, cuando surgen estas discrepancias, las entidades deben estar en condiciones de justificar la realidad de las operaciones controvertidas, aportando el oportuno justificante, por lo que, si no lo hacen así y optan por mantener los cargos cuestionados, sin justificar la procedencia de los apuntes, tal como sucedió en estos expedientes, su actuación no se considera ajustada a las buenas prácticas bancarias.

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

*Entidad: IBERCAJA.— Reclamación n.º 1096/99.*

La reclamante exponía su disconformidad con numerosos reintegros en cajero realizados con su tarjeta

de débito, que provocaron un descubierto en su cuenta de elevado importe. El Servicio no pudo estimar correcto el proceder de Ibercaja en un aspecto determinado: en concreto, por permitir múltiples transacciones con una tarjeta de débito superando sistemática y progresivamente el saldo disponible de la cuenta de cargo, ya que es bien sabido que el saldo de la cuenta funciona en las tarjetas de débito como límite de disposición. Además, permitir que una tarjeta de débito genere un saldo deudor de semejante cuantía genera en el cliente una situación de inseguridad en relación con el clausulado firmado, que en nada es acorde con las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

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

*Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1387/99.*

En este caso, la reclamante solicitó a la caja que emitiera una tarjeta de crédito para un familiar suyo, con un determinado límite mensual. Pues bien, cuando recibió la primera liquidación, comprobó que el importe dispuesto en el período superaba ampliamente el límite de crédito contratado, por lo que decidió anular inmediatamente la tarjeta. Con independencia de la responsabilidad del titular de la tarjeta, que es quien había realizado todas las operaciones, el Servicio estimó que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias, ya que había permitido que se superara ampliamente el límite de crédito de la tarjeta, en contra de las estipulaciones contractuales, las cuales no preveían esta posibilidad.

## **FALTA DE DILIGENCIA**

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

*Entidad: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 170/99.*

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

### **Remisión de tarjetas utilizando medios que no aseguran su recepción**

*Entidades: BANCA MARCH.— Reclamación n.º 2480/98.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 1763/98.*

En estos casos, los reclamantes cuestionaban unos apuntes que las entidades habían cargado en sus cuentas, procedentes de la utilización de unas tarjetas remitidas por correo ordinario. El procedimiento de envío utilizado por las entidades no garantizaba la recepción de los documentos por parte de los destinatarios, ni dejaba constancia de que la entrega se hubiese efectuado. Estos motivos han llevado al Servicio a desaconsejar en numerosas ocasiones el envío de documentos de tanta trascendencia por este procedimiento, considerando que su utilización no se ajusta a las buenas prácticas bancarias. Además, en el caso concreto del expediente n.º 2480/98, la negativa del reclamante a admitir que la tarjeta hubiera llegado a su poder y la imposibilidad de la entidad de probar la entrega hicieron que se considerase injustificado que mantuviera en la cuenta del cliente los reintegros cuya autoría no podía precisarse, a causa precisamente de la situación de riesgo creada por la propia entidad.

### **Envío de tarjetas sin solicitud previa**

*Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2332/98.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 138/99.*

Las entidades reclamadas decidieron emitir unilateralmente unas tarjetas a favor de los reclamantes, sin solicitud previa por parte de los interesados ni contrato alguno. Una actuación así, por medio de la cual las entidades decidieron crear una relación jurídica sin el necesario consentimiento de sus clientes, el Servicio la estimó claramente contraria a las buenas prácticas bancarias.

### **Tarjeta inoperativa por error de la entidad**

*Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2807/98.*

*MONTE DE PIEDAD Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ.— Reclamación n.º 769/99.*

En el primer caso (n.º 2807/98), la reclamante afirmaba que no pudo utilizar su tarjeta de débito para pagar una transacción en un comercio, al parecer, porque la entidad reclamada no la había activado debidamente. El banco no justificó los motivos que pudieran haber originado esta incidencia, pero tampoco acreditó que la tarjeta estuviese debidamente operativa tras su emisión. La falta de acreditación de este extremo llevó al Servicio a considerar que la actuación del Banco Santander Central Hispano no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente relativo a la Caja de Ahorros de Badajoz (n.º 769/99), la reclamante también planteaba su disconformidad por no haber podido utilizar su tarjeta de débito para pagar una transacción en un comercio, a pesar de existir saldo suficiente en la cuenta asociada. Analizada la documentación aportada al expediente, el Servicio pudo comprobar que existía en la cuenta saldo suficiente para atender el importe que la reclamante pretendía disponer, lo que llevó al Servicio a estimar que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, tanto por denegar injustificadamente la operación, como por no realizar ninguna acción ante la otra entidad implicada (la del comercio) para comprobar realmente lo sucedido e informar verazmente al reclamante.

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

*Entidad: DEUTSCHE BANK.— Reclamación n.º 1335/99.*

En esta ocasión, Deutsche Bank no actuó con la debida diligencia en el cumplimiento de las instrucciones de su cliente, quien había ordenado a la entidad que cancelara la tarjeta de la persona autorizada a disponer de su cuenta, así como que le inhabilitara para retirar fondos de la misma. Pues bien, con posterioridad a la recepción de estas instrucciones, el banco emitió una nueva tarjeta a favor del que había sido autorizado de la cuenta, con la cual realizó varias operaciones. Obviamente, el Servicio estimó que esta falta de diligencia constituía una mala práctica bancaria, así como la actuación posterior del banco, ya que hizo recaer sobre el reclamante las consecuencias perjudiciales derivadas de su propia negligencia.

## **INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN**

### **Las entidades no aportaron copia del documento contractual de la tarjeta**

*Entidades: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamaciones n.º 170/99 y n.º 469/99.*

*BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO (actualmente, BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO).— Reclamación n.º 2331/98.*

*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1516/99.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2296/98, n.º 932/99, n.º 1003/99 y n.º 1516/99.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 937/99.*

En las reclamaciones de este epígrafe, las entidades no aportaron a los respectivos expedientes copia de los documentos contractuales de las tarjetas debidamente suscritos por los clientes. Esta omisión podía provenir, o bien de que no hubieran sido formalizados en el mo-

mento inicial de la relación jurídica, o bien de que no hubiesen sido conservados debidamente, contraviniendo la exigencia de la normativa mercantil y bancaria. Además, la falta de contrato no es conforme con la necesaria defensa de la claridad, transparencia y justo equilibrio de las prestaciones de las partes, que requieren las buenas prácticas bancarias y contraviene, asimismo, el «Código de buena conducta del sector bancario europeo relativo a los sistemas de pago mediante tarjeta», que en su cláusula primera dispone expresamente la exigencia de recoger por escrito los términos contractuales.

### **Cancelación unilateral de tarjetas de crédito**

*Entidades: CAJA RURAL VASCA.— Reclamación n.º 2720/98.*

*BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO (actualmente, BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO).— Reclamación n.º 288/99.*

*BANCAJA.— Reclamación n.º 500/99.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 2109/98 y n.º 2284/98.*

*OPEN BANK.— Reclamación n.º 1187/99.*

En estos casos, las entidades decidieron, en un momento determinado, cancelar las tarjetas de crédito de sus clientes. El Servicio estima que, en la medida en que se trata de operaciones de crédito basadas en la confianza entre la entidad y el acreditado y con un plazo de duración indefinido, hay que reconocer que las entidades tienen la posibilidad de cancelar unilateralmente los contratos. Sin embargo, esto no implica que las entidades estén exentas de cumplir con una serie de obligaciones específicas, en concreto las siguientes: en primer lugar, han de fundar su decisión en causas objetivas; en segundo lugar, deben comunicar previamente su decisión a los titulares de las tarjetas, con el fin de evitar a los interesados perjuicios adicionales a los que origine la mera anulación; finalmente, parece razonable restituir a los clientes la parte de la cuota periódica satisfecha, en proporción al tiempo que no van a disponer de las tarjetas. Pues bien, en los expedientes de este epígrafe, las entidades incumplieron todos o alguno de los requisitos enunciados, lo que motivó que el Servicio estimase que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

### **Bloqueo unilateral de tarjeta**

*Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 2274/98.*

*BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 1591/99.*

El Banco Bilbao Vizcaya (expediente n.º 2274/98) bloqueó unilateralmente la tarjeta del reclamante, impidiéndole así el uso normal de la misma y la disposición de los fondos de la cuenta. Pues bien, con independencia de la causa del bloqueo alegada por la enti-

dad (al parecer un error informático), el Servicio estimó que su actuación había sido poco diligente y, por tanto, contraria a las buenas prácticas bancarias, ya que había bloqueado indebidamente la tarjeta impidiendo su utilización como medio de pago y, además, no había informado verazmente al reclamante acerca de la incidencia que había ocurrido.

En el otro caso (expediente n.º 1591/99), el Banco Popular Español también decidió bloquear una tarjeta de crédito de un cliente, justificando su decisión en la falta de pago de un determinado recibo. Pues bien, sin entrar a cuestionar si la entidad actuaba o no en este caso amparada en una justa causa (justa causa que necesariamente ha de concurrir, tal y como ha puesto de manifiesto nuestro Tribunal Supremo en sentencia de 15.11.1994), el Servicio, en términos generales, considera que constituye una exigencia elemental que las entidades comuniquen a los titulares de las tarjetas la intención de suspender o revocar la disponibilidad del crédito, pues así se evita que las medidas adoptadas provoquen en los interesados mayores molestias o perjuicios de los que, por sí, pueda ocasionar la revocación del crédito de la tarjeta. Pues bien, en esta concreta reclamación, la entidad sostenía que había comunicado al reclamante su decisión, pero este extremo no resultó convenientemente acreditado en el expediente. En definitiva, dado que las decisiones de esta índole deben ponerse en conocimiento de los interesados a través de medios que permitan tener constancia de su comunicación, el Servicio concluyó que la actuación de la entidad reclamada no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

### **Falta de claridad y transparencia con el cliente**

*Entidad: BANKINTER.— Reclamación n.º 979/99.*

En este caso, el reclamante suscribió con el banco un contrato básico de operaciones y servicios, en el que se ordenaba la contratación de una tarjeta de crédito a su nombre, que finalmente no fue concedida. Pues bien, en relación con esta cuestión, hay que recordar que es facultad de las entidades conceder o no a sus clientes las facilidades de crédito que crean convenientes, formando parte de su política comercial las decisiones que adopten; además, las entidades de crédito pueden establecer libremente su política de concesión de riesgos, pues no existe una norma legal que les obligue a asumir riesgos que no consideren oportunos. No obstante, sin perjuicio de esta facultad del banco, el Servicio estimó que la entidad no había actuado con la claridad y la transparencia requeridas por las buenas prácticas bancarias, pues no reflejó en el documento suscrito que la decisión de conceder la tarjeta solicitada no era firme, no obstante la firma del documento en cuestión.

## USO FRAUDULENTO

### Las entidades no aplicaron los límites de responsabilidad ante operaciones fraudulentas

*Entidades: BANCO PASTOR.— Reclamaciones n.º 351/99 y n.º 653/99.*  
*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 949/99 y n.º 1550/99.*  
*CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamaciones n.º 1557/99, n.º 1145/99 y n.º 1549/99.*  
*SINDICATO DE BANQUEROS DE BARCELONA.— Reclamación n.º 1318/99.*  
*CRÉDIT LYONNAIS ESPAÑA.— Reclamación n.º 1695/99.*  
*CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 2791/98.*  
*BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 447/99, n.º 1900/98 y n.º 1921/98.*  
*CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 713/99.*

En estos supuestos, los reclamantes habían padecido el extravío o la sustracción de sus tarjetas de crédito, sin que hubieran puesto este hecho en conocimiento de las entidades emisoras, a fin de que pudieran bloquearlas, antes de que fueran utilizadas fraudulentamente por terceros no autorizados. Hasta ese momento, las entidades no están en condiciones de adoptar las medidas tendentes a evitar disposiciones irregulares, por lo que corresponde, en principio, al titular de la tarjeta, soportar las consecuencias de lo sucedido, estando las entidades legitimadas para efectuar los cargos consiguientes.

A esta cuestión se refiere también la cláusula duodécima del «Código de buena conducta del sector bancario europeo, relativo a los sistemas de pago mediante tarjeta», de 14 de noviembre de 1990, que constituye la respuesta de las asociaciones europeas del sector de crédito (AESC) a la «Recomendación de la Comisión Europea relativa a los sistemas de pago, y, en particular, a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas» (n.º 88/590 CEE, de 17 de noviembre de 1988, DOCE L-317, de 24 de noviembre de 1988), que establece que «el titular no soportará aquellas pérdidas que excedan de 150 ecus, salvo que hubiese actuado de forma fraudulenta, a sabiendas o con negligencia grave o no haya observado las cláusulas 6.a), b) y c) de este Código» (las cláusulas mencionadas se refieren a las obligaciones a cargo del tenedor de la tarjeta de custodiar la misma, mantener en secreto el número clave de acceso a las operaciones y comunicar al emisor las incidencias que puedan producirse).

Igualmente, está generalizada la práctica de introducir en el condicionado de los contratos de tarjetas bancarias, estipulaciones que limiten la responsabilidad del titular en modo análogo al que recoge el «Código de buena conducta» al que acabamos de hacer mención. La adopción de estas cláusulas es apreciada por el

cliente bancario, que las tiene habitualmente en cuenta a la hora de contratar este servicio.

Sin embargo, en los casos a que se refiere el presente epígrafe, las entidades no atendieron tales requerimientos de seguridad, en la medida en que no aplicaron estos límites de responsabilidad, normativos o contractuales. En relación con estos límites, es frecuente que las entidades defiendan su no aplicabilidad, alegando negligencia grave de sus clientes en la custodia de las tarjetas o de los números secretos de acceso a su utilización. En los supuestos enumerados anteriormente, las entidades no justificaron en modo alguno la concurrencia de tal circunstancia, y ello dejando aparte el hecho de que el Servicio considera que deben ser los tribunales de justicia los que analicen y dictaminen sobre el grado de diligencia empleada por los titulares de tarjetas en su utilización y custodia.

El Servicio estima que tampoco es ajustado a las buenas prácticas bancarias el que, habiendo transcurrido varios años desde que las entidades asumieron voluntariamente el contenido de la Recomendación citada, existan aún contratos que todavía no se hayan adaptado a la recomendación comunitaria y que omitan recoger cláusulas contractuales de limitación de responsabilidad.

### No entrega de los comprobantes de unas operaciones fraudulentas

*Entidades: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 180/99.*  
*CAIXA D'ESTALVIS DEL PENEDÉS.— Reclamación n.º 1581/99.*  
*CAJA DE AHORROS DE CATALUÑA.— Reclamación n.º 235/99.*

Los reclamantes de estos expedientes solicitaron a sus entidades que les facilitasen copia de los resguardos de unas compras realizadas en comercios con las tarjetas que les habían sido sustraídas, con el fin de comprobar la regularidad de las firmas de los resguardos. Pues bien, las entidades no les facilitaron estos comprobantes, adoptando una postura de total pasividad ante tal solicitud; en efecto, no realizaron reclamación alguna a fin de obtenerlos, por lo que esta falta de colaboración con los clientes se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

### Disposiciones fraudulentas posteriores al aviso de sustracción

*Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1656/99.*

En este caso, el reclamante sufrió el extravío de su tarjeta, con la que se realizaron ciertas disposiciones

fraudulentas. El interesado comunicó a la entidad bancaria la incidencia que había padecido, con posterioridad a lo cual tuvieron lugar las disposiciones a que hemos hecho mención. Según el criterio comúnmente aceptado para el reparto de responsabilidades en estos casos, el Servicio viene sustentando que después del aviso del interesado es la entidad la que ha de hacerse responsable de cualquier disposición que se haya podido llevar a cabo. En definitiva, una vez constatado que las disposiciones de fondos objeto de controversia se llevaron a cabo con posterioridad al momento en que el reclamante comunicó el robo, no se estimó correcto, ni ajustado a las buenas prácticas bancarias, que se le repercutiera el deficiente funcionamiento del sistema.

#### **Disposición fraudulenta con tarjeta de débito, cuyo importe excede del saldo de la cuenta asociada**

*Entidad: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 1405/99.*

En este expediente, el reclamante solicitaba que la entidad le reintegrara un determinado importe, correspondiente a una extracción de efectivo realizada con la tarjeta de débito que había extraviado, ya que la cuenta asociada a la tarjeta carecía de saldo. Examinada la documentación aportada al expediente, el Servicio pudo comprobar que no quedó acreditado que existiera pacto alguno relativo a la posibilidad de obtener crédito con la tarjeta de débito del reclamante. Por tanto, no pudo considerarse correcta la actuación de la entidad, cuando adeudó en la cuenta de su cliente la operación reclamada que superaba el saldo existente en ese momento, ya que suponía, en definitiva, desconocer las condiciones expresamente pactadas en su día, dejando al cliente en una situación de inseguridad en nada acorde con las buenas prácticas bancarias.

### **CONDICIONES CONTRACTUALES**

#### **Modalidad de pago de las cantidades dispuestas con tarjeta de crédito**

*Entidades: MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamaciones n.º 289/99 y n.º 984/99.  
CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 2582/98.*

La Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla (expedientes n.º 289/99 y n.º 984/99) decidió modificar, en un momento determinado, las condiciones de pago de las tarjetas de los reclamantes, pasándolas de pago inmediato a un aplazamiento de un mes; no obstante, con posterioridad comunicó a los reclamantes esta modificación y les concedió la posibilidad de manifestar su voluntad

contraria al citado cambio. Pues bien, el Servicio consideró que la actuación de la caja no había sido correcta, puesto que unilateralmente y por sorpresa había modificado un elemento básico de la relación contractual, sin dar la oportunidad a los interesados, con carácter previo, de aceptar o no la oferta de las nuevas condiciones. En definitiva, el Servicio estimó que la Caja de Huelva y Sevilla no se había ajustado a los principios de claridad y transparencia que inspiran la normativa bancaria y, por tanto, que había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación relativa a la Caja de Ahorros de Granada (n.º 2582/98), el reclamante se dirigió a la entidad con la intención de modificar el sistema de pago de su tarjeta de crédito, como había hecho en otras ocasiones, ejerciendo para ello la facultad prevista en el correspondiente documento contractual que tenían suscrito. Pues bien, para acceder a esta solicitud, la entidad exigía al reclamante la formalización de un nuevo contrato, en el que incrementaba el coste del servicio por la tenencia y utilización de la tarjeta. El Servicio estimó que la actuación de la caja no había sido correcta, pues impidió a su cliente ejercitar normalmente la facultad otorgada contractualmente de cambiar la forma de pago y exigió en su lugar la firma de un nuevo contrato, lo cual era innecesario. En definitiva, pretendió modificar unilateralmente la relación contractual vigente, quebrantando con esa exigencia las buenas prácticas bancarias.

#### **Cláusula de revisión del tipo de interés aplicable a las cantidades aplazadas**

*Entidad: BANCO FIMESTIC.— Reclamación n.º 960/99.*

El reclamante de este expediente discrepaba con el Banco Fimestic, ya que la entidad no había aplicado la cláusula de variación del tipo de interés establecida en su contrato de tarjeta permanente, pese a las numerosas peticiones que había formulado en ese sentido. Tras el análisis del documento contractual, el Servicio pudo comprobar que la aludida cláusula no concretaba la fecha en que habría de tener efecto la revisión, de modo que con esta indeterminación quedaba a discreción de la entidad el momento en que se comenzarían a aplicar los tipos revisados. Por otra parte, la entidad no ofreció a su cliente detalle del cálculo efectuado para la fijación del nuevo tipo, ni de las fechas de referencia utilizadas para tal fin, lo cual redundaba en una deficiente información con el reclamante, dificultándole la verificación de dichos cálculos. Todo esto llevó al Servicio a estimar que la actuación de la entidad había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

## GRUPO VII

### OPERACIONES EN DIVISAS Y BILLETES EXTRANJEROS

#### INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

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

*Entidades: BANCO DE INVERSIÓN.— Reclamación n.º 2467/98.*

*CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 2661/98.*

En el primero de estos expedientes (n.º 2467/98), el Banco de Inversión formalizó diversas operaciones de compra y venta de divisas a plazo a favor del reclamante, amparándose en el contrato marco anterior que ambos habían convenido. Se trataba de operaciones de carácter especulativo, a fin de obtener ciertos beneficios en función de la evolución previsible del tipo de cambio de las divisas contratadas. Tras el análisis del expediente, pudo comprobarse que solo algunas de las concretas operaciones tenían el oportuno respaldo documental firmado por el reclamante. Por ello, no quedó acreditado que el cliente hubiese estado debidamente informado sobre el destino dado a los fondos a invertir, al menos en cuanto a la divisa contratada por el banco en cada caso y los consiguientes riesgos que iba a asumir. Así, se puso de manifiesto que la entidad había incurrido en una falta de información con el cliente, que el Servicio de Reclamaciones estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el otro caso (n.º 2661/98), el reclamante adquirió en Caja España cierto número de billetes denominados en dólares USA, conviniendo que el contravalor fuese adeudado en la cuenta que tenía en la citada entidad. Pues bien, en ese momento, la entidad informó erróneamente al reclamante del tipo de cambio dólar/peseta, ya que le proporcionó el correspondiente a la compra de billetes, en lugar del señalado para la operación realmente solicitada (venta de billetes). Por este motivo, esta operación se contabilizó en la cuenta del cliente como si se tratase de una compra, generando un abono indebido en la cuenta por el contravalor de la operación. Sin embargo, la caja advirtió el error

ese mismo día, tras lo cual realizó los apuntes rectificativos necesarios para contabilizar correctamente la operación. Pues bien, el Servicio entendió que Caja España no había actuado conforme a las buenas prácticas bancarias, por no haber informado al reclamante tanto del error que había cometido y del tipo de cambio correcto como de los apuntes que se proponía realizar, esto es, el adeudo compensatorio del abono indebido y el adeudo definitivo que correspondía a la venta de los billetes.

#### NORMATIVA ESPECÍFICA

##### Incumplimiento de la normativa comunitaria en la aplicación del tipo de cambio y cobro de comisión desproporcionada

*Entidad: MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 1163/99.*

En este caso, la reclamante solicitó a la Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla el cambio de cierta cantidad de pesetas a escudos portugueses; en esta operación, la entidad aplicó un determinado tipo de cambio y cobró una comisión con la que discrepaba la interesada.

Por tratarse de una moneda integrada en la Unión Monetaria, el Servicio entendió que era de aplicación la reciente normativa reguladora de esta materia, tanto el Reglamento (CE) n.º 1103/97 del Consejo, de 17 de junio de 1997, sobre determinadas disposiciones relativas a la introducción del euro (DOCE de 19.6.1997), como la Ley 46/1998, de 17 de diciembre, de introducción al euro. La conversión entre monedas integradas en el ámbito de la Unión Monetaria debe efectuarse necesariamente con arreglo al procedimiento establecido en la normativa que acabamos de citar; transcribimos a continuación el artículo 4.º, apartado 4, del Reglamento, el cual establece el modo de proceder en estos casos:



«Los importes monetarios que se hayan de convertir de una unidad monetaria nacional a otra deberán convertirse, en primer lugar, en un importe monetario expresado en la unidad euro, debiendo dicho importe ser redondeado, como mínimo, al tercer decimal y, posteriormente, convertirse a la otra unidad monetaria nacional. No podrá utilizarse ningún otro método de cálculo, salvo que produzca los mismos resultados.»

Pues bien, este no fue el método utilizado por la Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla, ya que realizó una conversión diferente con arreglo a la cual resultó una

cifra de escudos portugueses inferior; por este motivo, el Servicio estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

De otro lado, en cuanto a la comisión cobrada, el Servicio también concluyó que la actuación de la entidad había sido contraria a las buenas prácticas bancarias; en efecto, dado que se trataba de una operación de pequeño importe, la aplicación del mínimo tarifado supuso un porcentaje del 25 %, que en este caso no se ajustaba a los principios de equidad y proporcionalidad que deben observar las entidades en las relaciones con sus clientes.

## GRUPO VIII

### CUESTIONES VARIAS

#### AVALES Y GARANTÍAS

##### Comisiones y gastos

*Entidades: SOLBANK SBD.— Reclamación n.º 354/99.*

*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 843/99.*

*BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 1584/99.*

Solbank (expediente n.º 354/99) avaló a la sociedad reclamante ante un organismo público, estableciéndose en el contrato que la garantía estaría vigente hasta una determinada fecha; en virtud de esta operación, el banco cobró al cliente unas comisiones trimestrales, pagaderas por anticipado. Con relación a este asunto, la tarifa de comisiones de la entidad establecía que, en los avales que tuvieran consignado un vencimiento determinado, el devengo de comisiones finalizaría al llegar el citado vencimiento. Pues bien, en este supuesto, Solbank continuó cobrando las mismas, incluso después de la fecha expresamente convenida de finalización de la garantía, por lo que el Servicio estimó que tales cobros eran indebidos y que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 843/99, el Banco Español de Crédito no minoró las comisiones que venía cobrando al reclamante por un aval financiero, pese a la reducción del capital pendiente del préstamo objeto de garantía. La tarifa de comisiones de la entidad establecía que la comisión se percibiría por períodos trimestrales o fracción anticipados y que se calcularía sobre la cuantía de la obligación principal vigente en el momento de la percepción, esto es, sobre el capital vivo garantizado en cada momento. Evidentemente, el Servicio entendió que el Banco Español de Crédito no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, por no haber reducido el importe de las comisiones de la operación, a pesar de que la deuda avalada se había minorado tras el pago del vencimiento correspondiente.

El Banco Pastor (expediente n.º 1584/99) cobró al reclamante una comisión trimestral de un determinado porcentaje, durante el tiempo en que estuvo vigente el aval que le había prestado. Pues bien, en el último período de duración de la garantía, el banco cobró el importe íntegro de la comisión, pese a que el aval se había cancelado con anterioridad a la finalización de dicho período trimestral. En relación con esta cuestión, el Servicio estimó que el hecho de fijarse en tarifas el pago anticipado de la comisión no eliminaba la posibilidad de que el pago realizado al inicio del trimestre pudiera luego ser moderado, en caso de que la vigencia del aval no alcanzara el plazo de tres meses, pues esta duración trimestral es el presupuesto necesario para que la entidad tenga derecho a percibir la comisión en su totalidad. Esta interpretación es más acorde con el principio normativo en virtud del cual las comisiones bancarias han de corresponderse con la prestación al cliente de un servicio efectivo, en la medida en que así se establece una mejor proporcionalidad entre el servicio efectivamente prestado al interesado y el precio percibido por ello. En definitiva, por estas razones el Servicio consideró que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

#### CAJAS DE SEGURIDAD

##### Apertura sin conocimiento del titular

*Entidad: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1212/99.*

En un determinado momento, el Banco Español de Crédito decidió trasladar las cajas de seguridad de cierta sucursal a otra diferente, procediendo a abrir ante Notario la correspondiente al reclamante, ya que desconocía quién era su titular, por extravío del contrato de alquiler suscrito. El Servicio consideró que la entidad había quebrantado las buenas prácticas bancarias, ya que no acreditó que hubiera realizado alguna ges-

tión tendente a localizar la persona que tenía arrendada la caja de seguridad, antes de proceder a su apertura. Igualmente, se estimó que se había apartado de estas buenas prácticas, al no conservar, en contra de lo preceptuado en la normativa mercantil, el contrato de alquiler de la caja presumiblemente suscrito.

## CRÉDITOS DOCUMENTARIOS

### Comisiones y gastos

*Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 647/99.*

En este caso, el Banco Santander Central Hispano emitió un crédito documentario a favor de una sociedad extranjera, el cual, por su carácter de transferible, fue traspasado parcialmente a la sociedad reclamante, también radicada en el extranjero; tras esta cesión, la sociedad ordenante (el cliente del Banco Santander Central Hispano e importador de ciertas mercancías) requirió la ampliación del importe del crédito documentario, indicando que los gastos de esta modificación fuesen a cargo del beneficiario. Pues bien, en virtud de estas instrucciones, la comisión del banco por la modificación de las condiciones del crédito la repercutió totalmente a la sociedad reclamante, ya que la dedujo de la cantidad que tenía que abonarle con motivo de una exportación de mercancía. El Servicio entendió que el banco no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, puesto que no había acreditado que la sociedad reclamante estuviese obligada al pago de la comisión, por las razones siguientes: de un lado, de los documentos del crédito se desprendía que el beneficiario asumía las condiciones pactadas en la carta de crédito original, pero no las posteriores modificaciones que pudieran establecerse entre el ordenante del crédito y el banco emisor; de otro lado, la sociedad reclamante tan solo era beneficiaria parcial del importe de la carta de crédito, motivo por el cual recibió una determinada suma que no se vio ampliada posteriormente como consecuencia de la modificación del importe del crédito, esto es, no se benefició de dicha ampliación.

### Condiciones contractuales

*Entidad: BANCO 21 (actualmente, BANCO GALLEGO).— Reclamación n.º 230/99.*

El banco reclamado no solo comunicó a la sociedad reclamante que le transferiría ciertas sumas de dinero, en virtud de las instrucciones que había recibido de un cliente, sino que, además, le confirmó expresamente por escrito el pago irrevocable de tales cantidades en unas fechas concretas. De estos hechos se desprendía que el banco había asumido un compromiso ante la sociedad reclamante, que había calificado —en los térmi-

nos empleados por el propio banco— como «confirmación de pago irrevocable». Pues bien, lo cierto es que no cumplió tales compromisos y tampoco dio motivación alguna que pudiese justificar esa actuación, por lo que el Servicio entendió que la actuación del banco no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

## IMPUESTOS Y SEGURIDAD SOCIAL

### Falta de transparencia

*Entidad: BANCO URQUIJO.— Reclamación n.º 17/99.*

El Banco Urquijo no aceptó a la reclamante el pago de una tasa para concurrir a una determinada oposición convocada por un organismo público, pese a que la entidad figuraba en la relación de entidades colaboradoras; el banco, por su parte, invocaba una serie de razones de índole informática y operativa que le impidieron prestar dicho servicio. Pues bien, el Servicio entendió que la actuación del banco transgredía los principios de transparencia y confianza exigibles en la operativa bancaria, ya que debía subsanar las deficiencias operativas que pudieran concurrir y, así, mientras su nombre figurara en la relación de entidades colaboradoras, debía prestar esa labor sin excepción alguna o, en su defecto, debía causar baja de esa condición de entidad colaboradora. En definitiva, el Servicio concluyó que la actuación del banco no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, ya que se había negado de modo injustificado a prestar el servicio de recaudación de la tasa al que estaba obligado como entidad colaboradora del ente recaudador.

### Falta de diligencia

*Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2156/98.*

*CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA.— Reclamación n.º 1805/99.*

En el expediente n.º 2156/98, el Banco Santander Central Hispano adeudó en la cuenta del reclamante cierta suma de dinero con el fin de pagar a un determinado organismo público el importe de una deuda tributaria, que el reclamante afirmaba que ya había pagado años antes. Pues bien, la documentación aportada al expediente confirmaba la postura del reclamante, ya que obraba en su poder copia del requerimiento de pago emitido por el organismo público, debidamente firmado y sellado por el banco; por su parte, el banco no aportó documentación alguna que pudiera justificar lo contrario, por lo que el Servicio estimó que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1805/99, la reclamante discrepaba con la actuación de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria en relación con el pago que debió efectuar a

Hacienda con cargo a su cuenta, correspondiente al segundo plazo de la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas de un determinado ejercicio, ya que este pago no se realizó, lo que trajo como consecuencia la acumulación de gastos fiscales por la demora sufrida. De la documentación aportada al expediente, se desprendía que la reclamante había marcado con un aspa su decisión de domiciliar el pago del segundo plazo en su cuenta corriente, pero no había indicado el número de esta (eso mismo había sucedido con el primer plazo, pero esto no impidió que el pago se efectuara con normalidad). Pues bien, el Servicio estimó que correspondía a la reclamante indicar ese dato en el impreso en cuestión y que no existía norma alguna que obligara a la entidad a la comprobación de la correcta cumplimentación de los impresos correspondientes; no obstante, los principios de buena fe y mutua confianza que deben estar presentes en las relaciones entre las entidades de crédito y su clientela exigen una especial diligencia en sus actuaciones y una actitud de colaboración que debe llevarlas en ocasiones a suplir las omisiones involuntarias de sus clientes en orden al buen fin de las operaciones bancarias encomendadas. Por tanto, puesto que la voluntad del cliente era clara desde un primer momento, si la entidad hubiera tenido aun así cualquier duda al respecto, al menos debería haberse puesto en contacto con la reclamante antes de la finalización del período voluntario de pago y, así, se habría evitado fácilmente la incidencia que aquí surgió; por ello, el Servicio estimó que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

## SEGUROS

### Falta de diligencia

*Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 802/99 y n.º 1105/99.*

*CAJA DE AHORROS DE LA INMACULADA DE ARAGÓN.— Reclamación n.º 513/99.*

*CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 2631/98.*

*BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 1457/99.*

El Banco Español de Crédito (expediente n.º 802/99) concedió al reclamante un préstamo personal, a un plazo de tres años; con el fin de asegurar la operación, el banco requirió la formalización de un seguro de amortización del préstamo. Examinada la documentación aportada al expediente, quedó de manifiesto que tanto en el boletín de adhesión al seguro como en el certificado de seguro emitido por la compañía aseguradora se consignó como duración del préstamo el plazo de doce meses, lo que estaba en contradicción con el hecho de que el extracto de condiciones de la póliza indicara que la duración del seguro coincidiría con el plazo de amortización del préstamo. En definitiva, el Servicio apreció

que la entidad había cometido un claro error, al facilitar los datos a la compañía aseguradora, de lo que se desprendía que no había actuado con la diligencia requerida por las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 513/99, la reclamante entregó en una determinada fecha, a la Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón, toda la documentación necesaria para tramitar la indemnización de un seguro de amortización, asociado a un préstamo que la caja había concedido a su marido. Pues bien, en la condición de intermediaria que había asumido la caja, el Servicio estimó que no había actuado con la diligencia debida en la salvaguarda tanto de sus propios intereses (no olvidemos que la entidad era tomadora y beneficiaria del seguro) como de los de su cliente, ya que no acreditó que hubiese reclamado a la compañía aseguradora el pago de la pertinente indemnización, cuando se cumplió el plazo máximo establecido al efecto en la póliza. En definitiva, se estimó que no había realizado las gestiones propias para resolver eficazmente el expediente, por lo que se concluyó que no había actuado conforme a las buenas prácticas bancarias.

La Caja de Ahorros del Mediterráneo (expediente n.º 2631/98) remitió a la reclamante una comunicación personalizada en la que le informaba de que era titular de un seguro gratuito de accidentes. Sin embargo, argumentaba que la interesada no reunía las condiciones que había fijado para asignar este seguro gratuito, por lo que estimaba que la destinataria nunca había ostentado la condición de asegurada; en definitiva, aducía la existencia de un mero error. Pues bien, el Servicio estimó que la entidad reclamada había actuado con una negligencia impropia de una entidad de crédito y, por tanto, que no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, ya que la citada comunicación había generado una lógica expectativa en la interesada que finalmente se había visto truncada.

En el expediente n.º 1457/99, la escritura de préstamo hipotecario suscrita por los reclamantes con el Banco Zaragozano recogía el compromiso de aquellos de mantener (y así acreditarlo ante el banco) asegurada la vivienda hipotecada contra incendios y riesgos catastróficos durante la vigencia del préstamo. En un determinado momento comunicaron a la entidad su intención de no asumir la nueva cuota anual del seguro, que se había adeudado tres días antes, puesto que tenían otra póliza de seguro con otra compañía que se había adaptado a las condiciones establecidas en la escritura. En un primer momento, la entidad procedió a la devolución del recibo, pero días después volvió a adeudarlo, en contra de las instrucciones recibidas, alegando que no se había respetado el preaviso mínimo establecido en la normativa de seguros. Pues bien, el Servicio estimó que esta falta de preaviso alegada por el Banco Zaragozano era una cuestión que afectaba a las

relaciones entre la compañía aseguradora y los reclamantes, a las que el banco era ajeno, por lo que debió haberse limitado a seguir las instrucciones de sus clientes; al no hacerlo así, su actuación no pudo considerarse ajustada a las buenas prácticas y usos bancarios.

En la otra reclamación relativa al Banco Español de Crédito (n.º 1105/99), el reclamante mantenía un seguro de vida ligado a un préstamo hipotecario que le había concedido el banco. En un momento determinado, el reclamante ordenó a la entidad que devolviese el recibo correspondiente al nuevo período del seguro, que se había adeudado en su cuenta días atrás, a lo que el banco se negó. Pues bien, el Servicio consideró que el Banco Español de Crédito no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, ya que el contrato de préstamo no recogía la obligatoriedad de mantener un seguro de esas características. En suma, el Servicio concluyó que el banco había incumplido injustificadamente las instrucciones de su cliente, favoreciendo simultáneamente a la compañía aseguradora de su grupo, que es con quien estaba formalizada la póliza.

## OTRAS CUESTIONES

### Falta de colaboración con el Servicio de Reclamaciones o con el cliente

*Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 331/99.*

*ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 457/99.*

*CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS.— Reclamación n.º 1772/99.*

En la reclamación n.º 331/99, el Banco Santander Central Hispano no aportó la información o documentación necesaria para comprobar los hechos que habían sido objeto de reclamación, impidiendo así que el Servicio pudiera desarrollar las labores propias de su ámbito de competencia. En suma, no formuló sus alegaciones en la forma exigible por las buenas prácticas bancarias, lo que fue estimado como una falta de colaboración con la Institución encargada de ejercer las funciones de supervisión y disciplina.

Similar fue la incidencia ocurrida en el expediente n.º 457/99, ya que Argentaria, Caja Postal y Banco Hipotecario no aportó, pese a serle requerida expresamente, una copia de la escritura de préstamo hipotecario; alegaba que el original estaba en un Juzgado, pero no acreditó este extremo, por lo que, al no colaborar debidamente con el Servicio de Reclamaciones, se estimó que contravino las buenas prácticas bancarias.

En el expediente relativo a la Caja General de Ahorros de Canarias (n.º 1772/99), el Servicio estimó

que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias en un concreto asunto: los empleados de una de sus sucursales se negaron a recibir una reclamación escrita del cliente, indicándole que la entregara en la sede central de la caja, sita en otra ciudad, con las consiguientes molestias que esto supuso para el reclamante.

### Regalo promocional

*Entidad: ABBEY NATIONAL BANK.— Reclamación n.º 2176/98.*

En este caso, el reclamante discrepaba con la negativa de Abbey National Bank a entregarle un regalo promocional, ofertado por la apertura de una cuenta con domiciliación de nómina o pensión y de una serie de recibos; la entidad, por su parte, invocaba que el cliente no había cumplido las condiciones de la oferta, puesto que había domiciliado los ingresos procedentes de su prestación por desempleo, que, como tal, no tienen el referido carácter de nómina o pensión. Aun cuando el Servicio compartió con el banco este último extremo, lo cierto era que un empleado de la entidad había informado erróneamente al reclamante sobre la idoneidad de sus ingresos, ya que le había hecho creer que podrían considerarse a efectos de obtener el regalo promocional; esta información inexacta que proporcionó el banco se estimó constitutiva de mala práctica bancaria.

### Transmisión de finca como libre de cargas, lo que no se ajustaba a la realidad registral

*Entidad: BANCAJA.— Reclamación n.º 356/99.*

Bancaja transmitió una finca al reclamante sin levantar la hipoteca constituida a favor de una tercera entidad, afirmando en el documento público de compra-venta que la citada finca se encontraba libre de cargas. Cuando el reclamante puso en conocimiento de la caja esta anómala situación, la entidad no adoptó medidas inmediatas tendentes a solventarla, por lo que, ante esta falta de reacción, el reclamante tomó la decisión de dirigirse directamente a la entidad a cuyo favor estaba constituida la hipoteca; sus gestiones concluyeron con la cancelación de la carga, pero tuvo que asumir los gastos notariales y registrales. A la vista de estos hechos, el Servicio estimó que la actuación de Bancaja no había sido diligente, ya que, desde un primer momento, debió pensar y paliar los efectos de su anómalo proceder inicial, en lugar de demorar durante meses las medidas que debería haber adoptado; no solo eso, sino que, además, se desentendió del coste que el reclamante tuvo que asumir y que razonablemente le correspondería, dado que había transmitido la finca en unas condiciones distintas a las reales. Este cúmulo de circunstancias llevó al Servicio a concluir que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

CAPÍTULO IV  
**CRITERIOS DE INTERÉS GENERAL**

De conformidad con lo que establece el número no-veno de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, exponemos en este capítulo criterios y opiniones del Servicio de Reclamaciones que se consideran de interés general para el público: de un lado, aludiremos a una serie de criterios generales en relación con la operativa bancaria y, de otro, enunciaremos las buenas prácticas bancarias que se han puesto de manifiesto en concretos expedientes resueltos durante el año a que corresponde la presente Memoria.

## **A) CRITERIOS GENERALES**

- En diversas ocasiones, los reclamantes han mostrado discrepancias de diferente naturaleza con la actuación de las entidades de las que eran clientes, cuando sus cuentas no presentaban saldo suficiente para atender las órdenes de pago que habían cursado (del tipo que fuesen, esto es, cheques, domiciliaciones, transferencias, etc.). En efecto, los reclamantes, en unos casos, sostenían que sus entidades deberían haber atendido en descubierto dichas órdenes de pago y, en otras, discrepaban precisamente por este motivo, pues hubieran preferido que las entidades no los hubiesen concedido, para no tener que hacer frente a los gastos e intereses devengados por la creación de los mismos.

Tal como acabamos de mencionar, las entidades pueden adoptar dos decisiones diferentes en relación con este asunto: o bien no admitir el pago en descubierto, o, por el contrario, asumir el mandato de pago conferido sin la necesaria cobertura previa de fondos. Pues bien, el Servicio viene estimando que, si no existe un compromiso expreso por parte de la entidad en virtud del cual asuma la obligación de atender en descubierto las órdenes de pago libradas por los clientes contra sus cuentas, no puede estimarse constitutivo de mala práctica bancaria el hecho de que rechacen tales pagos. Pero es que, además, si existe la orden del cliente de efectuar un pago contra su cuenta sin la necesaria provisión de fondos y la entidad, dentro de sus libres decisiones en materia de asunción de riesgos, estima procedente atenderla, hay que entender que dicha circunstancia, en general, redundará en beneficio del cliente, aunque origi-

ne el pertinente descubierto en la cuenta que legitime a repercutir los gastos e intereses que sean procedentes.

- En el capítulo de esta Memoria correspondiente a «Informes favorables al reclamante» (en concreto, en el Grupo II, Operaciones Pasivas, Subgrupo relativo a Discrepancias sobre apuntes en cuenta) figuran una serie de expedientes en los que las entidades implicadas cargaron en las cuentas de sus clientes diversas partidas que estos no habían autorizado. Tal como allí exponemos, para efectuar adeudos o disposiciones en las cuentas de los clientes, las entidades deben contar con el consentimiento de los titulares, o bien ha de concurrir un mandato legal o judicial que, con las pertinentes formalidades, así lo disponga.

No obstante, el Servicio no puede desconocer determinadas circunstancias que pueden hacer variar el pronunciamiento a que acabamos de aludir, relativo a la falta de consentimiento expreso del cuentacorrentista para realizar cargos en la cuenta de su titularidad. En efecto, el Servicio ha contemplado casos en que los apuntes objeto de controversia —sobre los que, en efecto, no constaba expresa autorización del titular— habían venido adeudándose con reiteración en las cuentas de los interesados a lo largo de un período amplio de tiempo, sin que los titulares hubiesen mostrado su disconformidad al respecto, durante todo ese tiempo. A este respecto, el Servicio viene considerando que una hipotética irregularidad inicial de tales adeudos puede entenderse subsanada por la ratificación posterior de los titulares de las cuentas afectadas, siempre y cuando estos no expresen su discrepancia hasta transcurridos varios años desde que aquellos se anotaron o comenzaron a anotarse en las cuentas y tras notificarse a los interesados, pues no parece razonable, ni resulta creíble, que estos se desentiendan de sus depósitos bancarios hasta el punto de ignorar adeudos tan reiterados.

En resumen: tal y como ha tenido ocasión de manifestar el Servicio en diferentes ocasiones, haciéndose eco de un criterio elaborado por nuestros tribunales de justicia, los apuntes practicados en las cuentas bancarias de clientes, frente a los que estos últimos no manifiestan su disconformidad dentro de un plazo razonable, deben considerarse firmes por haber sido tácitamente aceptados, de forma que no queden sometidos

indefinidamente a una situación de pendencia que colisiona con las más elementales exigencias del principio de seguridad jurídica.

## **B) CASOS CONCRETOS DE BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS**

- La Caja de Ahorros de Salamanca y Soria devolvió, a causa de un error administrativo, un recibo emitido por una compañía de comunicaciones que un cliente tenía domiciliado en su cuenta corriente. Tan pronto como tuvo conocimiento de este error, la entidad mostró su disposición a asumir el posible quebranto que este hecho hubiera podido ocasionar al cliente, ofreciendo la compensación pertinente una vez que aportara la correspondiente documentación y la justificación de los daños, en la que constara claramente el tipo, circunstancias e importe del perjuicio que le hubiera ocasionado la devolución.

Pues bien, el Servicio se ha pronunciado en numerosas ocasiones sobre la posibilidad de que las entidades incurran en sus actuaciones en errores de diversa índole, de tal modo que cuando los reconocen al formularse la correspondiente reclamación, considera desproporcionado apreciar la concurrencia de una mala práctica bancaria por la mera comisión de un error aislado. En efecto, las operaciones bancarias, al igual que el resto de las actividades humanas, no están exentas de verse afectadas por errores e incidentes de diversa naturaleza, pero en estos casos es deseable que las entidades traten de llegar a un acuerdo con sus clientes, dentro de lo que, desde su punto de vista, estimen correcto y ajustado a las circunstancias que concurren en cada supuesto. En definitiva, a las entidades les es exigible una voluntad cierta de subsanar los perjuicios causados por tales incidencias, pero no que se allanen ante las pretensiones de los clientes cuando estimen que son desproporcionadas, puesto que, en ningún caso, el error puede ser una causa de lucro injustificado. La actuación de la Caja de Salamanca y Soria estuvo en consonancia con el criterio que acabamos de exponer, por lo que el Servicio estimó que su actuación había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

- Un cliente de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona utilizó su tarjeta de crédito para abonar el importe de dos compras, que había realizado en un determinado comercio de un país extranjero. Posteriormente, tras comprobar que las mercancías adquiridas no eran de su conformidad, las devolvió al comercio vendedor, ordenando al tiempo a la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona que retrocediese los cargos de su cuenta corriente y que procediese a la solicitud de devolución, de las cantidades dispuestas, al banco del es-

tablecimiento vendedor, a través de VISA Internacional.

Pues bien, de conformidad con estas instrucciones del cliente, la entidad devolvió los cargos al banco extranjero, alegando que aquel había devuelto la mercancía; ello a pesar de que era consciente y así lo había indicado al reclamante que no se trataba de un motivo válido de devolución del cargo, pero puso en marcha este mecanismo por si en algún momento del procedimiento la entidad vendedora aceptaba voluntariamente el apunte o su banco incurría en algún defecto procedimental que pudiese amparar la devolución. Incluso, en esta actuación en interés del cliente, el procedimiento interbancario llegó a la solicitud de arbitraje internacional contra la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona por parte del banco extranjero, lo que supuso para la caja el abono de una tasa de un determinado importe. En este estado del procedimiento, la caja se vio en la necesidad de aceptar la reclamación del banco extranjero, al constatar la imposibilidad de que llegara a buen fin y al considerar el coste de su prosecución. Además, la caja no repercutió al cliente la tasa que había pagado por el arbitraje internacional, ya que cuando la oficina aceptó cursar la devolución, no había informado al cliente de que iba a generarse dicho coste.

Dejando a un lado cualquier cuestión relativa a la compraventa concertada, sobre cuya validez y eficacia, evidentemente, el Servicio nada podía opinar y, centrándose en las cuestiones bancarias derivadas de la utilización de la tarjeta de crédito como medio de pago, el Servicio realizó las siguientes consideraciones: de un lado, el reclamante reconoció haber firmado las facturas correspondientes; de otro, que la entidad de crédito desempeñaba una función de mero intermediario en el proceso de pago; y, de otro, que la entidad había cumplido diligentemente las órdenes de su cliente en cuanto a la reclamación y devolución de los adeudos controvertidos, asumiendo incluso el coste devengado por el arbitraje internacional solicitado. Evidentemente, estos motivos llevaron al Servicio a considerar que la actuación de la caja había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, con independencia de que el resultado de sus gestiones no hubiera sido el pretendido por el reclamante, por la oposición —como se desprendía de la documentación aportada— de la empresa con la que había contratado.

- La Caja de Ahorros de Galicia decidió en un momento determinado sustituir las tarjetas de débito de sus clientes por otras nuevas, adheridas a una red diferente y con una serie de ventajas adicionales. El proceso de sustitución de las tarjetas seguido por la Caja de Ahorros de Galicia fue, resumidamente, el siguiente: partiendo de que la facultad de sustitución de las tarjetas estaba prevista en los contratos de las antiguas,



la entidad ofreció a sus clientes la posibilidad de contratar las nuevas, gracias a los acuerdos que previamente había alcanzado con la sociedad propietaria de la red y organizadora de las tarjetas; la caja informó debidamente a sus clientes, ofreciéndoles la posibilidad de aceptar o no el cambio, mediante la firma del correspondiente documento contractual o la rescisión de la relación anterior. Como vemos, en este proceso la entidad procuró que su clientela estuviese debidamente informada acerca del cambio que se proponía realizar y, además, ofreció a los titulares de las tarjetas antiguas la posibilidad, o bien de materializar el cambio propuesto, mediante la formalización de un nuevo documento contractual, o bien de rescindir la relación anterior. En suma, el Servicio estimó que la caja se había ajustado, en general, a las prescripciones que las buenas prácticas bancarias requieren en un proceso de estas características.

- Un cliente del Banco Español de Crédito solicitó el reembolso de las participaciones de un fondo de inversión. Dado que el cliente en cuestión no era residente en nuestro país, el banco le solicitó que aportara un certificado de residencia fiscal emitido por la Hacienda de su país, con la finalidad de evitar la retención fiscal que, en otro caso, hubiese procedido practicar sobre las plusvalías obtenidas, conforme a la normativa fiscal de nuestro país. Esta petición del banco no fue compartida o entendida por el cliente, quien decidió no aportar en ese momento dicho certificado; como quiera que el banco no quiso perjudicar los intereses de su cliente, decidió no ejecutar entre tanto la orden de venta de las participaciones, en espera de recibir instrucciones definitivas del cliente en un sentido o en otro.

Tomando en consideración las circunstancias concurrentes, el Servicio estimó que la actuación del Banco Español de Crédito había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, ya que tanto el requerimiento de documentación que había efectuado al cliente como la suspensión de la orden hasta recibir confirmación definitiva tenían como única causa la intención del banco de proteger adecuadamente los intereses de su cliente.

- El Banco Santander Central Hispano concertó con un cliente un préstamo con garantía hipotecaria a interés variable. Llegado uno de los períodos de revisión del préstamo, la entidad calculó el tipo a aplicar en ese nuevo período de interés, tomando para ello el tipo de referencia pactado en la escritura y correspondiente a la fecha que también habían pactado los interesados; se trataba del MIBOR a un año publicado en el *Boletín Oficial del Estado* el segundo mes del calendario inmediatamente anterior a la fecha de revisión del préstamo. No obstante, el reclamante entendía (erróneamente, en nuestra opinión) que la entidad no había aplicado correctamente el pacto contractual, ya que el tipo

publicado cada mes corresponde realmente a la media mensual del período anterior al de publicación, por lo que sustentaba que habría de tomarse el tipo publicado el mes siguiente. Analizada toda la documentación, el Servicio pudo comprobar que el banco había tomado correctamente el tipo de referencia y, por tanto, se había ajustado a los pactos de la escritura. Aun así, ante las dudas que surgieron en el cliente acerca de la corrección del procedimiento empleado y, ante esta postura que defendía, el banco tomó la decisión de aplicar en ese período el tipo resultante conforme al criterio que mantenía el cliente, dejando claro, eso sí, que en los períodos sucesivos aplicaría el tipo de referencia en los términos pactados en la escritura. En definitiva, el Servicio valoró positivamente esta decisión del banco, estimando que su actuación había sido plenamente ajustada a las buenas prácticas bancarias.

- El Banco Halifax Hispania se subrogó en un préstamo que el reclamante mantenía hasta entonces con una tercera entidad. Tras el otorgamiento de la escritura de subrogación, el gestor encargado de realizar los trámites pertinentes presentó ante el órgano tributario competente de la Comunidad Autónoma en cuestión la declaración-liquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, en la que consideraba exenta esta operación por aplicación de la Ley 2/1994, de 30 de marzo, de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios. Pues bien, un tiempo después, la oficina liquidadora del impuesto realizó la liquidación definitiva de esta operación, fijando la deuda tributaria en un determinado importe; esto es, rechazó la aplicación de dicha exención. Ante estos hechos, el Banco Halifax Hispania decidió poner el asunto en manos de sus asesores externos, quienes interpusieron los recursos pertinentes contra dicha resolución; además, el banco tomó la iniciativa de avalar la deuda tributaria con objeto de que el organismo competente procediese a la suspensión de la ejecutividad de la misma. Como consecuencia del recurso interpuesto, la oficina liquidadora rebajó la deuda tributaria en una cantidad importante y el banco, al objeto de evitar un perjuicio económico al cliente derivado del ingreso de la deuda tributaria fuera de plazo, procedió al pago de la misma, cargando ese mismo día en la cuenta del cliente la cantidad adeudada, pero sin repercutirle ninguno de los gastos añadidos (constitución de aval, asesores externos). Tomando en consideración los hechos relatados, el Servicio entendió que en este asunto el banco había actuado con la intención de proteger los intereses de su cliente, en cuyo favor había realizado diversas gestiones, lo cual se ajustaba claramente, en nuestra opinión, a las buenas prácticas bancarias.

- Otro ejemplo de actuación en interés del cliente e, incluso más, de dejarle indemne de ciertos perjuicios

ocasionados por una incidencia en la que el reclamante no tenía responsabilidad alguna se puso de manifiesto en un expediente tramitado contra el Banco Popular Español. En efecto, en este caso, la reclamante domicilió en la cuenta que tenía en dicho banco el pago de las cuotas periódicas de cotización a uno de los regímenes especiales de la Seguridad Social, que hasta entonces había atendido contra otra cuenta que tenía en una tercera entidad. En virtud de las instrucciones recibidas, el Banco Popular comunicó el alta de esta domiciliación al Centro de Control de Recaudación de la Tesorería General de la Seguridad Social (CENDAR), que es el organismo encargado de tramitar las órdenes de las entidades relacionadas con las altas, bajas y variaciones de las domiciliaciones de estos pagos; pues bien, como consecuencia de ello, la cuota siguiente se atendió con cargo a la cuenta del Banco Popular, pero meses después el reclamante advirtió que las seis cuotas siguientes no se habían cargado en la cuenta. Tras ponerlo en conocimiento del Banco Popular y como consecuencia de las gestiones efectuadas por dicho banco, conocieron que se habían presentado a la entidad donde anteriormente habían estado domiciliadas, quien las había devuelto impagadas al organismo emisor de los recibos; además, la Tesorería General de la Seguridad Social las presentó a dicha entidad en virtud de una nueva variación de entidad financiera que le habían comunicado, pero esta nueva variación no había partido del reclamante, quien insistía en que no la había ordenado.

Ante esta incidencia, el Banco Popular se ofreció a colaborar con su cliente para conseguir el reintegro de la cantidad que, entre tanto, el cliente había satisfecho a la Seguridad Social en concepto de recargo por mora;

a tal fin, el banco cumplimentó una solicitud de condonación del mencionado recargo, la cual fue firmada por el titular y entregada en la Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social, pero esta petición fue rechazada. A continuación, entregó una carta al cliente en la que detallaba las gestiones que había efectuado hasta ese momento y en la que también le indicaba que el origen del problema había estado en la actuación de la entidad donde originariamente estuvieron domiciliados los recibos; en efecto, había sido dicha entidad la que había comunicado al CENDAR la controvertida variación de los datos de la domiciliación, lo que ocasionó que ya no se volviesen a emitir más recibos por parte de la Tesorería General de la Seguridad Social con destino al Banco Popular.

Constatado este hecho, el Banco Popular contactó con la tercera entidad, en la confianza de que asumiría su responsabilidad en la incidencia. Tras advertir una cierta reticencia en los primeros momentos para asumir los perjuicios ocasionados, el Banco Popular decidió reintegrar al cliente el importe de dichos perjuicios, entendiendo que no debía ser el reclamante quien los soportase, y continuar con sus gestiones ante la tercera entidad. Finalmente y fruto de tales gestiones, la tercera entidad decidió reembolsar al Banco Popular los gastos que había anticipado, resolviéndose así definitivamente la incidencia.

Pues bien, tal como decíamos al principio de la exposición de este apartado, la actuación del Banco Popular estuvo en todo momento especialmente encaminada a proteger el interés de su cliente y a evitar que soportara aquello de lo que ninguna culpa tenía.

CAPÍTULO V  
**ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS**

## ALLANAMIENTOS

Total: 178 casos

De 1998: 39

De 1999: 139

Los expedientes archivados durante 1999 por allanamiento de las entidades reclamadas han ascendido a los 178 citados. Sin embargo, si sumamos el número de casos incluidos en la relación que viene a continuación, figuran 180. Esta diferencia se produce como consecuencia de que algún expediente figura en dos grupos o subgrupos, porque este era el número de asuntos de diferente naturaleza que los reclamantes habían suscitado en cada uno de ellos.

### • Operaciones activas

- Comisiones y gastos (19 casos)
- Intereses (12 casos)
- Información y documentación (3 casos)
- Falta de diligencia (18 casos)
- Condiciones contractuales (1 caso)
- Actuación unilateral de la entidad (6 casos)
- Ley 2/1994, de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios (10 casos)
- Préstamos subvencionados (2 casos)

### • Operaciones pasivas

- Comisiones y gastos (22 casos)
- Intereses (1 caso)
- Información y documentación (5 casos)
- Falta de diligencia (3 casos)
- Discrepancia sobre apuntes en cuenta (10 casos)
- Actuación unilateral de la entidad (6 casos)
- Incumplimiento de órdenes de clientes (2 casos)
- Condiciones contractuales (2 casos)

### • Transferencias

- Comisiones y gastos (6 casos)
- Falta de diligencia (1 caso)

### • Cheques, letras de cambio, pagarés, recibos y otros

- Comisiones y gastos (6 casos)
- Falta de diligencia (6 casos)
- Actuación unilateral de la entidad (2 casos)
- Incumplimiento de órdenes de clientes (1 caso)
- Normativa específica (1 caso)
- Información y documentación (2 casos)
- Falsificación y manipulación (1 caso)

### • Tarjetas de crédito

- Comisiones (4 casos)
- Condiciones contractuales (3 casos)
- Actuación unilateral de la entidad (1 caso)
- Discrepancias sobre apuntes en cuenta (7 casos)
- Robo, sustracción y uso fraudulento (5 casos)

### • Operaciones en divisas y billetes extranjeros

- Comisiones (1 caso)
- Actuación unilateral de la entidad (1 caso)

### • Cuestiones varias

- Impuestos y Seguridad Social (3 casos)
- Seguros (4 casos)
- Avales y garantías (1 caso)
- Cajas de seguridad (1 caso)

## DESISTIMIENTOS

Total: 66 casos

De 1998: 15

De 1999: 51

Sucede aquí lo mismo que hemos expuesto para los allanamientos, puesto que se han producido 66 casos durante 1999, pero relacionamos 68, como consecuencia de que algún expediente está incluido en dos grupos o subgrupos.

### • Operaciones activas

- Comisiones y gastos (8 casos)
- Intereses (4 casos)
- Información y documentación (1 caso)
- Falta de diligencia (3 casos)
- Actuación unilateral de la entidad (2 casos)
- Ley 2/1994, de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios (1 caso)
- Préstamos subvencionados (1 caso)

### • Operaciones pasivas

- Comisiones y gastos (5 casos)
- Intereses (2 casos)
- Información y documentación (6 casos)
- Actuación unilateral de la entidad (2 casos)
- Discrepancia sobre apuntes en cuenta (7 casos)

### • Transferencias

- Comisiones y gastos (1 caso)

### • Cheques, letras de cambio, pagarés, recibos y otros

- Comisiones y gastos (4 casos)
- Falta de diligencia (3 casos)
- Actuación unilateral de la entidad (3 casos)
- Falsificación y manipulación (1 caso)

### • Tarjetas de crédito

- Comisiones (1 caso)
- Falta de diligencia (1 caso)
- Robo, sustracción y uso fraudulento (3 casos)
- Discrepancia sobre apuntes en cuenta (3 casos)
- Condiciones contractuales (1 caso)

### • Operaciones en divisas y billetes extranjeros

- Tipo de cambio (1 caso)
- Actuación unilateral de la entidad (1 caso)

### • Cuestiones varias

- Impuestos y Seguridad Social (1 caso)
- Operaciones no bancarias (2 casos)

## **ANEXO LEGISLATIVO**

**TIPOS DE INTERÉS Y COMISIONES, NORMAS DE ACTUACIÓN, INFORMACIÓN A CLIENTES  
Y PUBLICIDAD DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO**  
**Orden de 12 de diciembre de 1989 (BOE del 19) (1)**

El artículo 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, faculta al Ministro de Economía y Hacienda para que, con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes de aquéllas, establezca un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unas y otros, exija la comunicación a las autoridades administrativas de las condiciones básicas de las operaciones y regule determinados aspectos de su publicidad.

Conviene, por ello, hacer extensivas al conjunto de las Entidades de crédito las normas que, en materia de tipos de interés, comisiones, normas de actuación e información a clientes, estableció ya para las Entidades de depósito la Orden de 3 de marzo de 1987, así como refundir su contenido con el de la Orden de 16 de junio de 1988 y complementarlas con algunas disposiciones que la experiencia adquirida aconseja.

Aunque la Orden presta atención a las operaciones clásicas de las Entidades de crédito, tales como préstamos o depósitos bancarios, su ámbito de aplicación es más general, extendiéndose también a otras operaciones (por ejemplo, cesiones de activos financieros, operaciones en divisas, etc.), en las que una mejor información a la clientela sentará las bases de una mayor competencia entre Entidades.

En materia de publicidad, y atendiendo también a las previsiones de la reciente Ley 34/1988, de 11 de no-

viembre, General de Publicidad, se procede a una liberalización, con carácter general, de la realizada por las Entidades de crédito, si bien aquella que contenga referencia al coste o rentabilidad de las operaciones continuará sujeta a autorización previa del Banco de España, ya que las expectativas que puede generar en el público aconsejan hacerla objeto de un particular control.

En su virtud, este Ministerio, de acuerdo con el Consejo de Estado, ha tenido a bien disponer lo siguiente:

CAPÍTULO I

**TIPOS DE INTERÉS, COMISIONES  
Y OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN**

**Primero.**— Los tipos de interés de las operaciones activas y pasivas de las Entidades de crédito serán los que libremente se pacten, cualquiera que sean la modalidad y plazo de la operación y la naturaleza del sujeto con el que se concierten, sin más excepciones que las que para las Entidades de depósito y las Entidades oficiales de crédito se establecen en el número segundo de esta Orden.

A efectos de la presente Orden se considerarán Entidades de depósito las que así se denominan en el número 1 del artículo 6 de la Ley 13/1985, de 25 de mayo.

**Segundo.**— Las percepciones por tipo de interés y comisiones de las inversiones computables en el coeficiente de inversión establecido por la Ley 13/1985, de 25 de mayo, así como las operaciones de crédito a la exportación efectuadas por el Banco Exterior de España con fondos oficiales suministrados con ese fin, se regirán por lo dispuesto en el Real Decreto 321/1987, de 27 de febrero, por el que se regula el coeficiente de inversión obligatorio de las Entidades de depósito; del mismo modo, los créditos excepcionales a que se refiere el artículo 37 de la Ley 13/1971, de 19 de junio, sobre

(1) Véanse Ley 26/1984, de 19 de julio, de defensa de los consumidores y usuarios; Ley 26/1988, de 29 de julio, artículo 48; Orden Ministerial de 5 de mayo de 1994 y Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre, modificada por las Circulares del Banco de España 22/1992, de 18 de diciembre; 13/1993, de 21 de diciembre; 5/1994, de 22 de julio, y Directivas 87/13/CEE, de 22 de diciembre, y 93/13/CEE, de 5 de abril.

- \* TRANSPARENCIA DE OPERACIONES.
- \* TIPOS DE INTERÉS Y COMISIONES.
- \* INFORMACIÓN A LA CLIENTELA.
- \* PUBLICIDAD.

Organización y Régimen del Crédito Oficial, se someterán a las normas específicas que regulen su concesión (2).

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

**Tercero.**— 1. Las Entidades de depósito y las Entidades oficiales de crédito anunciarán los tipos de interés preferenciales que apliquen en cada momento para la contratación de sus operaciones crediticias.

2. Las Entidades de depósito y las Entidades oficiales de crédito anunciarán unos tipos de interés para descubiertos en cuenta corriente y excedidos en cuenta de crédito, que serán de obligada aplicación a todas las operaciones de esa naturaleza que no tuviesen fijados contractualmente tipos inferiores.

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

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

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

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

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

No obstante, las Entidades de crédito establecerán y harán públicas, previo registro en el Banco de España, unas tarifas de comisiones y gastos repercutibles con indicación de los supuestos y, en su caso, periodicidad,

---

(2) Téngase en cuenta que el *Real Decreto 321/1987* puede entenderse derogado tácitamente por el *Real Decreto 37/1989*, de 13 de enero.

con que serán aplicables, no pudiendo cargar tipos o cantidades superiores a los contenidos en las mismas o conceptos no mencionados en ellas. Tales tarifas podrán excluir las comisiones derivadas de servicios financieros de carácter excepcional o singular, y, en los supuestos que el Banco de España determine, de aquellos otros en los que intervenga apreciablemente el riesgo.

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

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

**Séptimo.**— 1. Cuando lo solicite el cliente, las Entidades de crédito deberán hacerle entrega del correspondiente ejemplar del documento contractual en que se formalice su operación, suscrito, además de por el cliente, por persona con poder para obligar a la Entidad.

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

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



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

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

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

a) El tipo de interés nominal que se utilizará para la liquidación de intereses o, en el caso de operaciones al descuento, los precios efectivos inicial y final de la operación.

b) La periodicidad con que se producirá el devengo de intereses, las fechas de devengo y liquidación de los mismos o, en su caso, de los precios efectivos citados en la letra anterior, la fórmula o métodos utilizados para obtener, a partir del tipo de interés nominal, el importe absoluto de los intereses devengados y, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo de dicho importe.

c) Las comisiones y gastos repercutibles que sean de aplicación, con indicación concreta de su concepto, cuantía, fechas de devengo y liquidación, así como, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo del importe absoluto de tales conceptos. No serán admisibles, a estos efectos, las remisiones genéricas a las tarifas a que se refiere el número quinto de esta Orden.

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

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

e) Los derechos del cliente en cuanto a posible reembolso anticipado de la operación.

f) Los demás que deban incluirse de acuerdo con la normativa específica de cada Entidad de crédito.

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

**Octavo.—** 1. Las Entidades de crédito facilitarán a sus clientes, en cada liquidación que practiquen por sus operaciones activas, pasivas o de servicios, un documento en el que se expresen con claridad los tipos de interés y comisiones aplicados, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo, los gastos suplidos, los impuestos retenidos y, en general, cuantos antecedentes sean precisos para que el cliente pueda comprobar la liquidación efectuada y calcular el coste o producto neto efectivo de la operación.

En los casos en que, en virtud de lo dispuesto en el número séptimo de esta Orden, sea preceptiva la entrega al cliente de documento contractual, el documento explicativo de la liquidación de intereses expresará su coste o producto neto efectivo en términos de una operación de similar naturaleza con interés anual postpagable. Dicho cálculo deberá realizarse con arreglo a la misma fórmula utilizada para el cálculo análogo previsto en el último párrafo del número anterior.

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

## CAPÍTULO II

### SERVICIO DE RECLAMACIONES

**Noveno.—** El Banco de España mantendrá un Servicio de Reclamaciones encargado de recibir y tramitar las que, relativas a operaciones concretas que les afecten,

ten, pudieran formular los clientes de las Entidades de crédito sobre actuaciones de éstas que puedan quebrantar las normas de disciplina, o las buenas prácticas y usos bancarios (3).

Dicho Servicio se regirá por las siguientes normas:

a) El Servicio de Reclamaciones abrirá un expediente por cada reclamación, en el que se incluirán todas las actuaciones relacionadas con la misma. Quienes hubieran formulado una reclamación tendrán acceso al correspondiente expediente.

b) Las reclamaciones se presentarán por escrito. El Servicio de Reclamaciones podrá denegar la admisión de aquellas en las que se aprecie identificación insuficiente del denunciante, del denunciado o de los hechos objeto de la reclamación o no se haya realizado previamente reclamación ante el defensor del cliente u órgano equivalente de la Entidad afectada, caso de existir y contar con los requisitos mínimos. Asimismo, rechazará las que versen sobre la misma materia y entre las mismas partes que ya hayan sido objeto de informe por el Servicio o que sean objeto de litigio ante los Tribunales de Justicia mientras el mismo dure.

Admitida la reclamación a trámite, será notificada a la Entidad afectada para que pueda hacer alegaciones. Cuando la reclamación se refiera a operaciones relativas a activos financieros emitidos por un tercero, también se pondrá en conocimiento de éste.

c) El expediente concluirá con informe motivado del Servicio, que se comunicará a quien hubiese formulado la reclamación y a la Entidad de crédito afectada. Cuando resulte procedente, se remitirá el citado informe, junto con copia del expediente, al órgano que, a la vista de las conclusiones del informe, resulte competente.

d) En caso de allanamiento o desistimiento de las partes, no se emitirá el informe a que se refiere el apartado anterior, pero si el Servicio detectara en una Entidad la existencia de infracciones o prácticas indebidas, reiteradas o generalizadas, podrá formular a ésta las indicaciones pertinentes, sin perjuicio de las responsabilidades disciplinarias o de otro orden que correspondan.

Anualmente se publicará una memoria del Servicio de Reclamaciones, que deberá incluir el resumen estadístico de los expedientes tramitados; una descripción de las reclamaciones cuyos expedientes hayan concluido con informe favorable al reclamante, con expresión de los criterios que justifican las resoluciones, las Entidades afectadas, y las infracciones o prácticas indebidas; un resumen de los criterios aplicados en las resoluciones favorables a las Entidades, cuando presenten inte-

rés general para el público; y un resumen de las reclamaciones en que, por haberse producido allanamiento o desistimiento, no se haya emitido informe.

### CAPÍTULO III

#### PUBLICIDAD (4)

**Décimo.**— De acuerdo con lo previsto en el artículo 48.2 d) de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las Entidades de crédito, la publicidad que, por cualquier medio, realicen las Entidades de crédito de operaciones, servicios o productos financieros en que se haga referencia a su coste o rendimiento para el público estará sometida al régimen de previa autorización.

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

**Undécimo.**— 1. Corresponderá al Banco de España otorgar la autorización a que hace referencia el número anterior.

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

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

3. El Banco de España resolverá sobre dicha autorización en el plazo máximo de ocho días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud, entendiéndose autorizada si transcurrido ese plazo no se hubiera producido la comunicación al interesado. El requerimiento de cualquier modificación o información adicional que se considere oportuna interrumpirá dicho plazo, reanudándose su cómputo una vez subsanados los defectos o aportada la información.

4. La autorización otorgada no implicará recomendación a favor de las operaciones, productos o servicios anunciados. A estos efectos, las Entidades no harán referencia a dicha autorización en una forma tal que pueda inducir a error.

5. El Banco de España podrá requerir de las Entidades de crédito la rectificación o el cese de aquella publicidad que no respete las condiciones de autorización,

(3) Véase *Orden de 19 de mayo de 1987*, artículo 20.

(4) Véase *Directiva 84/450/CEE, de 10 de septiembre*.

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

**Duodécimo.**— 1. Si se produjeran hechos o circunstancias que pudieran suponer un cambio en la operación a que se refiere la publicidad autorizada, deberán comunicarse tales alteraciones al Banco de España, que podrá, de forma motivada, revocar la autorización concedida.

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

**Decimotercero.**— 1. Cuando la publicidad de una Entidad de crédito englobe cualquier tipo de oferta de operaciones o servicios a realizar por otra Entidad distinta de aquélla, deberá contener mención expresa de la Entidad que preste cada servicio. Si la publicidad de alguno de tales servicios u operaciones prestado por Entidad distinta de la de crédito está sujeta, a su vez, a control administrativo, la autorización que el Banco de España otorgue no eximirá del cumplimiento de los requisitos establecidos por el organismo de control de dicha Entidad. En los casos en que no se precise autorización del Banco de España, la propia Entidad de crédito velará porque la oferta de la operación o servicio a realizar por Entidad que no sea de crédito, pero que se englobe en la publicidad de aquélla, cumpla los requisitos establecidos, en su caso, por el organismo de control de ésta.

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

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

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

a) Determinar la forma en que se publicarán los tipos de interés mencionados en el número tercero.

b) Definir el concepto de tipo de interés preferencial mencionado en el punto 1 del número tercero.

c) Establecer, atendiendo a circunstancias objetivas, los desfases máximos admisibles entre fechas de realización y valoración de las distintas operaciones a que se refiere el número cuarto, velando por eliminar las prácticas que, sin causa justificada, perjudiquen a la clientela.

d) Examinar las reglas sobre fechas de valoración y las tarifas de comisiones y gastos a que se refieren los números cuarto y quinto, y requerir su modificación cuando no cumplan los criterios establecidos en el número sexto.

e) Disponer en qué casos adicionales a los señalados expresamente en el número séptimo será obligatoria la entrega al cliente de un ejemplar del contrato.

f) Establecer las condiciones de domiciliación de los efectos de comercio y las condiciones de admisibilidad, a efectos de su liquidación a través de la Entidad de crédito, de los documentos de giro o crédito distintos de los cheques y las letras de cambio.

g) Desarrollar las técnicas para el cálculo de los tipos de interés efectivos mencionados en el número tercero, en el punto 2 del número séptimo y en el número octavo de esta Orden, así como regular los modelos de documentos de liquidación de intereses a que se refiere este último número, atendiendo en todos los casos a las características específicas de cada clase de operación.

h) Determinar los servicios financieros que puedan quedar excluidos de las tarifas de comisiones y gastos repercutibles.

i) Establecer, en los contratos de duración indefinida y en las operaciones al portador en las que la Entidad no conozca la identidad de los clientes, la forma en que se darán a conocer a la clientela las modificaciones de tipo de interés y comisiones indicadas en la letra d) del número séptimo.

j) Desarrollar lo dispuesto en esta Orden en relación con la organización y funcionamiento del Servicio de Reclamaciones, pudiendo señalar los requisitos mínimos a cumplir por el defensor del cliente u órgano

equivalente de las Entidades de crédito a efecto de lo previsto en el número noveno b) (5).

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

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

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

#### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

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

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

(5) Véase *Real Decreto 84/1993, de 22 de enero*, artículo 26, y la siguiente normativa autonómica:

##### ARAGÓN

*Ley 1/1991, de 4 de enero*, reguladora de las cajas de ahorros en Aragón, artículos 77 y siguientes.

##### VALENCIA

*Ley 1/1990, de 22 de febrero*, sobre cajas de ahorros, artículo 76.

*Decreto 13/1991, de 21 de enero*, por el que se regula la Federación Valenciana de Cajas de Ahorros, artículos 9 y siguientes.

*Resolución de 25 de octubre de 1991*, por la que se concede autorización al Reglamento del Defensor del Cliente de las Cajas Valencianas.

ro. Las Entidades deberán comunicar a los mencionados titulares su derecho a obtener dichos documentos.

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

#### DISPOSICION DEROGATORIA

1. A la entrada en vigor de esta Orden quedarán derogadas cuantas normas y disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo en ella establecido y, en particular, las siguientes:

- Orden de 4 de mayo de 1949, relativa a normas sobre publicidad bancaria.
- De la Orden de 14 de febrero de 1978, sobre régimen de las Entidades de financiación, el artículo 11.
- De la Orden de 13 de octubre de 1981, los artículos 1.º al 5.º, ambos inclusive.
- De la Orden de 22 de junio de 1982, de desarrollo de determinados aspectos del mercado hipotecario, el número séptimo.
- Orden de 31 de octubre de 1984, por la que se fija el plazo máximo del pago del precio aplazado en determinadas operaciones de ventas a plazos de vehículos automóviles.
- Orden de 3 de marzo de 1987, sobre liberalización de tipos de interés, comisiones y normas de actuación de las Entidades de depósito.
- Orden de 16 de junio de 1988, sobre información que las Entidades de depósito deben incluir en sus contratos con clientes.

2. Las Circulares del Banco de España dictadas en desarrollo de las Órdenes de 3 de marzo de 1987 y 16 de junio de 1988 continuarán en vigor en tanto no sean dictadas en desarrollo de la presente Orden otras que las sustituyan.

# Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre (BOE del 20) (1)

## Entidades de crédito

### Transparencia de las operaciones y protección de la clientela

#### Preámbulo

La Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito (en lo sucesivo, la Orden), de conformidad con lo previsto en el artículo 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito hace extensiva al conjunto de estas entidades las normas que había establecido para las entidades de depósito la Orden de 3 de marzo de 1987, a la vez que introduce algunas modificaciones en la regulación aplicable en la materia, y liberaliza la mayor parte de la publicidad que realicen las entidades de crédito. Del mismo modo, extiende el ámbito de competencia del Servicio de Reclamaciones del Banco de España a las que pudieran formular los clientes de todas las entidades de crédito sobre las actuaciones de las mismas que puedan quebrantar las referidas normas de disciplina o las buenas prácticas y usos bancarios.

Por ello, se hace necesario modificar las Circulares 15/1988, de 5 de diciembre, y 24/1987, de 21 de julio, que regulaban las cuestiones citadas en el párrafo anterior en relación con las entidades de depósito, extendiendo su aplicación a todas las entidades de crédito, e introduciendo las modificaciones o precisiones aconsejadas por la experiencia adquirida y por la necesaria progresión en la protección del interés de los usuarios de servicios bancarios. La comunidad de objetivos de ambas Circulares aconseja su presentación en un solo texto.

En particular, conforme a lo previsto en la Orden, en esta Circular se introduce, como principal novedad del procedimiento de tramitación de las reclamaciones, su previa formulación ante el defensor del cliente u órgano equivalente de la entidad de crédito, cuya general implantación se estima de gran interés.

El establecimiento de este nuevo trámite encuentra su justificación, de un lado, en la propia experiencia del

---

(1) Véanse Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (BOE de 24); Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de Entidades de Crédito (BOE de 30), artículo 48; Orden de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las Entidades de Crédito (BOE de 19); Real Decreto 287/1991, de 8 de marzo, por el que se aprueba el catálogo de productos, bienes y servicios a determinados efectos de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (BOE de 13); Ley 2/1994, de 30 de marzo, de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios (BOE de 4 de abril); Orden de 5 de mayo de 1994, relativa a la transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios (BOE de 11); Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo (BOE de 25); Orden de 27 de octubre de 1995, por la que se modifica la de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios (BOE de 1 de noviembre); Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación (BOE de 14 de abril); Ley 46/1998, de 17 de diciembre, sobre introducción del euro (BOE de 18), artículos 15 y 35; Reales Decretos 1828/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Registro de Condiciones Generales de Contratación (BOE de 23), y 1906/1999, de 17 de diciembre, por el que se regula la contratación telefónica o electrónica con condiciones generales en desarrollo del artículo 5.3 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, de condiciones generales de la contratación (BOE de 31); Directiva 84/450/CEE, del Consejo, de 10 de septiembre, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamenta-

---

rias y administrativas de los Estados miembros en materia de publicidad engañosa (DOL de 19); Directiva 85/577/CEE, del Consejo, de 20 de diciembre, referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales (DOL de 31); Recomendación 87/598/CEE, de la Comisión de 8 de diciembre, sobre un Código Europeo de buena conducta en materia de pago electrónico (DOL de 24); Directiva 87/102/CEE, del Consejo, de 22 de diciembre de 1986, de aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de crédito al consumo (DOL de 12 de febrero de 1987); Recomendación 88/590/CEE, de la Comisión, de 17 de noviembre, relativa a los sistemas de pagos y en particular a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas (DOL de 24); Directiva 93/13/CEE, del Consejo, de 5 de abril, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores (DOL de 21); Directiva 97/5/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de enero, relativa a las transferencias transfronterizas (DOL de 14 de febrero); Directiva 97/7/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia (DOL de 4 de junio); Directiva 98/7/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero, que modifica la Directiva 87/102/CEE, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de crédito al consumo (DOL de 1 de abril), y Directiva 98/27/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de mayo de 1998, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores (DOL de 11 de junio).

Servicio de Reclamaciones, la cual ha puesto de manifiesto un elevado número de allanamientos de las entidades ante las pretensiones de los reclamantes, y de otro, en la estimable proporción de reclamaciones resueltas a satisfacción de los clientes, por los defensores del cliente que ya vienen operando en algunas entidades. En definitiva, se tiende con ello a agilizar la resolución de numerosas reclamaciones que con gran probabilidad serán atendidas sin necesidad de una ulterior y más compleja actuación administrativa, que en cualquier caso resultará beneficiada por este trámite previo, al recibir la reclamación más documentada.

## CAPÍTULO I

### TIPOS DE INTERÉS, COMISIONES, PUBLICIDAD Y NORMAS DE ACTUACIÓN CON LA CLIENTELA

#### **NORMA PRIMERA.—Publicación de tipos de interés**

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

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

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

En dichos descubiertos no se podrá aplicar un tipo de interés que dé lugar a una tasa anual equivalente superior a 2,5 veces el interés legal del dinero (3).

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

---

(2) Redactado el párrafo primero del apartado 1 según *Circular 5/1994, de 22 de julio, a Entidades de Crédito, de modificación de la Circular 8/1990, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela (BOE de 3 de agosto)*.

(3) Incorporados los párrafos segundo y tercero de la letra b) del apartado 1 por *Circular 3/1996, de 27 de febrero, a Entidades de Crédito, de modificación de la Circular 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela (BOE de 12 de marzo)*. Véase *Ley 54/1999, de 29 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2000 (BOE de 30 de diciembre)*, disposición adicional quinta.

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

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

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

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

3. Las entidades mencionadas en el apartado 1 precedente publicarán asimismo, en la forma establecida por la NORMA QUINTA, los tipos de referencia correspondientes a otros apoyos financieros o plazos que consideren como más habituales o representativos entre los que estén dispuestos a conceder, y en particular los que afecten al consumo y a la adquisición hipotecaria de viviendas. Esta información tendrá carácter orientativo para los clientes, y no limitará la libertad de contratación de las partes reconocida en el número primero de la Orden.

4. Las entidades mencionadas en el apartado 1 precedente comunicarán al Banco de España las informaciones allí requeridas, o las que eventualmente publiquen según lo establecido en el apartado 3, así como sus modificaciones, indicando la fecha desde la que se apliquen los nuevos tipos. Estas comunicaciones se podrán realizar por télex, al que seguirá confirmación escrita, o por telefax.

La información se presentará en el formato recogido en el anexo I de esta Circular (5).

---

(4) Redactados los párrafos primero y segundo del apartado 2 por *Circular 3/1999, de 24 de marzo*.

(5) Redactado el párrafo segundo del apartado 4 por *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

## **NORMA PRIMERA BIS.—Publicación de los tipos de cambio de determinadas operaciones (6)**

1. Las entidades de crédito que realicen con su clientela operaciones de compraventa de divisas de países no integrados en la Unión Económica y Monetaria contra euros o pesetas, deberán publicar los tipos mínimos de compra y máximos de venta o, en su caso, los tipos únicos que aplicarán cuando su importe no exceda de 3.000 euros.

Estos tipos también serán de aplicación a las operaciones de compraventa de esas divisas derivadas de órdenes de transferencia de divisas al extranjero, cuando los importes no excedan de la cantidad señalada en el párrafo anterior.

2. Las entidades de crédito que realicen con su clientela operaciones de compraventa de billetes extranjeros de países no integrados en la Unión Económica y Monetaria contra euros o pesetas, deberán publicar los tipos mínimos de compra y máximos de venta o, en su caso, los tipos únicos que aplicarán para los importes que no excedan de 3.000 euros.

3. Las entidades de crédito publicarán los tipos de conversión de las monedas integradas en el euro, que será el resultante de su respectiva equivalencia con el euro y que aplicarán, como únicos, a la compraventa de billetes de dichas monedas entre sí, y a cualquier otra operación entre esas monedas.

4. La publicación de los tipos de cambio y de conversión se acompañará, cuando proceda, de la de las comisiones y gastos, incluso mínimos, que apliquen en las operaciones citadas en los párrafos precedentes, explicando el concepto al que respondan cuando no se derive de la propia denominación adoptada para la comisión.

## **NORMA SEGUNDA.—Información sobre tipos de interés aplicados**

Los bancos, las cajas de ahorros, la Confederación Española de Cajas de Ahorros y las sucursales de entidades de crédito extranjeras remitirán al Banco de España, dentro de los quince primeros días de cada mes, información de los tipos medios de las operaciones de crédito y depósito, realizadas en España, con el sector privado residente, denominadas en euros o en pesetas que hayan sido iniciadas o renovadas en el mes anterior, así como los importes que hayan servido de base para su cálculo. Esa información se recogerá en los for-

(6) Redactada por *Circular 3/1999, de 24 de marzo*. Véase disposición transitoria, apartado 1, letras *c*) y *e*), de la presente Circular.

matos recogidos como anexos II, II bis, III y III bis de esta Circular, que se presentarán en soporte informático o mediante interconexión de ordenadores, si bien, excepcionalmente y por causas justificadas, el Banco de España podrá autorizar su presentación en soporte papel (7).

Los tipos medios se calcularán a partir de los tipos de todas las operaciones efectivamente realizadas en el período de referencia, ponderados por sus principales, en el caso de los préstamos y cuentas de crédito, y por sus importes nominales en los demás casos, y calculados de acuerdo con los procedimientos señalados en la NORMA OCTAVA.

## **NORMA TERCERA.—Tarifas de comisiones**

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

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

Podrán excluirse de las tarifas las comisiones derivadas de servicios financieros de carácter excepcional o singular, y las que puedan corresponder a garantías crediticias, a aseguramiento de emisiones privadas y a servicios de factoraje sin recurso. No obstante, podrán incluirse en las tarifas, con carácter indicativo, comisiones para estos servicios, sin perjuicio de que se les aplique en cada caso el tipo pactado.

En las tarifas de comisiones y gastos repercutibles se indicarán los supuestos y, en su caso, periodicidad con que serán aplicables. No se tarificarán servicios u operaciones no practicados. Tampoco se incluirán en las tarifas, sin perjuicio de su reflejo en los contratos correspondientes, las penalizaciones o indemnizaciones que deba pagar el cliente por incumplimiento de sus obligaciones contractuales o que sean consecuencia expresa de la compensación del lucro cesante en que incurra la entidad (7 bis).

1 bis. No obstante lo establecido en el apartado 1 (8):

(7) Modificado el párrafo primero por *Circular 3/1999, de 24 de marzo*.  
(7 bis) Redactado el cuarto párrafo del apartado primero por *Circular 4/1998, de 27 de enero*.

(8) Incorporado el apartado 1 bis por *Circular 5/1994, de 22 de julio*, adicionándose posteriormente la letra *c*) del mismo apartado, según lo dispuesto en *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

a) En los préstamos hipotecarios a interés variable que puedan ser objeto de subrogación o novación en los términos previstos por la Ley 2/1994, la comisión por cancelación anticipada se ajustará a lo dispuesto en el artículo 3 y en la Disposición Adicional Primera de dicha Ley, no pudiendo figurar en las tarifas comisiones superiores al 1 %.

b) En los préstamos hipotecarios sobre viviendas a que se refiere el artículo 1 de la Orden de la Presidencia del Gobierno de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios (en lo sucesivo, Orden sobre préstamos hipotecarios), la comisión de apertura, que se devengará una sola vez, englobará cualesquiera gastos de estudio, de concesión o tramitación del préstamo hipotecario u otros similares inherentes a la actividad de la entidad prestamista ocasionada por la concesión del préstamo. En el caso de préstamos denominados en divisas, la comisión de apertura incluirá, asimismo, cualquier comisión por cambio de moneda correspondiente al desembolso inicial del préstamo.

Las restantes comisiones y gastos repercutibles a cargo del prestatario, que la entidad aplique sobre estos préstamos, deberán responder a la prestación de un servicio específico distinto de la concesión o de la administración ordinaria del préstamo.

c) La comisión pactada, en su caso, por reembolso anticipado en los créditos al consumo a que se refiere la Ley 7/95, de acuerdo con su artículo 10, no podrá exceder del 1,5 % del capital reembolsado anticipadamente, cuando se trate de contratos en los que se contemple la modificación del coste del crédito, o del 3 % en los contratos en los que no se prevea dicha modificación. En las tarifas no podrán figurar comisiones superiores a las mencionadas.

2. Las entidades no podrán cargar cantidades superiores a las que se deriven de las tarifas, aplicando condiciones más gravosas, o repercutiendo gastos no previstos. Se exceptúan de esta regla las comisiones señaladas expresamente como indicativas, según lo dispuesto en el penúltimo párrafo del apartado 1 precedente.

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

(8 bis) Incorporado el segundo párrafo del apartado 2 por *Circular 3/1999, de 24 de marzo*.

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

Consecuentemente, no podrán exigirse comisiones de apertura o similares en los descubiertos en cuenta corriente por valoración, o reiterarse su aplicación en otros descubiertos no pactados que se produzcan antes de la siguiente liquidación de la cuenta.

Del mismo modo, en las operaciones en moneda extranjera (divisas o billetes) tampoco podrán realizarse conversiones artificiales o innecesarias a través de la peseta u otra moneda ni, en el caso de cuentas en moneda extranjera, percibirse comisiones por cambio de moneda por ingresos o disposiciones de efectivo en la misma moneda en que la cuenta esté abierta, sin perjuicio de repercutir los gastos que procedan por la manipulación de las remesas de billetes extranjeros (9).

4. Las tarifas se recogerán en un folleto, que se redactará de forma clara, concreta y fácilmente comprensible para la clientela, evitando la inclusión de conceptos innecesarios o irrelevantes (10).

Las tarifas correspondientes a las operaciones y actividades con valores comprendidas en el ámbito de aplicación de la Orden de 25 de octubre de 1995, de desarrollo parcial del Real Decreto 629/1993, de 3 de mayo, sobre normas de actuación en los mercados de valores y registros obligatorios, se incluirán en el folleto en epígrafes propios, separando dentro de ellos las correspondientes a operaciones del Mercado de Deuda Pública en Anotaciones, y sin incluir comisiones o gastos que correspondan a operaciones o actividades diferentes de las indicadas; la redacción de estos epígrafes se llevará a cabo respetando las disposiciones establecidas en aquellas normas y en las que dicte para su desarrollo la Comisión Nacional del Mercado de Valores (11).

El Banco de España remitirá a la Comisión Nacional del Mercado de Valores los epígrafes correspondientes a las operaciones y actividades con valores distintos de los negociados en el Mercado de Deuda Pública en Anotaciones, a los efectos previstos en el número 4 de la citada Orden de 25 de octubre de 1995 (11).

Cuando una operación o contrato específico pueda dar lugar a la aplicación de comisiones o gastos inclui-

(9) Redactado el tercer párrafo del apartado 3 por *Circular 4/1998, de 27 de enero*.

(10) Redactados los párrafos primero y cuarto del apartado 4 por *Circular 5/1994, de 22 de julio*. Véase disposición transitoria, apartado 1, letra b), de la presente Circular.

(11) Redactados los párrafos segundo, tercero y quinto del apartado 4 por *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.



dos en más de un epígrafe del folleto, se establecerá en cada uno de ellos la referencia cruzada con los restantes (10).

Los folletos se remitirán por duplicado, con todas sus hojas numeradas y selladas, al Banco de España, antes de su aplicación, para que compruebe que se cumplen los requisitos señalados en este apartado. Los folletos se entenderán conformes cuando hayan transcurrido quince días, contados a partir de su recepción en el Banco de España, sin que este o, en su caso, la Comisión Nacional del Mercado de Valores hubieran efectuado alguna manifestación expresa, objeción o recomendación al respecto (11).

5. Las entidades podrán confeccionar folletos parciales que recojan de forma íntegra y textual todos los conceptos del folleto general que sean de aplicación a una o varias operaciones de uso común de la clientela. Esos folletos mencionarán expresamente su condición de parciales (11 bis).

Los folletos parciales deberán remitirse al Banco de España para su comprobación conforme a lo dispuesto en el apartado precedente.

6. Cada vez que se produzcan modificaciones o actualizaciones del folleto, la entidad remitirá al Banco de España la página o páginas modificadas, siendo de aplicación el procedimiento de comprobación dispuesto en el apartado 4.

7. El folleto y, en su caso, los folletos parciales, en lo que les afecten, incluirán, asimismo, las reglas de valoración y liquidación que aplique la entidad, así como las relativas a plazos máximos de puesta a disposición de valores y fondos, según lo establecido en la Orden de 25 de octubre de 1995 (12).

8. A efectos de la aplicación de comisiones al cobro de documentos en cartería, se entenderá por domiciliación bancaria la indicación de que su pago se ha de hacer con cargo a una cuenta abierta en una entidad de depósito. Para ello se estará a lo dispuesto en la Ley 19/1985, cambiaria y del cheque, sobre domiciliación de letras de cambio, que, a los efectos de esta Circular, será aplicable a cualquier documento de cobro.

#### **NORMA CUARTA.—Condiciones de valoración**

1. Las condiciones de valoración que establezcan las entidades de crédito se ajustarán a las limitaciones contenidas en el anexo IV de la presente Circular. En

(11 bis) Véase disposición transitoria, apartado 1, letra b), de la presente Circular.

(12) Redactado el apartado 7 por *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

el caso de las entidades que no estén autorizadas a mantener depósitos a la vista, aquellas limitaciones regirán en lo que pueda serles de aplicación.

2. Para las operaciones no contempladas expresamente en el referido anexo IV, los adeudos y abonos se valorarán el mismo día en que se efectúe el apunte, si no se produce movimiento de fondos fuera de la entidad; si se produjese, los abonos se valorarán no más tarde del día hábil siguiente a la fecha del apunte. En el caso de entregas de cheques, transferencias bancarias, órdenes de entrega y similares, si la operación procede de entidades bancarias en el extranjero, incluidas las sucursales de la propia entidad en el extranjero, los abonos se valorarán no más tarde del día hábil siguiente a la fecha en que el importe de la operación haya sido, a su vez, abonado a la entidad del beneficiario, sin perjuicio de la valoración de la venta de las divisas cuando proceda.

A efectos de la valoración aplicable a las operaciones realizadas a través de cajeros automáticos e instalaciones electrónicas, la fecha en que deba entenderse aceptada la operación o realizado el apunte se determinará atendiendo a lo establecido en los contratos relativos a los medios electrónicos de pago u otros instrumentos que permitan el uso de dichos cajeros o instalaciones (12 bis).

3. En las operaciones con deuda anotada, tanto a la emisión y amortización de los valores como en el pago de intereses, las entidades gestoras aplicarán a sus clientes, en las liquidaciones de efectivo, fecha valor coincidente con la aplicada por la Central de Anotaciones.

4. En todas las operaciones, y con independencia de aplicar puntualmente las normas de valoración correspondientes, las entidades pondrán los medios necesarios para abonar o adeudar las cuentas de los clientes sin demoras o retrasos, aplicando la máxima diligencia en facilitarles la disponibilidad pronta de los fondos. Las órdenes de transferencia de fondos se cursarán, a más tardar, el día hábil siguiente a su recepción (13).

Igualmente, las entidades pondrán los medios necesarios para comunicar sin demora a su presentador los impagos de recibos domiciliados y, en todo caso, salvo circunstancias excepcionales, dentro de los diez días hábiles siguientes al impago (13 bis).

(12 bis) Redactado el apartado 2 por *Circular 4/1998, de 27 de enero*.

(13) Véase *Ley 9/1999, de 12 de abril (BOE de 13)*, por la que se regula el Régimen Jurídico de las Transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea.

(13 bis) Incorporado el párrafo segundo del apartado 4 por *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

## **NORMA QUINTA.—Tablón de anuncios**

1. Las entidades dispondrán, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, de un tablón de anuncios permanente, que se situará en lugar destacado de forma que atraiga la atención del público, y su contenido resulte fácilmente legible.

En el tablón se recogerá toda aquella información que las entidades deban poner en conocimiento de sus clientes, y en particular la siguiente:

- a) La información a que se refieren los apartados 1 y 3 de la NORMA PRIMERA, que se presentará en el formato recogido en el anexo I de esta Circular.
- b) La existencia y disponibilidad de un folleto de tarifas y normas de valoración, de forma que se invite a su consulta.
- c) Las modificaciones del tipo de interés, comisiones o gastos repercutibles, en contratos de duración indefinida, a que se refiere el apartado 8 de la NORMA SEXTA.
- d) Las modificaciones de tipos de interés de títulos emitidos a tipo variable, a que se refiere el apartado 9 de la NORMA SEXTA.
- e) Referencia al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y, en su caso, al defensor del cliente u órgano equivalente, cuando la entidad disponga de él, indicando su nombre y dirección, y la necesidad de acudir a él con carácter previo a la formulación de reclamaciones ante el Servicio citado (14).
- f) Referencia a la normativa que regula la transparencia de las operaciones bancarias y la protección a la clientela, y, en particular, a la Orden, a la Ley de Crédito al Consumo, a la Orden de 25 de octubre de 1995, a la Orden sobre préstamos hipotecarios y a la presente Circular, todas ellas con sus fechas y las de los BOE en que se publicaron (14).
- g) Referencia, en su caso, a la existencia de tipos de cambio mínimos de compra y máximos de venta que se apliquen, respectivamente, a las operaciones de compraventa de divisas y de billetes, mencionados en los apartados 1 y 2 de la NORMA PRIMERA BIS, y a las comisiones y gastos aplicables. En las oficinas bancarias que realicen habitualmente esas operaciones, dichos tipos se mostrarán al público en lugar adecuado (15).

(14) Redactadas las letras e) y f) del apartado 1 según *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

(15) Redactadas las letras g) y h) del apartado 1 según *Circular 3/1999, de 24 de marzo*.

h) Los tipos de conversión entre la peseta y las monedas integradas en el euro, acompañados, si los hay, de las comisiones o gastos que, en concepto distinto del de cambio puedan aplicarse a las operaciones de compraventa de billetes o divisas, explicando el concepto al que respondan cuando no se derive de la propia denominación adoptada para la comisión (15) y (15 bis).

i) La existencia del folleto informativo gratuito sobre préstamos hipotecarios, a que se refiere la Orden sobre préstamos hipotecarios, cuando la entidad ofrezca tales operaciones (16).

j) La exigida por las letras a) y d) del apartado 3 del número 5, y por el apartado 8 del número 8 de la Orden de 25 de octubre de 1995 (17).

k) Referencia al derecho de los clientes a solicitar las ofertas vinculantes sobre créditos al consumo y préstamos hipotecarios a que aluden el apartado 13 de la NORMA SEXTA y el apartado 1.a) de la NORMA SEXTA BIS, indicando expresamente el carácter gratuito de su entrega (17).

2. Las entidades que trabajen exclusivamente en régimen de banca telefónica deberán comunicar por escrito a sus clientes, con periodicidad al menos trimestral, los datos que son de obligada inserción en el tablón de anuncios, a que se hace referencia en el apartado 1, indicando, cuando proceda, la fecha desde la que tengan vigencia (18).

## **NORMA SEXTA.—Entrega de documentos contractuales y de tarifas de comisiones y normas de valoración (19)**

1. La entrega del documento contractual, relativo a la operación efectuada, a que se refiere el número séptimo de la Orden, será obligatoria para las entidades en los casos siguientes:

a) En la apertura de cuentas corrientes a la vista o cuentas de ahorro. También deberá entregarse el correspondiente documento contractual en la emisión y, cuando se modifiquen las condiciones de emisión, en la renovación de medios electrónicos.

(15 bis) Véase disposición transitoria, apartado 1, letra c), de la presente Circular.

(16) Incorporada la letra i) del apartado 1 según *Circular 5/1994, de 22 de julio*.

(17) Añadidas las letras j) y k) del apartado 1 por *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

(18) Incorporado el apartado 2 por *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

(19) Véase disposición transitoria, apartado 1, letra d), de la presente Circular.

cos de pago vinculados a dichas cuentas, tales como las tarjetas de débito u otras (18 bis).

- b) En las operaciones siguientes cuando su importe sea inferior a 60.000 euros (19 bis).
- Operaciones de depósito a plazo, o captación de fondos mediante pagarés bancarios o instrumentos similares.
  - Operaciones de compraventa, con pacto de recompra, de instrumentos financieros negociados en mercados secundarios organizados (19 ter).
  - Operaciones de préstamo o crédito, incluidas las instrumentadas mediante tarjeta de crédito (20).
- c) En las operaciones de arrendamiento financiero.
- d) En las operaciones de compraventa, con pacto de recompra, sobre instrumentos financieros no negociados en mercados secundarios organizados, y en cualesquiera otras cesiones de activos no incorporados a valores negociables, o de derechos o cuotas sobre cualquier clase de activo (21).
- e) Siempre que lo pida el cliente.

También será obligatoria la entrega del documento contractual en el que se acuerde con el cliente la posibilidad de que este pueda acceder a sistemas telefónicos o electrónicos que le permitan la contratación o utilización de los servicios prestados por la entidad (21 bis).

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

1 bis. Para la entrega del documento contractual en las operaciones con valores a que se refieren las letras a) y b) del número séptimo de la Orden de 25 de octubre de 1995 ya citada, se estará a lo que al efecto determinen la propia Orden y normas que la desarrollen.

---

(18 bis) Redactada la letra a) del apartado 1 por *Circular 4/1998, de 27 de enero*. Véase *Recomendación de la Comisión de 30 de julio de 1997, relativa a las transacciones efectuadas mediante instrumentos electrónicos de pago, en particular, las relaciones entre emisores y titulares de tales instrumentos (DOL de 2 de agosto)*.

(19 bis) Modificado el primer inciso de la letra b) del apartado 1 por *Circular 3/1999, de 24 de marzo*. Véase disposición transitoria, apartado 1, letra c), de la citada Circular.

(19 ter) Redactado el segundo guión de la letra b) del apartado 1 por *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

(20) Añadido el último inciso del tercer guión de la letra b) del apartado 1 por *Circular 13/1993, de 21 de diciembre, a Entidades de Crédito, de modificación de la Circular 8/1990, sobre transparencia de las operaciones y protección a la clientela (BOE de 31)*.

(21) Redactada la letra d) del apartado 1 por la *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

(21 bis) Incorporado el penúltimo párrafo por *Circular 4/1998, de 27 de enero*.

Sin perjuicio de lo previsto en la Orden de 7 de julio de 1989, sobre «cuentas financieras», y en la Circular, se remitirán al Banco de España, para las comprobaciones a que se refieren los apartados 4 y 7 del número octavo de la Orden de 25 de octubre de 1995, los contratos tipo que las entidades pretendan utilizar para desarrollar alguna de las operaciones a que se refiere el apartado 1 de dicho número octavo, siempre que dichas operaciones vayan a realizarse de modo exclusivo con instrumentos negociados en el Mercado de Deuda Pública en Anotaciones. Los contratos se entenderán conformes cuando, transcurridos quince días desde su recepción, el Banco de España no hubiera efectuado ninguna manifestación expresa, objeción o recomendación al respecto, o con anterioridad al transcurso de ese período, cuando el Banco de España comunique a la entidad su conformidad (22).

2. La entidad retendrá y conservará copia firmada por el cliente del documento contractual; se exceptúan de este requisito los depósitos instrumentados en libretas cuando estas sean el documento contractual. También conservará el recibí del cliente a la copia del documento que le haya sido entregada. Cuando los contratos sean intervenidos por fedatario público, la entidad podrá enviar por correo el contrato intervenido; en estos casos, el recibí del cliente vendrá constituido por el correspondiente acuse de recibo del envío.

3. No será preceptiva la entrega de documento contractual en las operaciones de crédito que consistan en descubiertos en cuenta corriente, o en la concesión de anticipos sin interés a empleados de la propia entidad, salvo cuando lo pida el interesado.

En el caso de descubiertos aceptados tácitamente que se prolonguen durante más de tres meses, la entidad comunicará por escrito al cliente, de forma individualizada, el tipo de interés efectivo anual aplicado, y las comisiones y gastos cargados, cuando no lo hubiese hecho de conformidad con lo que establece la NORMA SÉPTIMA (23).

4. En el descuento comercial se entenderá que la factura de presentación, complementada por el documento de liquidación de la misma, cumple la función de documento contractual, a los efectos previstos en el apartado 1 de esta norma.

---

(22) Incorporado el apartado 1 bis por *Circular 3/1996, de 27 de febrero*. Téngase en cuenta que la disposición transitoria de la citada Circular establece: «Los contratos autorizados de acuerdo con lo establecido en la Orden de 7 de julio de 1989, sobre cuentas financieras, podrán seguir siendo utilizados por las entidades, sin que deban someterse al procedimiento establecido, en el caso de los contratos tipo, por el número octavo de la Orden de 25 de octubre de 1995.»

(23) Redactado el apartado 3 según la *Circular 13/1993, de 21 de diciembre*.

5. En los casos previstos en el apartado 1 anterior se entregará un ejemplar de las tarifas de comisiones y gastos repercutibles y las normas sobre fechas de valoración que sean de aplicación a la operación concertada. Para ello bastará entregar la hoja u hojas del folleto en que figuren todos los conceptos de aplicación a esa operación, o los folletos parciales mencionados en el apartado 5 de la NORMA TERCERA, cuando existan.

Dicha entrega no será necesaria cuando se trate de préstamos hipotecarios en los que se hubieran cumplido las formalidades de entrega del folleto informativo y oferta vinculante establecidas en la Orden sobre préstamos hipotecarios (24).

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

a) El tipo de interés nominal que se utilizará para la liquidación de intereses o, en el caso de operaciones al descuento, los precios efectivos inicial y final de la operación. Igualmente se recogerán los recargos por aplazamiento aplicables (24 bis).

Cuando el tipo de interés sea variable, se especificará, de forma precisa e inequívoca, la forma en que se determinará en cada momento (25).

b) La periodicidad con que se producirá el devengo de intereses, las fechas de devengo y liquidación de los mismos o, en su caso, de los precios efectivos y recargos citados en la letra anterior, la fórmula o métodos utilizados para obtener, a partir del tipo de interés nominal, el importe absoluto de los intereses devengados y, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo de dichos importes (25 bis).

c) Las comisiones que sean de aplicación, con indicación concreta de su concepto, cuantía, fechas de devengo y liquidación, así como, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo del importe absoluto de tales conceptos. No serán admisibles las remisiones genéricas a las tarifas.

En particular, los contratos asociados a la emisión de tarjetas de crédito, o de otros medios electrónicos de pago (tarjetas de débito, monedero, etc.), o en los contratos sobre uso de sistemas telefónicos o

---

(24) Incorporado el párrafo segundo del apartado 5 por la *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

(24 bis) Redactado el primer párrafo de la letra a) del apartado 6 por *Circular 4/1998, de 27 de enero*.

(25) Incorporado el segundo párrafo de la letra a) del apartado 6 según la *Circular 5/1994, de 22 de julio*.

(25 bis) Redactada la letra b) del apartado 6 y el segundo párrafo de la letra c), que se incorpora, por *Circular 4/1998, de 27 de enero*.

electrónicos, de acceso a los servicios bancarios a que se refiere el párrafo segundo del apartado 1 de esta norma, reflejarán las comisiones que se deriven de su emisión o establecimiento, las ligadas a su renovación, recarga o mantenimiento, y todas aquellas vinculadas al uso, cualquiera que este sea, del medio electrónico (25 bis).

d) Los derechos que contractualmente correspondan a las partes, en orden a la modificación del interés pactado o de las comisiones o gastos repercutibles aplicados; el procedimiento a que deban ajustarse tales modificaciones, que, en todo caso, deberán ser comunicadas a la clientela con antelación razonable a su aplicación; y los derechos de que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación.

En los contratos de crédito al consumo y en los de financiación de ventas de bienes muebles a plazos sujetos a la Ley 50/1965, a los que sea de aplicación el artículo 8 de la Ley 7/95, se recogerá, asimismo, el diferencial que se aplicará, en su caso, al índice de referencia utilizado para determinar el nuevo coste, y la identificación del índice utilizado o, en su defecto, una definición clara del mismo y del procedimiento para su cálculo. Los datos que sirvan de base al índice deberán ser agregados de acuerdo con un procedimiento objetivo (26).

e) Los derechos del cliente en cuanto al posible reembolso anticipado de la operación.

f) Los demás que deban incluirse de acuerdo con la normativa específica de cada entidad de crédito.

g) En cuanto a los gastos repercutibles, cuando su cuantía no pueda determinarse en el momento de la firma del contrato, figurará al menos su concepto. Cuando se repercutan gastos que la entidad haya satisfecho de forma globalizada y resulte imposible su individualización, los folletos de tarifas deberán recoger las cuantías repercutibles.

En el caso de cuentas de ahorro o imposiciones a plazo instrumentadas en libretas, los extremos recogidos en las letras anteriores podrán incorporarse a la propia libreta o a un documento contractual diferente.

6 bis. El contenido de los documentos contractuales sobre las operaciones con valores incluidas en el ámbito de aplicación de la Orden de 25 de octubre de 1995 ya citada se ajustará a lo establecido en la misma y en las normas que la desarrollen (27).

---

(26) Redactada la letra d) del apartado 6 por la *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

(27) Incorporado el apartado 6 bis por *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

7. En las operaciones activas o pasivas concertadas a tipo de interés variable, los tipos publicados o practicados por la propia entidad de crédito, o por otras de su grupo, no podrán ser utilizados como referencia por ninguna de estas entidades. Los nuevos tipos resultantes de la variación del de referencia deberán comunicarse al cliente, sea de forma individual, sea por los procedimientos establecidos en el siguiente apartado, cuando sean de aplicación.

En ningún caso, el coste total de las operaciones activas podrá ser modificado en perjuicio del prestatario, a no ser que esté previsto en acuerdo mutuo de las partes formalizado por escrito (28).

La variación del coste del crédito acordada en los contratos de crédito al consumo y en los de financiación de ventas de bienes muebles a plazo sujetos a la Ley 50/1965, a los que sea de aplicación el artículo 8 de la Ley 7/95, se deberá ajustar, al alza o a la baja, a la de un índice de referencia objetivo (28).

Cuando se trate de los préstamos a que se refiere el artículo 6.2 de la Orden sobre préstamos hipotecarios, las entidades únicamente podrán utilizar como índices o tipos de referencia aquellos que cumplan las siguientes condiciones (29):

- a) Que no dependan exclusivamente de la propia entidad de crédito, ni sean susceptibles de influencia por ella, en virtud de acuerdos o prácticas conscientemente paralelas con otras entidades.
- b) Que los datos que sirvan de base al índice sean agregados, de acuerdo con un procedimiento matemático objetivo.

Las entidades pondrán la máxima diligencia en comunicar, con exactitud y sin demora, las variaciones que se produzcan en los tipos de interés (29).

8. La obligación de comunicación previa a la clientela de las modificaciones del tipo de interés, a que se refiere la letra *d*) del apartado 6 anterior, podrá sustituirse por su publicación, con antelación razonable a su aplicación, en un diario de general difusión, siempre que así se prevea expresamente en el contrato, que deberá en tal caso indicar el diario en que se anunciará. En caso de interrupción de la publicación de ese diario, deberá notificarse a los clientes su sustitución, bien directamente bien por el procedimiento señalado en el párrafo siguiente (29 bis).

---

(28) Intercalados los párrafos segundo y tercero del apartado 7 por *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

(29) Añadidos los párrafos cuarto y quinto del apartado 7 por *Circular 5/1994, de 22 de julio*.

(29 bis) Téngase en cuenta que la referencia al «párrafo siguiente» ha de entenderse hecha al actual párrafo cuarto.

La comunicación previa al cliente no será precisa cuando se trate de préstamos a tipo variable sujetos a la Orden sobre préstamos hipotecarios, que utilicen como referencia uno de los tipos de referencia oficiales, a que se refiere el apartado 3 de la NORMA SEXTA BIS, y el tipo aplicable al préstamo se obtenga, bien añadiendo al tipo de referencia un margen constante (positivo, nulo o negativo) expresado en puntos o fracciones de punto, bien aplicando a aquel un determinado porcentaje (30).

Tampoco será precisa la comunicación previa al cliente en los créditos al consumo y en las financiaciones de ventas de bienes muebles a plazos sujetas a la Ley 50/1965, a los que sea de aplicación el artículo 8 de la Ley 7/95, cuando las partes hayan convenido la utilización de un tipo de referencia publicado oficialmente por Resolución del Ministerio de Economía y Hacienda o por el Banco de España. Cuando no se utilicen esos tipos de referencia, las modificaciones en el coste total del crédito deberán ser notificadas por el prestamista al prestatario de forma individualizada, incluyendo el cómputo detallado, según el procedimiento de cálculo acordado, que da lugar a esa modificación, e indicando el procedimiento que el prestatario podrá utilizar para reclamar ante el prestamista en caso de que discrepe del cálculo efectuado (31).

En los contratos de duración indefinida, la comunicación de las modificaciones del tipo de interés, comisiones o gastos repercutibles, podrá también ser realizada mediante la publicación de las nuevas condiciones, en la forma prevista en la NORMA QUINTA, durante los dos meses siguientes a la referida modificación, no pudiendo aplicarlas hasta transcurrido ese plazo. Las tarifas publicadas serán, no obstante, de inmediata aplicación en las operaciones derivadas de peticiones concretas e individualizadas de los clientes. En todo caso, las modificaciones del tipo de interés, comisiones o gastos repercutibles aplicables en los contratos de emisión de tarjetas de crédito, o de medios electrónicos de pago, o en los contratos sobre uso de sistemas telefónicos o electrónicos de acceso a los servicios bancarios a que se refiere el segundo párrafo del apartado 1 de esta norma, deberán comunicarse previa e individualmente a la clientela con antelación razonable. El plazo mínimo en el que deba realizarse dicha comunicación previa figurará en el folleto de tarifas a que se refiere la norma tercera de esta Circular (31 bis).

---

(30) *La Circular 5/1994, de 22 de julio*, inserta el segundo párrafo del apartado 8.

(31) Intercalados los párrafos tercero y quinto del apartado 8 por *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

(31 bis) Redactado el cuarto párrafo del apartado 8 por *Circular 4/1998, de 27 de enero*.

Las comunicaciones de las modificaciones de las tarifas de comisiones y gastos repercutibles que afecten a clientes con los que la entidad haya suscrito los contratos a que se refiere el apartado 3 del número noveno de la Orden de 25 de octubre de 1995 se ajustarán a lo establecido en dicha norma y disposiciones que la desarrollen (31).

Sin perjuicio de lo dispuesto en los párrafos anteriores, la información sobre modificaciones deberá facilitarse a la clientela afectada en la primera comunicación que, en el marco de la relación contractual, se dirija al cliente.

Si las modificaciones del tipo de interés, comisiones o gastos repercutibles, implicasen claramente un beneficio para el cliente, podrán ser aplicadas inmediatamente.

En los créditos en cuenta corriente con consumidores a que se refiere el artículo 19.1 de la Ley 7/95, el cliente deberá ser informado por escrito de cualquier cambio en el tipo de interés o en los gastos pertinentes en el momento en que se produzca, bien en un extracto de cuenta, o de cualquier otra forma (32).

9. La modificación de los tipos de interés de las obligaciones, bonos u otros títulos al portador decidida en asamblea de obligacionistas, bonistas o tenedores sobre títulos emitidos originalmente a tipo fijo, se sujetará a la regla especial establecida para los contratos de duración indefinida en el párrafo cuarto del apartado anterior. Cuando los títulos se emitan a tipo variable, los nuevos tipos resultantes de la variación del de referencia podrán aplicarse de modo inmediato, si bien se publicarán en los tabloneros de anuncios de la entidad.

10. En los casos en que la entrega del contrato sea obligatoria, o cuando así lo solicite el cliente, las entidades de crédito harán constar en el mismo, a efectos informativos, con referencia a los términos del contrato y al importe efectivo de la operación, el coste o rendimiento efectivo de la misma, expresados mediante la indicación de una tasa anual equivalente (TAE), calculada con arreglo a las disposiciones que se contienen en la NORMA OCTAVA de esta Circular, bajo la hipótesis de que las operaciones tendrán vigencia durante el período de tiempo acordado entre las partes y de que estas cumplen sus obligaciones con exactitud y puntualidad (33).

La fórmula utilizada para obtener la equivalencia deberá hacerse explícita, ya sea directamente o por re-

ferencia al «Boletín Oficial del Estado» en que se publique la presente Circular, incluyendo las especificaciones que permitan su fácil localización.

En el caso de contratos de crédito al consumo y en los de financiación de ventas de bienes muebles a plazo sujetos a la Ley 50/1965, a los que sea aplicable el artículo 6.2 de la Ley 7/95, con la expresión de la TAE se especificarán los elementos del coste que se integran en su cálculo (34).

11. Las entidades de crédito harán constar en los contratos de las operaciones citadas en el tercer guión de la letra b) del apartado 1 de la presente norma (35):

- a) El importe, número y periodicidad o fecha de los pagos que el deudor deba realizar a la entidad para el reembolso del crédito y el pago de los intereses, comisiones y gastos repercutibles, así como el importe total de esos pagos, cuando sea posible. No será necesario incluir dicha información en las operaciones sin vencimiento o cuadro de amortización determinado. En las concertadas a tipo variable bastará incluir la información relativa al período en que se aplique el tipo de interés inicial; esa información se renovará con cada actualización del tipo.
- b) Los elementos de coste, distintos de las comisiones y gastos repercutibles indicados en las letras c) y g) del apartado 6 precedente, que el cliente deba pagar en el marco de la relación contractual, incluso por su propio incumplimiento y de las condiciones en que sean exigibles; cuando no se conozca su importe, y si fuera posible, se facilitará un método de cálculo o una estimación lo más realista posible.
- c) La necesidad de constitución, en su caso, de un seguro de amortización del crédito por fallecimiento, invalidez, enfermedad o desempleo del titular.

Asimismo, en los contratos de crédito en cuenta corriente con consumidores a que se refiere el artículo 19.1 de la Ley 7/95, las entidades de crédito harán constar el límite del crédito, si lo hubiere, y el procedimiento para la resolución del contrato.

12. En la escritura pública de préstamos a los que se refiere la Orden sobre préstamos hipotecarios, figurarán las cláusulas financieras previstas en el anexo II de la misma, o las que, en los supuestos excepcionales a los que se refiere el artículo 6 de la Orden sobre préstamos hipotecarios, hayan sido verificadas favorablemente por la Dirección General del Tesoro y Política Fi-

(32) Incorporado el último párrafo del apartado 8 por *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

(33) Redactado el párrafo primero del apartado 10 según *Circular 13/1993, de 21 de diciembre*.

(34) Incorporado el último párrafo del apartado 10 por *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

(35) *La Circular 13/1993, de 21 de diciembre*, adiciona el apartado 11 y, posteriormente, la *Circular 3/1996, de 27 de febrero*, incorpora la letra c) y el último párrafo de este apartado.

nanciera. Estas cláusulas se recogerán con el mismo orden y contenido fijados en el citado anexo, y deberán estar debidamente separadas de las restantes cláusulas contractuales, sin que estas últimas puedan desvirtuar su contenido en perjuicio del prestatario. Dichas cláusulas financieras sustituirán los requisitos de información previstos en los apartados 6 y 11 de esta norma.

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

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

13. En los créditos al consumo, a los que sea de aplicación lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 7/95, las entidades de crédito estarán obligadas a entregar al consumidor, antes de la celebración del contrato, si este así lo solicita, un documento con todas las condiciones del crédito, como oferta vinculante, que deberá mantener durante un plazo mínimo de diez días hábiles desde su entrega, salvo que medien circunstancias extraordinarias o no imputables a ella (37).

#### **NORMA SEXTA BIS.—Préstamos hipotecarios** (37 bis)

1. En las subrogaciones de préstamos hipotecarios reguladas por la Ley 2/1994, de 30 de marzo:

a) La oferta vinculante a que se refiere el párrafo segundo del artículo 2 de dicha Ley se formulará por escrito, deberá ser firmada por representante de la entidad y, salvo que medien circunstancias extraordinarias o no imputables a la entidad, tendrá un plazo de validez no inferior a diez días hábiles des-

de su fecha de entrega. Dicha oferta especificará las condiciones financieras correspondientes a las cláusulas financieras que resulten de aplicación, de las recogidas en el anexo II de la Orden sobre préstamos hipotecarios. La oferta vinculante incluirá, cualquiera que sea la modalidad del tipo de interés, la tasa anual equivalente de la operación, calculada conforme a lo dispuesto en los apartados 2, 4.a) y 6 de la NORMA OCTAVA, si bien entre los conceptos de coste se incluirá, además, el importe estimado de la comisión de cancelación del préstamo objeto de subrogación.

b) Con la oferta vinculante, las entidades financieras a que se refiere el párrafo anterior informarán al cliente del coste efectivo, correspondiente al período remanente, del préstamo en el que proyectan subrogarse. Este cálculo se realizará conforme a lo dispuesto en los mencionados apartados 2, 4.a) y 6 de la NORMA OCTAVA, si bien se tomarán en cuenta exclusivamente aquellos conceptos de coste que quedarían por pagar si la operación siguiera su curso normal.

2. Las entidades de crédito que otorguen préstamos sujetos a la Orden sobre préstamos hipotecarios deberán realizar las acciones a que se refieren los artículos 3, 4 y 5 de la misma, de acuerdo con las provisiones allí contenidas y con las siguientes especificaciones:

a) El contenido mínimo del folleto informativo a que se refiere el artículo 3 de la Orden será el que figura en el anexo VII.

b) Cuando la entidad concierte o efectúe la tasación del inmueble u otro servicio que considere necesario, y dicho gasto sea por cuenta del cliente, deberá indicar a este la identidad de los profesionales o entidades seleccionados al efecto, así como de su capacidad de elección cuando exista más de uno.

c) La entidad de crédito estará obligada a la devolución inmediata de las provisiones de fondos que, en su caso, se hubieran pactado para gastos preparatorios, en los términos previstos en el propio pacto o, en todo caso, cuando así lo solicite el cliente y hubiera transcurrido un mes desde la presentación de la solicitud, o desde que se hubiera completado la información requerida, sin que la entidad hubiera denegado el préstamo o efectuado la oferta vinculante a que se refiere el artículo 5 de la Orden. Si el cliente desistiese de su solicitud antes de transcurrido ese plazo, la entidad deberá devolver aquella parte de la provisión a que se hubiese comprometido o, como mínimo, la que no hubiese utilizado.

3. A efectos de lo previsto en la Disposición Adicional Segunda de la Orden sobre préstamos hipoteca-

(36) Incorporado el apartado 12 por *Circular 5/1994, de 22 de julio*.

(37) Incorporado el apartado 13 según *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

(37 bis) Incorporada la norma sexta bis por *Circular 5/1994, de 22 de julio*. Véanse *Orden de 5 de mayo de 1994* y *Real Decreto 2616/1996, de 20 de diciembre, por el que se modifican los Reales Decretos 1426/1989 y 1427/1989, de 17 de noviembre, sobre aranceles de los notarios y de los registradores de la propiedad en las operaciones de subrogación y novación de los préstamos hipotecarios, acogidos a la Ley 2/1994, de 30 de marzo*.

rios, se consideran oficiales los siguientes índices o tipos de referencia, cuya definición y forma de cálculo se recoge en el anexo VIII:

- a) Tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, para adquisición de vivienda libre, concedidos por los bancos.
- b) Tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, para adquisición de vivienda libre, concedidos por las cajas de ahorros.
- c) Tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, para adquisición de vivienda libre, concedidos por el conjunto de las entidades de crédito.
- d) Tipo activo de referencia de las cajas de ahorros.
- e) Tipo de rendimiento interno en el mercado secundario de la deuda pública de plazo entre dos y seis años.
- f) Tipo interbancario a un año (MIBOR), exclusivamente para los préstamos hipotecarios formalizados con anterioridad al 1 de enero del año 2000 (38).
- g) Referencia interbancaria a un año (38 bis).

El Banco de España dará una difusión adecuada a estos índices que, en todo caso, se publicarán, mensualmente, en el «Boletín Oficial del Estado».

#### **NORMA SÉPTIMA.—Documentos de liquidación de operaciones (38 ter)**

Las comunicaciones a los clientes previstas en el número octavo de la Orden se ajustarán a las normas contenidas en el anexo VI de esta Circular (39).

En los casos en que la operación dé lugar únicamente a pagos periódicos prefijados, la entrega de los sucesivos documentos de liquidación podrá sustituirse por la inclusión en el contrato de una tabla con todos los pagos o amortizaciones, con sus respectivas fechas, así como con los demás datos previstos en el anexo citado, sin perjuicio de la entrega de los justificantes de cada pago. En caso de modificación de cualquiera de los da-

(38) Redactada la letra f) del apartado 3 según la *Circular 1/2000, de 28 de enero. Véase Orden de 1 de diciembre de 1999, sobre fórmula de cálculo del tipo de interés del mercado interbancario a un año (MIBOR) (BOE de 4).*

(38 bis) Incorporada la letra g) del apartado 3 por la *Circular 7/1999, de 29 de junio, dirigida a Entidades de Crédito, de modificación de la Circular 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela.*

(38 ter) Véase disposición transitoria, apartado 1, letra d), de la presente Circular.

(39) Redactado el primer párrafo por *Circular 4/1998, de 27 de enero.*

tos de la tabla deberá entregarse un nuevo documento íntegro que incorpore los nuevos datos.

Cuando se trate de préstamos a largo plazo con liquidaciones periódicas y de igual cuantía, los documentos de liquidación que correspondan a períodos inferiores al año podrán sustituirse por otro único de carácter anual que los resuma.

En el caso de operaciones con valores reguladas por la Orden de 25 de octubre de 1995, la información a facilitar a los clientes se ajustará a lo establecido en la citada Orden y disposiciones que la desarrollen (40).

#### **NORMA OCTAVA.—Coste y rendimiento efectivos de las operaciones**

1. El tipo de interés, coste o rendimiento efectivo deberán expresarse obligatoriamente en los documentos contractuales a que se refiere el apartado 1 de la NORMA SEXTA de esta Circular y en los siguientes casos:

- a) Tipo de interés preferencial, y de descubiertos en cuenta corriente y excedidos en cuenta de crédito, a que se refiere el apartado 1 de la NORMA PRIMERA de esta Circular.
- b) Tipos de interés de referencia que se mencionan en el apartado 3 de la NORMA PRIMERA de esta Circular.
- c) Publicidad en que se haga referencia implícita o explícita a costes o rendimientos de operaciones bancarias.
- d) Documentos de liquidación de operaciones activas o pasivas.
- e) Oferta vinculante a que se refiere el artículo 16 de la Ley 7/95 y el artículo 5 de la Orden sobre préstamos hipotecarios. Cuando los créditos o préstamos se realicen a tipo variable, dicho coste tendrá efectos informativos, y se hará seguir de la expresión: «variará con las revisiones del tipo de interés» (41).

2. Para la confección y publicación del tipo de interés, coste o rendimiento efectivo a que se refiere el apartado anterior, las entidades deberán atenerse a las siguientes reglas, que se desarrollan matemáticamente mediante la fórmula contenida en el anexo V (42):

(40) Incorporado el último párrafo por *Circular 3/1996, de 27 de febrero.*

(41) Redactada la letra e) del apartado 1 por *Circular 3/1996, de 27 de febrero.*

(42) Redactado el primer párrafo del apartado 2 por *Circular 13/1993, de 21 de diciembre.*



- a) Los tipos de interés, costes o rendimientos se expresarán en tasas porcentuales anuales pagaderas a término vencido equivalentes.
- b) La tasa porcentual equivalente es aquella que iguala en cualquier fecha el valor actual de los efectivos recibidos y entregados a lo largo de la operación, por todos los conceptos, incluido el saldo remanente a su término, con las excepciones e indicaciones que se recogen en los siguientes apartados.

3. En la publicación de los tipos mencionados en el apartado 1, letras a) y b) precedentes, el cálculo del tipo de interés efectivo no incluirá carga alguna por comisiones o gastos repercutibles, extremo que se señalará expresamente. En los descubiertos en cuenta corriente con consumidores a que se refiere el artículo 19.4 de la Ley 7/95, se hará referencia expresa a la limitación contenida en esa norma (43).

En los descubiertos en cuenta corriente o excedidos en cuenta de crédito, los tipos de interés efectivos se calcularán aplicando el período de liquidación más corto entre los habitualmente practicados por la entidad en sus descubiertos o excedidos (44).

Los tipos publicados para los descubiertos en cuenta corriente, los excedidos en cuenta de crédito y los «otros tipos de referencia» podrán acompañarse también de los tipos nominales (45).

Los «excedidos en cuenta de crédito» podrán expresarse, alternativamente, como recargos sobre el tipo contractual del crédito, en cuyo caso se hará constar la palabra «recargo» (45).

4. En la información sobre el coste efectivo de las operaciones activas, se aplicarán las reglas siguientes (46):

- a) En el cálculo del coste efectivo se incluirán las comisiones y demás gastos que el cliente esté obligado a pagar a la entidad como contraprestación por el crédito recibido o los servicios inherentes al mismo. No se considerarán a estos efectos las comisiones o gastos que se indican a continuación, aun cuando debe quedar expresa y claramente indicado que la tasa anual equivalente no los incluye (46):

— Los gastos que el cliente pueda evitar en uso de las facultades que le concede el contrato, en par-

ticular, y, en su caso, los gastos por transferencia de los fondos debidos por el cliente.

— Los gastos a abonar a terceros, en particular los corretajes, gastos notariales e impuestos.

— Los gastos por seguros o garantías. No obstante, se incluirán las primas de los seguros que tengan por objeto garantizar a la entidad el reembolso del crédito en caso de fallecimiento, invalidez, o desempleo de la persona física que haya recibido el crédito, siempre que la entidad imponga dicho seguro como condición para conceder el crédito.

En aquellos casos en que la entidad reciba ayudas, subsidios o subvenciones de carácter público, solo se tendrán en cuenta para el cálculo de la tasa anual equivalente los importes efectivamente reintegrados por el beneficiario, de forma que aquellas subvenciones resulten excluidas de sus costes.

- b) Las liquidaciones correspondientes a cualquier clase de morosidad (ya sean de cuotas de interés o de principal) se tratarán de forma independiente, con señalamiento de las variables a que se refiere la liquidación.

- c) En la liquidación de las cuentas de crédito (47), las comisiones de apertura u otros gastos iniciales deberán distribuirse durante toda la vida contractual del crédito, y su integración como componente del coste efectivo anual se hará calculándolos sobre el límite del crédito, aunque no haya sido totalmente dispuesto. Si no se hubiese establecido plazo, se distribuirán en las liquidaciones de intereses correspondientes al primer año de vigencia.

No se incluirá en el coste la comisión que pueda cobrarse por disponibilidad, aun cuando tal circunstancia debe quedar expresamente señalada, con indicación del importe total a que dicha comisión se eleve.

En la documentación contractual relativa a estas operaciones, el coste efectivo a reflejar a efectos informativos se calculará bajo el supuesto de la disposición total del crédito a su concesión.

En la liquidación de estos créditos, los cálculos se efectuarán sobre los saldos medios efectivamente dispuestos. No se considerarán como disposiciones los cargos iniciales por comisiones y gastos.

- d) En el descuento de papel comercial, el coste efectivo se complementará por cada factura liquidada como sigue:

(43) Redactada la última frase del párrafo primero del apartado 3 según *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

(44) Incorporado el párrafo segundo del apartado 3 por *Circular 5/1994, de 22 de julio*.

(45) Incorporados los párrafos tercero y cuarto del apartado 3 según *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

(46) Redactados el primer párrafo del apartado 4 y el primer párrafo de la letra a) según *Circular 13/1993, de 21 de diciembre*.

(47) Redactado el inicio del primer párrafo de la letra c) del apartado 4 por *Circular 13/1993, de 21 de diciembre*.

- Solo se integrará en el coste el importe de las comisiones que, por cada efecto, exceda de los mínimos tarifados por cada entidad. Esta circunstancia debe quedar expresamente señalada en la liquidación.
  - Los efectos a menos de 15 días no se entenderán descontados a estos fines, considerándose todos sus costes como inherentes al servicio de cobranza. Serán liquidados separadamente.
- e) En las operaciones de arrendamiento financiero se considerará como efectivo recibido el importe del principal del crédito más el valor residual del bien. El importe, en su caso, de las fianzas recibidas se tendrá en cuenta como substraendo, a fin de establecer el efectivo puesto a disposición del cliente.
- f) En las operaciones de «factoring», en las que se preste, al menos, el servicio de administración, la tasa anual equivalente correspondiente a la financiación no incluirá las comisiones de factoraje. En el caso de que la financiación se instrumente como un descuento comercial, no se aplicarán las excepciones contenidas en la anterior letra d).
- g) En el cálculo de la tasa anual equivalente exigible conforme a lo previsto en el apartado 10 de la NORMA SEXTA se aplicarán, cuando sea necesario, los siguientes supuestos (48):
- En los contratos de crédito sin límite se entenderá que el crédito concedido no es superior a 1.500 euros (48 bis).
  - En los créditos sin vencimiento o cuadro de amortización determinado, se considerará que el crédito se reembolsa íntegramente al año de su concesión.
  - Cuando se estipulen diversas posibilidades para el reembolso de un crédito, se utilizará la fecha más próxima de las previstas en el contrato.

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

- a) El cálculo del tipo de rendimiento efectivo se referirá a los importes brutos liquidados, sin tener en cuenta, en su caso, las deducciones por impuestos a cargo del receptor, ni las ventajas fiscales por desgravaciones que puedan beneficiarle. La entidad

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

(48 bis) Redactado el primer guión del apartado 4.g) según *Circular 3/1999, de 24 de marzo*. Véase la disposición transitoria, 1.c), de la citada Circular.

(49) Redactado el primer párrafo del apartado 5 según *Circular 13/1993, de 21 de diciembre*.

podrá añadir, si lo considera conveniente, los tipos netos que puedan resultar para el cliente, teniendo en cuenta esas circunstancias fiscales.

- b) Si durante el período de liquidación se hubiesen producido descubiertos, se procederá a efectuar la correspondiente separación de saldos medios de signos contrarios por los días que a cada uno correspondan, aplicándose a aquellos las normas sobre créditos en cuenta corriente.
- c) En la documentación contractual y en las liquidaciones relativas a las cuentas corrientes a la vista o cuentas de ahorro, el cálculo de su rendimiento efectivo no incluirá los eventuales cargos que por comisiones o gastos puedan derivarse del servicio de caja vinculado a tales contratos.
- d) En las cuentas corrientes y de ahorro con tipo de interés nominal igual o inferior al 2,5 %, las entidades podrán tomar como tipo de interés anual efectivo el propio nominal, expresándolo así en los documentos contractuales y de liquidación.

6. En las operaciones a tipo de interés variable, el coste o rendimiento efectivo que se ha de reflejar en la documentación contractual se calculará bajo el supuesto teórico de que el tipo de referencia inicial permanece constante, durante toda la vida del crédito, en el último nivel conocido en el momento de celebración del contrato.

Si se pactara un tipo de interés fijo para cierto período inicial, se tendrá en cuenta en el cálculo, pero únicamente durante dicho período inicial. Excepcionalmente, si el tipo inicial se aplicara durante un plazo de diez años o más, o durante la mitad o más de la vida del contrato, aplicándose, al menos, durante tres años, en el cálculo del coste o rendimiento efectivo solo se tendrá en cuenta ese tipo inicial. Tal simplificación deberá advertirse adecuadamente (50).

7. En los documentos de liquidación de las operaciones activas que deben facilitarse periódicamente a los clientes, de conformidad con la NORMA SÉPTIMA, el coste efectivo se calculará tomando exclusivamente en cuenta el plazo pendiente de amortización y los conceptos de coste que queden por pagar si la operación sigue su curso normal. El coste efectivo así calculado se denominará «coste efectivo remanente».

En las operaciones a tipo de interés variable, las modificaciones que experimenten los índices de referencia no se reflejarán en el «coste efectivo remanente» hasta tanto no afecten al tipo nominal de la operación (51).

(50) Redactado el apartado 6 por *Circular 5/1994, de 22 de julio*.

(51) Incorporado el apartado 7 por *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

## NORMA NOVENA.—Publicidad (52)

1. La publicidad que realicen las entidades de crédito sobre operaciones, servicios o productos financie-

(52) Véase la siguiente normativa autonómica sobre la materia:

### ANDALUCÍA

Decreto 25/1983, de 9 de febrero, por el que se regulan las competencias de la Comunidad Autónoma Andaluza sobre las Cajas de Ahorros (BOJA DE 15), artículo 8.

Ley 15/1999, de 16 de diciembre, de Cajas de Ahorros de Andalucía (BOJA de 28), artículos 31 a 34.

### ARAGÓN

Decreto 93/1983, de 25 de octubre, por el que se regulan las competencias de la Comunidad Autónoma de Aragón en materia de Cajas de Ahorros (BOAR de 4 de noviembre), artículo 8.

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

### ASTURIAS

Decreto 52/1992, de 4 de junio, sobre actuación e inversiones de Cajas de Ahorros que operen en el Principado de Asturias (BOPA de 29), artículo 10.

Decreto 65/1994, de 4 de agosto. Adecuación a la Ley de 26 de noviembre de 1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOPA de 26), anexo I.

### BALEARES

Decreto 6/1984, de 24 de enero, de dependencia orgánica y funcional de las Cajas de Ahorros (BOIB de 20 de febrero), artículo 6.

Circular 2/1984, de 30 de noviembre, sobre publicidad de las Cajas de Ahorros (BOIB de 20 de diciembre).

Decreto 43/1986, de 15 de mayo, relativo a Cajas de Ahorros, órganos rectores y control de gestión (BOIB de 20), artículo 42.

Decreto 146/1989, de 30 de noviembre. Sociedades Cooperativas (BOIB de 21 de diciembre), artículo 9.

Decreto 33/1990, de 19 de abril. Cajas de Ahorros, infracciones y sanción inspectora (BOIB de 3 de mayo), artículo 4.

### CANARIAS

Orden de 27 de octubre de 1989, por la que se delegan determinadas facultades en materia de Cajas de Ahorros (BOC de 8 de noviembre), artículo 1.

### CANTABRIA

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

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

### CASTILLA-LA MANCHA

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

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

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

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

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

### CASTILLA Y LEÓN

Decreto 164/1988, de 27 de julio, por el que se regulan las competencias de la Comunidad de Castilla y León en materia de Cooperativas de Crédito y Cajas Rurales (BOCL de 1 de agosto), artículo 9.

Decreto Legislativo 1/1994, de 28 de julio, de aprobación del texto refundido de la Ley de Cajas de Ahorros (BOCL de 3 de agosto), artículos 58 y 65.

Decreto 45/1999, de 11 de marzo, por el que se regula la publicidad de las Cajas de Ahorros en Castilla y León (BOCL de 15).

### CATALUÑA

Decreto 303/1980, de 29 de diciembre, que desarrolla las competencias que corresponden a la Generalidad de Cataluña respecto a las Cajas de Ahorros (DOGC de 29), artículo 8.

ros en la que se haga referencia, explícita o implícita, a su coste o rendimiento para el público, deberá ser sometida a la autorización previa del Banco de España, presentando la solicitud en el Registro General del mismo. Se exceptúa de esa autorización la publicidad que esté sometida al control de las Comunidades Autónomas, de acuerdo con sus competencias en esta materia, en el marco de lo dispuesto en el artículo 48, número 3 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, y siempre que el ámbito de difusión de los anuncios no exceda del de dichas Comunidades Autónomas.

Tendrá la consideración de publicidad toda forma de comunicación por la que se ofrezcan operaciones, servicios o productos financieros, o se divulgue infor-

Decreto 270/1983, de 23 de junio. Desarrollo de la Ley 4/1983, de 9 de marzo, de Cooperativas de Cataluña, en cuanto a las Cooperativas de Crédito y Cajas Rurales (DOGC de 8 de julio), artículo 4.

Decreto 172/1994, de 14 de junio, de adecuación de procedimientos a la Ley de 26 de noviembre de 1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (DOGC de 27 de julio), artículos 4 y 9.

Orden de 19 de abril de 1995, sobre delegación de competencias en diversos órganos del Departamento de Economía y Finanzas (DOGC de 28), artículo 4.

### EXTREMADURA

Ley 8/1994, de 23 de diciembre, de Cajas de Ahorros (DOE de 21 de enero de 1995), artículos 17 y 18.

### GALICIA

Decreto 77/1983, de 21 de abril, sobre dependencia orgánica y funcional de las Cajas de Ahorros de la Comunidad Autónoma de Galicia (DOGA de 3 de mayo), artículo 5.

Circular 2/1987, de 15 de septiembre, a las Cajas de Ahorros gallegas, relativa a operaciones de riesgo de consejeros y otros cargos de las Cajas de Ahorros gallegas, autorización de inversiones de superior importe, autorización, en su caso, de concesión de créditos y riesgos a las Corporaciones Locales de Galicia y autorización de los proyectos y presupuestos de publicidad de las Cajas de Ahorros con domicilio en Galicia (DOGA de 9 de octubre), artículo 4.

Ley 4/1996, de 31 de mayo. Cajas de Ahorros de Galicia (DOGA de 12 de junio), artículos 41 y 53.

### MADRID

Decreto 19/1985, de 21 de febrero, sobre régimen de dependencia orgánica y funcional de las Cajas de Ahorros (BOMA de 22), artículo 8.

### MURCIA

Decreto 87/1983, de 22 de noviembre, de competencias de la Comunidad Autónoma de Murcia sobre Cajas de Ahorros (BOMU de 12 de diciembre), artículo 8.

Orden de 10 de marzo de 1987, por la que se regula la publicidad de las Cajas de Ahorros con sede en la región de Murcia (BOMU de 11 de abril).

Ley 3/1998, de 1 de julio, de Cajas de Ahorros de la Región de Murcia (BOMU de 23), artículo 24.

### NAVARRA

Decreto foral 244/1992, de 29 de junio, por el que se desarrollan determinadas competencias de la Comunidad Foral de Navarra en materia de Cajas de Ahorros (BONA de 3 de agosto), artículo 9.

Orden foral 643/1992, de 31 de agosto, de regulación de la publicidad de las Cajas de Ahorros en la Comunidad Foral de Navarra (BONA de 18 de septiembre).

### RIOJA, LA

Decreto 32/1988, de 8 de julio. Competencias de la Comunidad Autónoma de La Rioja sobre Cajas de Ahorros (BOR de 12), artículo 9.

### VALENCIA

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

mación sobre ellos, cualquiera que sea el medio que se utilice: prensa, radio, televisión, filmaciones, carteles interiores o exteriores, vallas, folletos, circulares, etc., incluyendo las circulares y cartas personalizadas que formen parte de una campaña de difusión.

2. Los proyectos de campañas publicitarias sometidas a autorización se presentarán por duplicado, y deberán consistir en una reproducción adecuada, según el medio de difusión, de los textos, bocetos, composición gráfica, cuñas radiofónicas o filmaciones, en su caso, con indicación de los tamaños y tiempos totales y relativos de la composición interna de los mismos.

La publicidad de las entidades de crédito, para ser autorizada, deberá presentar al público, con claridad, precisión y respeto de la competencia, las características de la oferta financiera, debiendo contener una descripción suficiente del producto ofertado, que muestre los aspectos más significativos del mismo y, en particular, su coste o rendimiento efectivo (TAE) mediante un ejemplo representativo (53).

Cuando el coste o rendimiento efectivo a indicar en la publicidad pueda verse alterado por circunstancias tales como el importe de la operación, la existencia de comisiones diferentes, u otras causas, se indicará el intervalo significativo en que pueda moverse (54).

En la publicidad de las operaciones a tipo de interés variable en que concurra el supuesto previsto en el segundo párrafo del apartado 6 de la NORMA OCTAVA, cuando se mencione el tipo inicial, se dará relevancia publicitaria predominante a la tasa calculada según el criterio expuesto en esa disposición (54).

3. El Banco de España resolverá sobre las autorizaciones en el plazo máximo de ocho días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud, entendiéndose autorizada la publicidad si transcurrido ese plazo no se hubiese producido comunicación al interesado. Este plazo quedará interrumpido al ser requerida la entidad para cualquier modificación o información adicional. Toda denegación de solicitud de autorización será motivada.

En toda publicidad autorizada expresamente deberá constar la expresión «Registrado en el Banco de España con el n.º», o su abreviatura «RBE n.º». Estas autorizaciones no implican recomendación a favor de las operaciones, productos o servicios anunciados, por lo que las entidades no harán referencia a dicha autorización en forma tal que pueda inducir a error. En otro ca-

so, deberá constar la expresión «Registro de entrada en el Banco de España n.º» o su abreviatura «REBE n.º».

4. El Banco de España podrá requerir de las entidades de crédito la rectificación o el cese de aquella publicidad que no respete las condiciones de autorización, o que no la hubiese obtenido siendo exigible. Igualmente, el Banco de España podrá ejercer las acciones a que hace referencia el título IV de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, general de publicidad.

Por su parte, las asociaciones de consumidores y usuarios que figuren inscritas en el Registro a que se refiere el número 1 del artículo 1º del Real Decreto 825/1990, de 22 de junio, sobre el derecho de representación, consulta y participación de los consumidores y usuarios a través de sus asociaciones, podrán denunciar ante el Banco de España los incumplimientos de las disposiciones contenidas en la presente norma.

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

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

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

7. Las entidades de crédito cuyos servicios se ofrezcan, directa o indirectamente, en la publicidad realizada por una empresa que no sea entidad de crédito, quedarán obligadas a tramitar ante el Banco de España, cuando así proceda, según el apartado 1 de esta norma, la autorización de la campaña publicitaria.

(53) Incorporado el inciso final del segundo párrafo del apartado 2 por *Circular 13/1993, de 21 de diciembre (BOE de 31)*.

(54) Añadidos los párrafos tercero y cuarto del apartado 2 por *Circular 13/1993, de 21 de diciembre (BOE de 31)*.

## **NORMA DÉCIMA.—Remisión de comunicaciones y documentos**

1. Las tarifas de comisiones y reglas de valoración y las comunicaciones y estados sobre tipos de interés, así como las solicitudes de autorización de publicidad, reguladas por esta Circular, se dirigirán a la Oficina de Instituciones Financieras del Banco de España, que igualmente tramitará las dudas que puedan presentarse para una correcta interpretación de las normas del capítulo I de esta Circular.

2. Todas las comunicaciones relativas a los contenidos descritos en el apartado anterior deberán presentarse suscritas por firma con poder bastante y con el sello de la entidad.

### **CAPÍTULO II**

## **ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES (55)**

### **NORMA UNDÉCIMA**

El Servicio de Reclamaciones, regulado por el número noveno de la Orden, es una unidad de trabajo inordinada en los Servicios Jurídicos del Banco de España, de cuya jefatura depende su organización y funcionamiento.

El Servicio de Reclamaciones adecuará sus actuaciones a las directrices que emanen del Consejo Ejecutivo del Banco de España.

El Servicio no facilitará información general sobre entidades de crédito o servicios bancarios.

### **NORMA DUODÉCIMA**

Con independencia de su estructura funcional propia, en los casos en que el Jefe de los Servicios Jurídicos lo considere necesario, cualesquiera de las oficinas del Banco que para ello sean requeridas informarán sobre aspectos concretos de los expedientes en curso.

### **NORMA DECIMOTERCERA**

El Servicio de Reclamaciones podrá recabar toda clase de información de las entidades sometidas a su

---

(55) Véase el anejo I de la Circular 4/1994, de 22 de julio, sobre ficheros con datos de carácter personal gestionados por el Banco de España (BOE de 27 de julio).

Téngase en cuenta que las referencias efectuadas al Consejo Ejecutivo han de entenderse hechas a la Comisión Ejecutiva.

competencia relacionada con los expedientes que trámite. El Jefe de los Servicios Jurídicos, a quien expresamente se le confieren las necesarias facultades, podrá acordar las comprobaciones precisas para la obtención de datos y documentos directamente en el domicilio u oficinas de aquellas, en cuyo caso actuará investido de las facultades de inspección que le corresponden al Banco de España. En el requerimiento en que así lo acuerde, hará constar los extremos sobre los que versen las comprobaciones y el nombre de las personas que las hayan de llevar a cabo.

### **NORMA DECIMOCUARTA (56)**

1. Para la admisión y tramitación de reclamaciones ante el Servicio, será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente por escrito ante el «defensor del cliente» (u órgano equivalente) de la entidad de crédito, caso de existir. El defensor del cliente deberá acusar recibo por escrito de las reclamaciones que se le presenten.

---

(56) Véase la siguiente normativa autonómica sobre la materia:

#### **ANDALUCÍA**

*Ley 15/1999, de 16 de diciembre, de Cajas de Ahorros de Andalucía (BOJA de 28), artículos 102 a 109.*

#### **ARAGÓN**

*Ley 1/1991, de 4 de enero, reguladora de las Cajas de Ahorros en Aragón (BOAR de 18), artículos 77 a 83.*

#### **CASTILLA-LA MANCHA**

*Ley 4/1997, de 10 de julio, de Cajas de Ahorros de Castilla-La Mancha (DOCM de 18), artículo 67.*

*Resolución de 23 de julio de 1999, por la que se da publicidad al Acuerdo del Consejo de Gobierno de aprobación de los Estatutos de la Federación de Cajas de Ahorro de Castilla-La Mancha (DOCM de 3 de agosto), artículos 27 y 28.*

#### **EXTREMADURA**

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

#### **GALICIA**

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

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

*Decreto 270/1998, de 24 de septiembre, por el que se desarrolla la organización y funcionamiento de la Oficina de Reclamaciones de Clientes de las Cajas de Ahorros (DOGA de 7 de octubre).*

#### **MURCIA**

*Ley 3/1998, de 1 de julio (BOMU de 23), artículo 23.*

#### **VALENCIA**

*Decreto 13/1991, de 21 de enero, por el que se regula la Federación Valenciana de Cajas de Ahorros (DOGV de 13 de febrero), artículos 10 a 20.*

*Resolución de 28 de mayo de 1991. Aprobación de los estatutos de la Federación Valenciana de Cajas de Ahorros (DOGV de 23 de julio), artículos 7 y 17.*

*Resolución de 25 de octubre de 1991. Concesión de autorización al Reglamento del Defensor del Cliente de las Cajas Valencianas (DOGV de 8 de noviembre).*

*Decreto Legislativo 1/1997, de 23 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Cajas de Ahorros (DOGV de 28), artículo 76.*

Si el defensor del cliente denegara la admisión de la reclamación, denegación que en todo caso deberá ser motivada, o se produjese resolución no satisfactoria para el reclamante, o hubieran transcurrido dos meses desde la fecha de su presentación sin resolución, el interesado podrá interponer su reclamación ante el Servicio.

2. A efectos de lo preceptuado en el apartado primero de esta norma, se considerará que existe defensor del cliente cuando una entidad o conjunto de entidades tenga establecida o se someta formalmente a institución u órgano creado con finalidad de salvaguarda de los derechos e intereses de sus clientes, y debidamente comunicado al Banco de España.

### **NORMA DECIMOQUINTA**

El procedimiento de reclamación se iniciará a instancia de persona interesada, mediante escrito dirigido al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, en que se hará constar:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, además, de la persona que lo represente, justificando la representación. Número de DNI para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Denominación o razón social de la entidad a que se refiere el escrito de reclamación, y oficina u oficinas donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.
- c) Hechos, razones y solicitud en que se concreten, con claridad, las cuestiones sobre las que se solicita el pronunciamiento del Servicio, haciendo constar expresamente que las mismas no son objeto de litigio ante los tribunales ordinarios de justicia.
- d) Fecha en que fue presentada la reclamación al defensor del cliente de la entidad reclamada, caso de existir, justificando documentalmente dicha presentación o, en su caso, la denegación de su admisión o la resolución emitida.
- e) Lugar, fecha y firma.

Además, el reclamante deberá aportar las pruebas documentales en que apoye su reclamación.

Solamente se tramitarán las reclamaciones que se formulen por escrito y se refieran a operaciones concretas.

### **NORMA DECIMOSEXTA**

Las reclamaciones podrán presentarse directamente en el Servicio, radicado en la sede central del Banco de

España, o en las sucursales de este. Las presentadas en sucursales serán inmediatamente remitidas a la central, Servicios Jurídicos, reteniendo aquellas una fotocopia justificativa.

### **NORMA DECIMOSÉPTIMA**

Recibida la reclamación por el Servicio se procederá a la apertura de expediente. Si no se encontrase suficientemente justificada la identidad del reclamante o de la entidad afectada, no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de aquella, o no se acreditase haberla formulado previamente al defensor del cliente, se requerirá al firmante, conforme al artículo 71 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (57), para completar la información en el plazo de diez días, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la reclamación sin más trámite.

Las partes tendrán acceso al correspondiente expediente.

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

### **NORMA DECIMOCTAVA**

Conforme a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (57), el Jefe de los Servicios Jurídicos podrá disponer la acumulación de expedientes que guarden íntima conexión.

### **NORMA DECIMONOVENA**

Antes de la finalización del expediente, la entidad a quien se refiera la reclamación deberá ser oída, sin perjuicio de los datos que de la misma pueda recabar el Servicio. Todos los requerimientos que se formulen a la entidad deberán ser cumplimentados en plazo de quince días hábiles, transcurridos los cuales sin contestación se tendrán por incumplidos a los efectos procedentes, pudiendo continuar el procedimiento.

---

(57) La Circular 5/1994, de 22 de julio, dispone que las referencias efectuadas a la antigua Ley de Procedimiento Administrativo deben entenderse realizadas a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE de 27).

## **NORMA VIGÉSIMA**

El expediente deberá resolverse en plazo máximo de tres meses desde la última actuación que en él conste. Si ello no fuese posible, deberán hacerse constar expresamente en el informe final las causas que lo han impedido.

## **NORMA VIGÉSIMA PRIMERA**

El expediente concluirá con el informe a que se refiere el apartado c) del número noveno de la Orden. Tal informe, que será motivado, deberá contener unas conclusiones claras en las que, al menos, se haga constar si de lo actuado se desprende quebrantamiento de normas de disciplina y si la entidad se ha ajustado o no a las buenas prácticas y usos bancarios.

## **NORMA VIGÉSIMA SEGUNDA**

El informe se notificará a las partes.

El Servicio informará regularmente al Consejo Ejecutivo, en la forma que este determine, de la situación general de los trámites y de las incidencias más importantes.

## **NORMA VIGÉSIMA TERCERA**

Si a la vista del informe emitido en el expediente de reclamación, del que se dedujere que ha existido perjuicio para el reclamante en sus relaciones con la entidad de crédito, esta rectificase su situación con aquel, conforme a lo previsto en las conclusiones, deberá ponerlo en conocimiento del Banco de España y justificarlo documentalmente en el plazo máximo de un mes a contar de la notificación del informe, procediéndose a su archivo. De no recibirse noticias en dicho plazo, se procederá asimismo al archivo de la reclamación, quedando el expediente como antecedente a los efectos legales que procedan. El archivo decretado se entenderá sin perjuicio de las responsabilidades administrativas o de otro orden en que haya podido incurrir la entidad.

Si la rectificación se produjese en cualquier momento anterior del expediente y fuere a satisfacción del reclamante, deberá también justificarse documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite, salvo lo establecido en la norma siguiente.

## **NORMA VIGÉSIMA CUARTA**

Si de las actuaciones practicadas se dedujere el quebrantamiento de normas de disciplina o se detectaren

indicios de conductas delictivas, o de infracciones tributarias, de control de cambios, de consumo o competencia, o de otra naturaleza, los Servicios Jurídicos darán cuenta al Consejo Ejecutivo a los efectos oportunos.

Además, en caso de allanamiento o desistimiento de las partes, sin perjuicio de las responsabilidades disciplinarias o de otro orden que correspondan, el Servicio podrá formular a la entidad las indicaciones que estime pertinentes.

## **NORMA VIGÉSIMA QUINTA**

El Servicio de Reclamaciones mantendrá un fichero de entidades y reclamantes en el que se harán constar, a los efectos procedentes, las reclamaciones estimadas y las desestimadas.

## **NORMA VIGÉSIMA SEXTA**

El Servicio rechazará las reclamaciones sobre las que ya hubiese recaído el informe previsto en las presentes normas, y las que sean objeto de litigio ante los Tribunales de Justicia.

Se rechazarán asimismo las reclamaciones que formulen los clientes de las entidades de crédito distintas de las de depósito y que se refieran a operaciones concertadas o hechos acaecidos con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley 26/1988, de 29 de julio.

## **NORMA VIGÉSIMA SÉPTIMA**

En lo no previsto expresamente en la Orden y en las anteriores normas, será de aplicación a las actuaciones del Servicio de Reclamaciones la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (57).

## **NORMAS FINALES**

### **NORMA VIGÉSIMA OCTAVA.—Entrada en vigor y normas transitorias**

La presente Circular entrará en vigor el día de su publicación en el Boletín Oficial del Estado, sin perjuicio de las obligaciones derivadas directamente de la Orden, que tienen vigencia desde el día 1 de enero de 1990. No obstante lo anterior, se establecen las siguientes normas transitorias:

1. La entrega de documentos contractuales, que obligaba a las entidades de depósito desde el día 1 de marzo de 1989 en virtud de la normativa anterior, se aplicará por las entidades de crédito distintas de las de depósito a todas las operaciones que se formalicen a partir del día 1 de noviembre de 1990.

2. Antes del 1 de enero de 1993 todas las entidades de crédito deberán tener a disposición de quienes, a 1 de enero de 1990, fuesen titulares de operaciones de duración indeterminada, de las previstas en el apartado 1 de la NORMA SEXTA de esta Circular, los correspondientes documentos contractuales, debiendo comunicar a los titulares su derecho a obtener dichos documentos. No obstante, si el cliente lo solicitara antes, deberá procederse a su entrega dentro de los treinta días siguientes a la solicitud.

3. Las entidades de crédito distintas de las de depósito no estarán obligadas a dar cumplimiento a lo dispuesto en las NORMAS SEXTA Y SÉPTIMA de la presente Circular, hasta el 1 de noviembre de 1990.

4. Las normas de valoración contenidas en el anexo IV entrarán en vigor el 1 de enero de 1991, aplicándose hasta entonces las anteriormente vigentes.

5. Las entidades de depósito tendrán de plazo hasta el 1 de noviembre de 1990 para publicar y remitir al Banco de España las declaraciones obligatorias de tipos de operaciones activas ajustadas a lo dispuesto en la NORMA PRIMERA de esta Circular. Las modificaciones introducidas en las informaciones a que se refiere la NORMA SEGUNDA (anexos II y III) deberán incorporarse a las declaraciones correspondientes al mes de noviembre de 1990.

#### **NORMA VIGÉSIMA NOVENA.—Normas complementarias**

1. .... (58).

2. Todas las entidades de crédito comunicarán al Banco de España (Servicios de Inspección), tan pronto como se produzcan, las aperturas de oficinas dentro del territorio nacional, así como los cambios de domicilio, cesiones, traspasos y cierres de oficinas.

#### **NORMA TRIGÉSIMA.—Derogaciones**

A la entrada en vigor de la presente quedarán derogadas las circulares siguientes:

(58) Derogado tácitamente el apartado 1 por Circular 6/1991, de 13 de noviembre, a Entidades Gestoras del Mercado de Deuda Pública en Anotaciones (BOE de 23).

— Número 7, de 17 de diciembre de 1973, a las cajas de ahorros, sobre publicidad.

— Número 7, de 17 de diciembre de 1973, a las cooperativas de crédito, sobre publicidad.

— 24/1987, de 21 de julio. Organización y funcionamiento del Servicio de Reclamaciones.

— 15/1988, de 5 de diciembre. Entidades de depósito, tipos de interés, comisiones y normas de actuación con la clientela.

— 16/1988, de 29 de diciembre. Entidades de depósito. Entrada en vigor de la Circular 15/1988, de 5 de diciembre.

#### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA (58 bis)**

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

a) Gratuidad de ciertas operaciones

i) Según lo dispuesto en los artículos 14.3, 15.2 y 16.7 de la Ley de Introducción del Euro, serán gratuitas las siguientes operaciones bancarias:

— La conversión a euros o pesetas de los ingresos y de los pagos realizados, en territorio nacional, en pesetas o en euros respectivamente.

— La redenominación a euros de las cuentas de efectivo en pesetas y de los medios de disposición de las mismas.

— La redenominación a euros de la Deuda del Estado, que lleven a cabo las entidades Gestoras del Mercado de Deuda Pública en Anotaciones de los saldos nominales de cada uno de sus comitentes, así como la emisión y entrega de los nuevos resguardos de formalización, en que los saldos aparecerán expresados en euros.

ii) En las operaciones o servicios bancarios que lleven aparejada la conversión entre unidades monetarias nacionales integradas en el euro, no procederá la aplicación de una comisión de cambio de moneda; ello, sin perjuicio de las comisiones que, en su caso, correspondiera aplicar por otros servicios vinculados al cambio, o repercusión de otros gastos.

b) Folleto de tarifas

— En el folleto general y en los folletos parciales las comisiones cifradas en importes monetarios se expresarán en euros y en pesetas.

(58 bis) Incorporada por Circular 3/1999, de 24 de marzo.



- En el apartado de condiciones generales del folleto se hará constar la gratuidad de las operaciones que se mencionan en la letra *a)* anterior.
- Según lo previsto en el artículo 14.5 de la Ley de Introducción del Euro, las comisiones aplicables por operaciones o servicios bancarios en euros serán idénticas a las aplicadas a esas mismas operaciones o servicios cuando se realicen en pesetas.

La identidad se obtendrá por aplicación del tipo de conversión a que se refiere el artículo 2.º2 de la Ley de Introducción del Euro y las reglas de redondeo que figuran en el artículo 11 de esa misma norma.

*c)* Publicación de tipos de cambio y tablón de anuncios

Los tipos de cambio y las comisiones a que se refiere la NORMA PRIMERA BIS, cuando estén cifradas en importes monetarios, se publicarán tanto en euros como en pesetas.

Junto a la información mencionada en la letra *h)* del apartado 1 de la NORMA QUINTA se incluirá una referencia a la gratuidad de las operaciones mencionadas en la letra *1.a).i)* de la presente disposición.

*d)* Normas de valoración y documentos de liquidación

En las operaciones o servicios bancarios que lleven aparejada la conversión entre unidades monetarias na-

cionales integradas en el euro no resultarán aplicables los desfases en la fecha de valoración previstos para las compraventas de divisas.

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

*e)* Equivalencia de importes en euros

Los importes en euros recogidos en los apartados 1 y 2 de la NORMA PRIMERA BIS, en el primer inciso de la letra *b)* del apartado 1 de la NORMA SEXTA, y en el primer guión del apartado 4 *g)* de la NORMA OCTAVA, se entenderán igualmente referidos a su equivalente en pesetas.

2. Las entidades de crédito dispondrán de un plazo de seis meses para adaptar sus folletos de tarifas a las modificaciones previstas en el apartado 1 anterior.

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

**ANEXO I (59)**

**DECLARACIÓN OBLIGATORIA DE TIPOS DE OPERACIONES ACTIVAS**

Tipo preferencial
Otros tipos de referencia
Descubiertos en cuenta corriente <ul style="list-style-type: none"><li>— Descubiertos en cuenta corriente con consumidores</li><li>— Resto descubiertos</li></ul> Excedidos en cuenta de crédito

---

(59) Modificado por *Circular 3/1996, de 27 de febrero.*

**ANEXO II (60)**

**TIPOS DE INTERÉS DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO EN PESETAS EN ESPAÑA  
CON EL SECTOR PRIVADO RESIDENTE**

**Tipos medios ponderados de las operaciones iniciadas o renovadas en el mes (a)**

	PLAZOS			
	Hasta tres meses inclusive	Más de tres meses a menos de un año	Un año a menos de tres años	Tres años o más
Descuento comercial				
Cuentas de crédito (b)				
Préstamos personales (en póliza o en efectos financieros)				
Préstamos con garantía hipotecaria para adquisición de vivienda libre (c)				
	Periodos de revisión del tipo de interés			
	Un mes	Tres meses	Mayor plazo	
<b>Créditos a tipo variable</b>				

- (a) Todos los tipos deben representar el coste efectivo (TAE) para los clientes, determinado de acuerdo con las normas de cálculo establecidas en la presente Circular.
- (b) Bajo la hipótesis de una disposición total del límite.
- (c) Incluidos los concertados a tipo variable, que no figurarán entre los reflejados en la fila siguiente.

Nota: Se excluirán del cálculo las operaciones realizadas con empleados, cuando estas se concierten a tipos de interés fuera de mercado, en el marco de acuerdos recogidos en el convenio colectivo o en virtud de cualquier otra circunstancia derivada de la relación laboral.  
En las operaciones que cuenten con subvención de tipo de interés, se tomará la remuneración total obtenida por la entidad, con independencia del tipo abonado por el cliente.

(60) Sustituido por Circular 3/1996, de 27 de febrero.

## ANEXO II BIS (60 bis)

**IMPORTE DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO EN PESETAS EN ESPAÑA CON EL SECTOR PRIVADO RESIDENTE**  
**Importes de las operaciones iniciadas o renovadas en el mes (a)**

	IMPORTE			
	Hasta tres meses inclusive	Más de tres meses a menos de un año	Un año a menos de tres años	Tres años o más
Descuento comercial				
Cuentas de crédito				
Préstamos personales (en póliza o en efectos financieros)				
Préstamos con garantía hipotecaria para adquisición de vivienda libre				
	Períodos de revisión del tipo de interés			
		Un mes	Tres meses	Mayor plazo
<b>Créditos a tipo variable</b>				

(a) Se reflejarán los importes que han servido de base para el cálculo de los tipos que figuran en el anexo II.

(60 bis) Incorporado el anexo II bis por *Circular 4/1998, de 27 de enero*. Téngase en cuenta que, según lo dispuesto en la *Circular 3/1999, de 24 de marzo*, los saldos que figuran en este anexo se expresarán en miles de euros.

**ANEXO III**

**TIPOS DE INTERÉS DE LOS DEPÓSITOS EN PESETAS**

**Tipos medios ponderados de las operaciones iniciadas o renovadas en el mes**

	PLAZOS				
	Hasta tres meses	Igual o superior a tres meses e inferior a seis meses	Igual o superior a seis meses e inferior a un año	Igual o superior a un año e inferior a dos años	Igual o superior a dos años
<b>1. Saldos en cuentas a la vista (a)</b>					
Tipo medio ponderado (b)					
.....					
.....					
.....					
<b>2. Saldos en cuentas de ahorro (a)</b>					
Tipo medio ponderado (b)					
.....					
.....					
.....					
<b>3. Imposiciones nominativas y CD no emitidos a descuento</b>					
Tipo medio ponderado (b)					
.....					
.....					
.....					
<b>4. Pasivos emitidos a descuento</b>					
Tipo medio ponderado (b)					
.....					
.....					
.....					
<b>5. Cesión temporal de activos monetarios</b>					
Pagarés del Tesoro					
Letras del Tesoro					
Deuda Pública					
Pagarés de empresa					
Otros activos					

(a) Se excluirán aquellas que, por tener un carácter de servicio de tesorería, no estén remuneradas o lo sean con tipos que no sean significativos como costo financiero.

(b) Tipo medio ponderado general. En las líneas siguientes cada entidad detallará los tipos aplicados para las cuantías a intervalos más significativos que venga utilizando en sus condiciones. En las cuentas con tramos exentos de remuneración se indicará el tipo del tramo remunerado y, en nota, dicha franquicia.

**ANEXO III BIS (61)**

**IMPORTE DE LOS DEPÓSITOS EN PESETAS**  
**Importes de las operaciones iniciadas o renovadas en el mes (a)**

	PLAZOS				
	Hasta tres meses	Igual o superior a tres meses e inferior a seis meses	Igual o superior a seis meses e inferior a un año	Igual o superior a un año e inferior a dos años	Igual o superior a dos años
1. Saldos de cuentas a la vista					
2. Saldos de cuentas de ahorro					
3. Importe de las imposiciones nominativas y CD no emitidos a descuento					
4. Importe de los pasivos emitidos a descuento					
5. Importe de las cesiones temporales de activos					

(a) Se reflejarán los importes que han servido de base para el cálculo de los tipos que figuran en el anexo III.

(61) Incorporado el anexo III bis por *Circular 4/1998, de 27 de enero*. Téngase en cuenta que, según lo dispuesto en la *Circular 3/1999, de 24 de marzo*, los saldos que figuren en este anexo se expresarán en miles de euros.

**ANEXO IV**

**LÍMITES SOBRE VALORACIÓN DE CARGOS Y ABONOS EN CUENTAS ACTIVAS Y PASIVAS,  
EN CUENTAS CORRIENTES, DE CRÉDITO Y LIBRETAS DE AHORRO**

**Adeudos**

Clase de operaciones	Fecha de valoración a efectos del devengo de intereses
1. Cheques.	
1.1. Pagados por ventanilla o por compensación interior en la oficina librada.	El mismo día de su pago.
1.2. Pagados en firme por otras oficinas o entidades.	El mismo día de su pago, a cuyo efecto la oficina pagadora estampará su sello con indicación de la fecha de pago. Si faltase este requisito se adeudará con valor del día de su cargo en cuenta.
1.3. Tomados al cobro por otras oficinas o entidades.	El mismo día de su adeudo en la cuenta librada.
2. Reintegros o disposiciones.	El mismo día de su pago.
3. Órdenes de transferencia, órdenes de entrega y similares.	El mismo día de su orden (1).
4. Efectos devueltos.	
4.1. Efectos descontados.	El día de su vencimiento.
4.2. Cheques devueltos.	El mismo de valoración que se dio al abonarlos en cuenta.
5. Recibos de carácter periódico cuyo adeudo en cuenta ha autorizado previamente el deudor.	
5.1. A cargo del deudor.	Fecha del adeudo.
5.2. Devolución al cedente.	La valoración aplicada en el abono.
6. Compra de divisas.	El mismo día de la entrega de las divisas.
7. Compra de valores.	El mismo día de la compra en Bolsa.
8. Efectos domiciliados.	Los efectos cuyo pago se domicilie en una entidad de depósito, tanto en el propio efecto como en el aviso de cobro, serán adeudados en la cuenta de librado con valor día del vencimiento, tanto si proceden de la propia cartera de la entidad domiciliada como si le han sido presentados por entidades a través de la Cámara de Compensación o de una cuenta interbancaria.
9. Derivados de tarjetas de crédito y similares.	Según el contrato de adhesión.
10. Otras operaciones.	Véase nota (a)

(1) En las transferencias ordenadas por correo se entenderá por fecha de la orden la de recepción en la entidad.

**ANEXO IV (continuación)**

**LÍMITES SOBRE VALORACIÓN DE CARGOS Y ABONOS EN CUENTAS ACTIVAS Y PASIVAS,  
EN CUENTAS CORRIENTES, DE CRÉDITO Y LIBRETAS DE AHORRO**

**Abonos**

Clase de operaciones	Fecha de valoración a efectos del devengo de intereses
1. Entregas en efectivo.	
1.1. Realizadas antes de las 11 de la mañana.	El mismo día de la entrega.
1.2. Las demás.	El día hábil siguiente a la entrega.
2. Entregas mediante cheques, etc.	
2.1. A cargo de la propia entidad (sobre cualquier oficina).	El mismo día de la entrega.
2.2. A cargo de otras entidades (1).	Segundo día hábil siguiente a la entrega.
3. Transferencias bancarias, órdenes de entrega y similares.	
3.1. Procedentes de la propia entidad.	El mismo día de su orden en la oficina de origen.
3.2. Procedentes de otras entidades.	El segundo día hábil siguiente a su orden en la oficina de origen (2).
4. Descuentos de efectos.	Fecha en la que comienza el cálculo de intereses (3).
5. Presentación de recibos de carácter periódico, cuyo adeudo en cuenta ha autorizado previamente el deudor.	El mismo día del adeudo.
6. Venta de divisas.	El día hábil siguiente al de la cesión de las divisas.
7. Venta de valores.	El día hábil siguiente a la fecha de la venta en Bolsa.
8. Abono de dividendos, intereses y títulos amortizados, de valores depositados.	El mismo día del abono.
9. En cuentas de tarjetas de crédito, de garantía de cheques y similares.	El mismo día.
10. Otras operaciones.	Véase nota (a).

(1) Incluido el Banco de España.

(2) A cuyo efecto esta fecha deberá constar en la información referente a la transferencia.

(3) En el cálculo de intereses no se incluirá el día del vencimiento del efecto.

**NOTAS:**

(a) En todas las demás operaciones no contempladas expresamente los adeudos y abonos se valorarán el mismo día en que se efectúe el apunte, si no se produce movimiento de fondos fuera de la entidad. En caso contrario, los abonos se valorarán el día hábil siguiente a la fecha del apunte.

(b) La consideración de los sábados como días hábiles o inhábiles deberá estar en función de la clase de operación de que se trate. Si su formalización hubiese de retrasarse por imperativos ajenos a la entidad (pagos a Hacienda, operaciones en Bolsa, Cámara de Compensación, etc.) será día inhábil. En los restantes casos, en que la operación pueda formalizarse en el día, será considerado hábil.

(c) En el caso de compra o venta de divisas habrá de tenerse en cuenta, además, la valoración dada a la compraventa propiamente dicha (61 bis).

---

(61 bis) Suprimida por *Circular 3/1996, de 27 de febrero*, la última frase de la letra c).



## CÁLCULO DE LAS TASAS DE COSTE O RENTABILIDAD DE OPERACIONES

La equivalencia financiera a que se refiere el apartado 2 de la NORMA OCTAVA de esta Circular tiene la siguiente expresión matemática.

$$\sum_{n=1}^n D_n (1 + i_k)^{-t_n} = \sum_{m=1}^m R_m (1 + i_k)^{-t_m}$$

Siendo:

D = Disposiciones.

R = Pagos por amortización, intereses u otros gastos incluidos en el coste o rendimiento efectivo de la operación.

n = Número de entregas.

m = Número de los pagos simbolizados por R.

$t_n$  = Tiempo transcurrido desde la fecha de equivalencia elegida hasta la de la disposición n.

$t_m$  = Tiempo transcurrido desde la fecha de equivalencia elegida hasta la del pago m.

$i_k$  = Tanto por uno efectivo referido al período de tiempo elegido para expresar los  $t_n$  y  $t_m$  en números enteros.

Por su parte, el tipo anual equivalente  $i$  (TAE) a que se refiere la indicada NORMA OCTAVA:

$i = (1 + i_k)^k - 1$ ; siendo k el número de veces que el año contiene el período elegido.

---

(62) Modificada la denominación de los símbolos matemáticos del apartado 1 y suprimido el apartado 2 por *Circular 13/1993, de 21 de diciembre*.

## ANEXO VI

### COMUNICACIONES A CLIENTES DE LAS LIQUIDACIONES DE INTERESES Y COMISIONES

Los documentos que las entidades de crédito vienen obligadas a facilitar a sus clientes en las liquidaciones que practiquen por sus operaciones activas, pasivas y de servicios, de conformidad con lo dispuesto en el número octavo de la Orden, se ajustarán a las siguientes normas:

#### I. OPERACIONES PASIVAS

##### I.1. Cuentas corrientes

La comunicación de abono de intereses contendrá, al menos, los siguientes datos:

- Período a que se refiere el abono, con indicación de fecha inicial y final.
- Tipo de interés contractual aplicado.
- Suma de los números comerciales, o saldo medio por valoración del período.
- Importe de los intereses que resultan.
- Impuestos retenidos, con expresión del tipo y base de cálculo.

En caso de que se modifique el tipo de interés en el período de liquidación, se indicarán por separado los números comerciales y/o intereses que correspondan a cada uno de los tipos aplicados.

##### Notas

- Cuando se presenten descubiertos en cuenta, la justificación de los intereses deudores, y en su caso de las comisiones liquidadas, se hará de igual forma que la que se señala para las cuentas corrientes de crédito entre las operaciones activas.
- En caso de cobro de comisiones por servicio de tesorería o de administración en las cuentas corrientes abiertas a clientela, el total cobrado por tal concepto se indicará de forma expresa en cada liquidación de intereses. En caso de que la cuenta no sea remunerada, la información del adeudo por comisiones se hará con la misma periodicidad con que se practiquen las demás liquidaciones de intereses.
- Las entidades de depósito entregarán a sus clientes extractos de cuenta, con la periodicidad que convenga, según el movimiento de las cuentas. La entrega de extractos mensuales o por plazos superiores será, en todo caso, gratuita. Los extractos de cuenta comprenderán, como mínimo, los siguientes datos (62 bis):
  - Fecha de movimiento.
  - Concepto de la operación.
  - Importe con su signo.
  - Fecha valor.
  - Saldo extracto anterior.
  - Saldo resultante del nuevo.

##### I.2. Cuentas de ahorro

La comunicación de la liquidación y abono de intereses será similar a la que se señala para las cuentas corrientes.

##### I.3. Imposiciones a plazo y certificados de depósito y otros depósitos con intereses pospagables

Cada liquidación se comunicará al cliente mediante carta de abono en cuenta con indicación de la misma, o, en su caso, poniendo a su disposición el importe de la liquidación. En dichas comunicaciones deberá consignarse:

- Clase de depósito.

---

(62 bis) Redactado por *Circular 4/1998, de 27 de enero.*

- Fecha de constitución.
- Plazo.
- Importe.
- Período a que corresponde la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.
- Tipo de interés contractual aplicado.
- Importe de los intereses que resultan.
- Impuestos retenidos con expresión del tipo y base de cálculo.

#### **I.4. Pagares y efectos de propia financiación y otros recursos tomados a descuento**

En el momento de la cesión de estos efectos se comunicará al cliente:

- Fecha de formalización.
- Vencimiento de la operación.
- Importe entregado por el cliente.
- Tipo de descuento contractual aplicado.
- Tipo de interés (anual) equivalente.
- Importe nominal a pagar.
- En los efectos con retención en origen, figurarán también los impuestos retenidos, con expresión del tipo y base de cálculo.

## **II. OPERACIONES ACTIVAS**

### **II.1. Cuentas corrientes de crédito**

En la comunicación de liquidación se hará constar al menos:

#### **INTERESES**

- Principal o límite de la cuenta en el período de liquidación y vencimiento.
- Período a que corresponde la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.
- Tipo de interés contractual aplicado.
- Suma de los números comerciales si el cálculo se hace por este procedimiento, o saldo medio por valoración del período.
- Importe de los intereses que resultan.

En caso de que se modifique el tipo de interés en el período de liquidación o se produzcan excedidos en el débito sobre el principal o límite de la cuenta, se indicarán por separado los intereses y, en su caso, los números comerciales que correspondan a cada uno de los tipos de interés aplicados.

#### **COMISIONES Y GASTOS SUPLIDOS**

- Las aplicadas según las tarifas publicadas por cada entidad, especificando concepto, magnitud base, tipo e importe en cada caso.

## LIQUIDACIÓN Y CIERRE DEL PERÍODO

- Saldo antes de la liquidación.
- Total intereses, comisiones y gastos suplidos.
- Impuestos liquidados, en su caso, con expresión del tipo aplicado y base de cálculo.
- Saldo nuevo.

### Notas

- Si se producen intereses acreedores por existencia de saldos disponibles superiores al principal o límite de la cuenta, estos se justificarán, en forma semejante a la prevista para las «cuentas corrientes» en el epígrafe «Operaciones pasivas».
- En todo caso, se acompañará el extracto, con la periodicidad que convenga, según el movimiento de las cuentas, que comprenderá, como mínimo, los siguientes datos:
  - Fecha de movimiento.
  - Concepto de la operación.
  - Importe con su signo.
  - Fecha valor.
  - Saldo extracto anterior.
  - Saldo resultante del nuevo.

### II.2. Préstamos con cuotas periódicas y operaciones de arrendamiento financiero

En la comunicación de amortización y liquidación de intereses o cargas financieras (cobro periódico de la cuota) se hará constar al menos:

#### INTERESES

- Saldo deudor sobre el que se aplique la liquidación.
- Período a que corresponda la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.
- Tipo de interés contractual aplicado (con detalle, en el caso de créditos a interés variable, del tipo de referencia y diferenciales aplicados).
- Importe de la cuota.
- Importe de los intereses o cargas financieras que resulten.
- Importe de la amortización.
- Impuestos liquidados, en su caso, con expresión del tipo y base de cálculo.
- Nuevo saldo pendiente.

Si durante el período de liquidación experimentara variación el tipo de interés, se consignarán por separado los períodos de liquidación de cada uno de los tipos aplicados e importe de los intereses resultantes. Se podrán exceptuar los períodos inferiores a un mes, por los que se podrá hacer una liquidación mensual con el tipo medio ponderado que resulte, si bien deberá hacerse mención de esta circunstancia, señalándose los tipos extremos aplicados.

#### COMISIONES Y GASTOS SUPLIDOS

- Los aplicados según las tarifas publicadas por cada entidad, especificando concepto, magnitud base, tipo e importe en cada caso.

### **II.3. Descuentos financieros (incluyendo pólizas liquidadas al descuento)**

En la liquidación deberá figurar al menos:

#### **INTERESES**

- Nominal.
- Vencimiento.
- Días de descuento.
- Tipo de descuento contractual aplicado.
- Tipo de interés (anual) equivalente.
- Importe de los intereses que resultan.
- Impuestos liquidados, en su caso, con expresión del tipo y base de cálculo.

#### **COMISIONES Y GASTOS SUPLIDOS**

- Los aplicados según las tarifas publicadas por cada entidad, especificando concepto, magnitud base, tipo e importe en cada caso.

#### **Nota**

- La liquidación podrá realizarse en la fecha de abono inicial del nominal o en fecha posterior como apunte independiente.

### **II.4. Descuentos comerciales**

Igual que en los descuentos financieros, indicando la fecha desde la que se calculan intereses, en caso de previo abono del nominal del efecto.

Las liquidaciones se podrán practicar por facturas que comprendan los efectos descontados en una misma fecha. Los efectos de plazo inferior a 15 días a los que se les aplique lo dispuesto en el apartado 4. d) de la NORMA OCTAVA serán liquidados separadamente. En caso de que se calculen distintos tipos de interés a los efectos de una misma factura, se separarán los números e intereses correspondientes a un mismo tipo.

### **II.5. Financiaciones en operaciones de factoring**

Para su liquidación se aplicarán las reglas que corresponden con arreglo al presente anexo, según la instrumentación y forma de pago de la financiación concedida.

## **III. AVALES**

Se expresará el tipo de comisión aplicado, período, base sobre la que se calcula el importe resultante, así como, en su caso, impuestos retenidos, con expresión del tipo y base de cálculo.

## **IV. TRANSACCIONES EFECTUADAS MEDIANTE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO (63)**

La comunicación de dichas transacciones, con la periodicidad convenida contractualmente, indicará al menos, de forma fácilmente comprensible, los siguientes extremos:

- Datos de referencia suficientes para identificar la transacción y, en su caso, a la persona o entidad que haya aceptado el pago y, en el caso de operaciones realizadas fuera de España, el lugar de aceptación de dicho pago.
- La fecha de la transacción y el importe cargado en la cuenta en la moneda de esta y, en su caso, en el de la moneda extranjera de que se trate.
- En su caso, los tipos de cambio aplicados según las condiciones contractuales.
- Las comisiones aplicadas y los gastos repercutidos.
- La fecha valor aplicada a las transacciones y cargas.

En el caso de las tarjetas de débito, esta información podrá figurar, con detalle equivalente, en los extractos de la cuenta a que esté vinculada.

## **V. COMISIONES Y GASTOS SUPLIDOS POR SERVICIOS**

En las comunicaciones que se faciliten a clientes se hará constar en cada caso el concepto de la comisión, tipo y base de cálculo, e importe; y, en su caso, período a que corresponde la liquidación. Cuando se trate de percepciones fijas, se consignarán estas y el detalle de los conceptos que las originan.

Cuando se carguen gastos suplidos, deberá indicarse, con la máxima claridad, su naturaleza e importe y, en su caso, los impuestos retenidos, con expresión del tipo y base de cálculo.

---

(63) Redactado el punto IV según la Circular 4/1998, de 27 de enero.

**FOLLETO INFORMATIVO SOBRE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS  
SUJETOS A LA ORDEN DEL MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA DE 5 DE MAYO DE 1994**

Elementos mínimos que contendrán los folletos sobre los préstamos hipotecarios a que se refiere el artículo 1 de la Orden sobre préstamos hipotecarios.

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

**1. Identificación del préstamo**

Contendrá los siguientes datos:

- Denominación comercial.
- Cuantía máxima del préstamo respecto al valor de tasación del inmueble hipotecado.
- Moneda del préstamo, cuando sea distinta de la peseta.

**2. Plazos**

- Plazo total del préstamo.
- Plazo de carencia de amortización del principal.
- Periodicidad de los pagos (mensual/trimestral/semestral/anual/otros) y sistema de amortización del principal (creciente/constante/decreciente/ otros).

**3. Tipo de interés**

- Modalidad de tipo de interés (fijo/variable).
- Tipo de interés nominal aplicable (indicación orientativa, mediante un intervalo, del tipo de interés nominal anual cuando los préstamos sean a tipo fijo, o del margen sobre el índice de referencia, en caso de préstamos a tipo variable).
- Índice o tipo de referencia, en préstamos a interés variable (identificación del índice o tipo, especificando si se trata o no de un índice de referencia oficial; último valor disponible y evolución durante, al menos, los dos últimos años naturales).
- Plazo de revisión del tipo de interés (primera revisión y periodicidad de las sucesivas revisiones).
- Tasa anual equivalente, con indicación del intervalo en el que razonablemente pueda moverse. En los préstamos a tipo variable se acompañará de la expresión «Variará con las revisiones del tipo de interés».

**4. Comisiones**

Se indicarán cada una de las que resulten aplicables, el último nivel comunicado al Banco de España para cada una de ellas, su carácter máximo y, optativamente, los menores previsiblemente aplicables:

- Comisión de apertura.
- Cantidad o porcentaje que, en caso de amortización anticipada, deberá satisfacer el prestatario a la entidad prestamista, distinguiendo, en su caso, entre amortización parcial y total.
- Otras comisiones.

---

(63 bis) Añadido por *Circular 5/1994, de 22 de julio*.

## **5. Gastos a cargo del prestatario**

- Servicios prestados por la propia entidad de crédito o concertados por ella con terceros, por cuenta del cliente:
  - Se indicarán los conceptos aplicables, cuantificando de forma orientativa cada uno de ellos.
  - Cuando los servicios no sean prestados por la entidad y se facilite al cliente una selección de profesionales o entidades susceptibles de prestarlos que incluya un número de ellos igual o inferior a tres, se facilitarán las tarifas aplicables por cada uno de ellos.
  - Se indicaran los gastos que serán a cargo del cliente, aun cuando el préstamo no llegue a formalizarse.
  - Se señalará la forma y el momento en que los gastos se cobrarán o repercutirán al cliente.
- Servicios que deben ser contratados y abonados directa y obligatoriamente por el cliente (conceptos aplicables e importe previsible de cada uno de ellos).
- Provisiones de fondos requeridas: régimen de aportaciones y momento en que deberán realizarse.
- Impuestos y aranceles (indicación de los conceptos aplicables y, de forma aproximada para cada uno de ellos, su base imponible y el tipo porcentual aplicable).

## **6. Importe de las cuotas periódicas**

Se proporcionará al solicitante, a título orientativo, una tabla de cuotas periódicas, en función del plazo y tipo de interés.

**TIPOS DE REFERENCIA OFICIALES DEL MERCADO HIPOTECARIO:  
DEFINICIÓN Y FÓRMULA DE CÁLCULO**

**1. Tipo medio de los préstamos hipotecarios, a más de tres años, de bancos**

— Se define como la media simple de los tipos de interés medios ponderados por los principales de las operaciones de préstamo con garantía hipotecaria de plazo igual o superior a tres años, para adquisición de vivienda libre, que hayan sido iniciadas o renovadas por el conjunto de bancos en el mes al que se refiere el índice.

Dichos tipos de interés medios ponderados serán los tipos anuales equivalentes declarados al Banco de España para esos plazos por el colectivo de bancos, de acuerdo con la NORMA SEGUNDA.

— La fórmula de cálculo de dicho tipo será:

$$I_b = \frac{\sum i_b}{n_b}$$

Siendo:

$I_b$  = La media de tipos de interés medios ponderados del conjunto de bancos.

$i_b$  = El tipo medio ponderado de los préstamos de cada banco.

$n_b$  = El número de bancos declarantes.

**2. Tipo medio de los préstamos hipotecarios, a más de tres años, de cajas de ahorros**

— Se define como la media simple de los tipos de interés medios ponderados por los principales de las operaciones de préstamo con garantía hipotecaria de plazo igual o superior a tres años, para adquisición de vivienda libre, que hayan sido iniciadas o renovadas por el conjunto de cajas de ahorros en el mes al que se refiere el índice.

Dichos tipos de interés medios ponderados serán los tipos anuales equivalentes declarados al Banco de España para esos plazos por el colectivo de cajas, de acuerdo con la NORMA SEGUNDA.

— La fórmula de cálculo de dicho tipo será:

$$I_{ca} = \frac{\sum i_{ca}}{n_{ca}}$$

Siendo:

$I_{ca}$  = La media de tipos de interés medios ponderados del conjunto de cajas de ahorros.

$i_{ca}$  = El tipo medio ponderado de los préstamos de cada caja.

$n_{ca}$  = El número de cajas declarantes.

**3. Tipo medio de los préstamos hipotecarios, a más de tres años, del conjunto de entidades**

— Se define como la media simple de los tipos de interés medios ponderados por los principales de las operaciones de préstamo con garantía hipotecaria de plazo igual o superior a tres años, para adquisición de vivienda libre, que hayan sido iniciadas o renovadas por los bancos, las cajas de ahorros y las sociedades de crédito hipotecario en el mes a que se refiere el índice.

Dichos tipos de interés medios ponderados serán los tipos anuales equivalentes declarados al Banco de España para esos plazos por el colectivo de bancos, cajas de ahorros y sociedades de crédito hipotecario, de acuerdo con la NORMA SEGUNDA.

---

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



— La fórmula de cálculo de dicho tipo será:

$$I_c = \frac{\sum i_b + \sum i_{ca} + \sum i_{sch}}{n_b + n_{ca} + n_{sch}}$$

Siendo:

$I_c$  = La media de los tipos de interés medios ponderados del conjunto de entidades.

$i_b, i_{ca}$  e  $i_{sch}$  = Los tipos de interés medios ponderados de los préstamos de cada banco, caja de ahorros y sociedad de crédito hipotecario, respectivamente.

$n_b, n_{ca}$  y  $n_{sch}$  = El número de bancos, cajas de ahorros y sociedades de crédito hipotecario declarantes.

#### 4. Tipo activo de referencia de las cajas de ahorros (también conocido como «Indicador CECA, tipo activo»)

— Se define como el noventa por ciento, redondeado a octavos de punto, de la media simple correspondiente a la media aritmética eliminando los valores extremos de los préstamos personales formalizados mensualmente por plazos de un año a menos de tres años, y a la media aritmética eliminando los valores extremos de los préstamos con garantía hipotecaria para adquisición de vivienda libre formalizados mensualmente por plazos de tres años o más.

Los tipos utilizados en el cálculo de las medias serán los tipos anuales equivalentes, ponderados por sus respectivos principales, comunicados por las cajas de ahorros confederadas al Banco de España, para cada una de esas modalidades de préstamo y esos plazos, en virtud de lo previsto en la NORMA SEGUNDA.

De no recibirse las comunicaciones de alguna caja confederada antes del día 20 de cada mes, respecto de las operaciones efectuadas en el mes anterior, se tomarán los datos del mes precedente de los que se disponga, en relación con la misma; pero, si no se contara con información dos meses consecutivos, dicha caja se eliminará a efectos de los cálculos que deban realizarse, si bien será necesario, para determinar el índice, que exista información de un mínimo de cuarenta cajas de las que se haya recibido puntualmente información, o bien de un número de ellas que suponga, al menos, el 50 % del sector, en función del volumen de la rúbrica de débitos a clientes.

Las series de datos obtenidas se depurarán eliminando los valores extremos que se aparten de la media aritmética de la serie completa dos o más veces su desviación estándar (SD).

— La fórmula de cálculo será:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^{i=n} X_i}{n}$$

Siendo:

$\bar{X}$  = La media aritmética.

$X_i$  = El dato correspondiente a cada entidad.

$n$  = Número de cajas de la muestra.

$$SD = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^{i=n} (X_i - \bar{X})^2}{n}}$$

Para el cálculo de la media aritmética depurada se excluirán aquellos datos para los que se verifique cualquiera de las dos condiciones siguientes:

$$X_i > \bar{X} + 2SD$$

$$X_i < \bar{X} - 2SD$$

**5. Tipo de rendimiento interno en el mercado secundario de la deuda pública de plazo entre dos y seis años**

- Se define como la media móvil semestral centrada en el último mes de los rendimientos internos medios ponderados diarios de los valores emitidos por el Estado materializados en anotaciones en cuenta y negociados en operaciones simples al contado del mercado secundario entre titulares de cuentas, con vencimiento residual entre dos y seis años.
- El índice se calculará aplicando las fórmulas siguientes:

- a) Para calcular el rendimiento interno efectivo de cada operación realizada:

$$P_i = (1 + R_i)^{-T} \left[ C \cdot \frac{1 - (1 + R_i)^{-N/M}}{1 - (1 + R_i)^{-1/M}} + A (1 + R_i)^{-(N-1)/M} \right]$$

- b) El rendimiento interno medio ponderado diario se obtiene ponderando los rendimientos internos de cada operación por sus respectivos volúmenes nominales de negociación:

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

- c) El índice efectivo se define como la media simple de los rendimientos internos medios ponderados diarios registrados en los seis meses precedentes al de la publicación:

$$I_e = \frac{\sum R}{t}$$

Siendo:

$I_e$  = Índice efectivo.

$R$  = La media ponderada diaria, en tanto por ciento, de las tasas de rendimiento interno de las operaciones realizadas con todos aquellos valores que reúnan los siguientes requisitos:

- a) Que sean valores emitidos por el Estado y materializados en anotaciones en cuenta, negociados en operaciones simples al contado en el mercado entre titulares de cuentas en la Central de Anotaciones.
- b) Que sean valores con tipo de interés fijo.
- c) Que sean valores contratados a tipos de mercado, eliminando aquellos que, por cualquier motivo, se cruzan a tipos muy diferentes.
- d) Que el plazo residual del valor negociado esté comprendido entre dos y seis años. Si existe cláusula de amortización anticipada, se tomará la primera fecha de vencimiento.

$P_i$  = Precio total de la operación.

$R_i$  = Tipo de rendimiento interno de cada operación.

$C$  = Importe bruto de un cupón.

$T$  = Tiempo en años (365 días) entre la fecha de liquidación y el primer cupón.

$N$  = Número de cupones que se han de pagar hasta la amortización.

$M$  = Número de pagos de cupón por año.

$A$  = Valor de amortización.

$t$  = Número de días con negociación en el período considerado.

## 6. Tipo interbancario a un año (también conocido como tipo MIBOR a un año) (65)

- Se define como la media simple de los tipos de interés diarios a los que se han cruzado operaciones a plazo de un año en el mercado de depósitos interbancario, durante los días hábiles del mes natural correspondiente. No obstante, en los días hábiles en los que no se hayan cruzado operaciones a un año en el mercado de depósitos interbancario español, se tomará como dato para calcular la media mensual el tipo de contado publicado por la Federación Bancaria Europea para las operaciones de depósitos en euros a plazo de un año, calculado a partir del ofertado por una muestra de bancos para operaciones entre entidades de similar calificación (EURIBOR).
- Para el cálculo del tipo de interés diario en el mercado interbancario español se tendrán en cuenta las siguientes reglas:
- De las operaciones cruzadas se excluyen las realizadas a tipos claramente alejados de la tónica general del mercado.
  - Los tipos diarios son, a su vez, los tipos medios ponderados por el importe de las operaciones realizadas a ese plazo durante el día.
  - El plazo de un año se define como el intervalo de 354 a 376 días.
  - La fórmula de cálculo es la siguiente:
    - Para el cálculo del tipo de interés diario ponderado en el mercado interbancario español:

$$R_d = \frac{\sum_{i=1}^{=n} R_i \cdot E_i}{\sum_{i=1}^{i=n} E_i}$$

- Para el cálculo del tipo de depósitos interbancarios:

$$I_{DI} = \frac{\sum R_d}{t}$$

Siendo:

$R_d$  = La media ponderada de los tipos de interés diarios, o la «Referencia Interbancaria a un año», tal y como se define en el número 7 de este Anexo, los días que no se hayan cruzado operaciones en el mercado español.

$R_i$  = Los tipos de interés de cada una de las operaciones cruzadas.

$E_i$  = El importe efectivo de cada operación.

$n$  = Número de operaciones cruzadas en el día.

$I_{DI}$  = El tipo MIBOR a un año.

$t$  = El número de días hábiles en el mercado interbancario.

## 7. Referencia interbancaria a un año (65 bis)

- Se define como la media aritmética simple de los valores diarios de los días con mercado de cada mes, del tipo de contado publicado por la Federación Bancaria Europea para las operaciones de depósito en euros a plazo de un año calculado a partir del ofertado por una muestra de bancos para operaciones entre entidades de similar calificación (EURIBOR).

(65) Redactado el apartado 6 por la *Circular 1/2000, de 28 de enero*. Véanse *Ley 46/1998, de 17 de diciembre, sobre introducción del euro (BOE de 18)*, artículo 32, y *Orden de 1 de diciembre de 1999, sobre fórmula de cálculo del tipo de interés del mercado interbancario a un año MIBOR (BOE de 4)*.

(65 bis) Incorporado el apartado 7 por la *Circular 7/1999, de 29 de junio, dirigida a Entidades de Crédito, de modificación de la Circular 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela*.

**ANEXO IX (66)**

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

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

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

Siendo:

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

n = Número de años del contrato.

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

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

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

## **SUBROGACIÓN Y MODIFICACIÓN DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS**

### **Ley 2/1994, de 30 de marzo (BOE del 4 de abril)**

El descenso generalizado de los tipos de interés experimentado en los últimos meses ha repercutido, como es lógico, en los de los préstamos hipotecarios, y parece razonable y digno de protección que los ciudadanos que concertaron sus préstamos con anterioridad a la bajada de los tipos puedan beneficiarse de las ventajas que supone este descenso. Pero, por otra parte, la situación de estos prestatarios se ve agravada por la concurrencia de una doble circunstancia, que determina la inviabilidad económica del «cambio de hipoteca»: la fuerte comisión por amortización anticipada, impuesta por las entidades crediticias al tiempo de otorgar el contrato y la duplicación de gastos que implican la cancelación de un crédito hipotecario y la constitución de otro nuevo. Esta Ley viene además a cumplir con el mandato parlamentario que en su moción del 2 de noviembre de 1993, aprobada por unanimidad, instaba al Gobierno a «habilitar los mecanismos para que los deudores, en aplicación de los artículos 1.211 y concordantes del Código Civil, puedan subrogar sus hipotecas a otro acreedor».

Esta situación, históricamente reiterada, puede encontrar solución adecuada por la vía de la subrogación convencional prevista por el artículo 1.211 del Código Civil que la configura como un acto potestativo —voluntario— del deudor. No obstante, la concisa normativa de dicho precepto no resulta suficiente para resolver la problemática que plantea esta institución, cuando el primer acreedor y el que se subroga son algunas de las entidades financieras a las que se refiere la Ley de Mercado Hipotecario. Resulta por ello procedente establecer una regulación específica del referido supuesto —acotado por el artículo 1—, que facilite su desarrollo y abarate su coste.

El artículo 2 establece los requisitos de la subrogación, posibilitando el ejercicio de esta potestad por el deudor, en el supuesto de que el primer acreedor no preste la colaboración debida. El procedimiento instrumentado análogo al previsto por el artículo 153, párrafo 5, de la Ley Hipotecaria, tiene idéntico fundamento que éste, reforzado si cabe por el hecho de tratarse de una liquidación a practicar entre dos entidades finan-

cias a las que hay que presumir, por el mero hecho de serlo, la necesaria lealtad comercial recíproca.

El artículo 3 limita la cuantía de la cantidad a percibir por la entidad acreedora, en concepto de comisión por la amortización anticipada de su crédito, en los préstamos a interés variable. La razón de esta reducción estriba en que en esta modalidad de préstamos, a diferencia de lo que ocurre en los préstamos a tipo fijo el acreedor asume habitualmente un escaso riesgo financiero, lo que asemeja en este caso dicha comisión de cancelación a una pena por desistimiento. Y como toda pena es siempre equitativamente moderable por los Tribunales, según el artículo 1.154 del Código Civil, resulta lógico concluir que esta moderación pueda efectuarse también por Ley, muy especialmente en momentos de crisis económica y tratándose de contratos en masa de ejecución sucesiva y de larga duración, en los que el consumidor se ha adherido a un texto contractual preestablecido por la entidad de crédito. Y no cabe objetar que esta limitación implique una injerencia de la Administración en el libre funcionamiento del mercado, pues no es otra cosa sino una mejora del sistema jurídico-institucional, para adecuar la ordenación del mercado a las necesidades de cada momento. De acuerdo con lo anteriormente expuesto, se tiene en cuenta ponderadamente la repercusión que el pago anticipado puede acarrear a la entidad de crédito moderando su cuantía al fijar un porcentaje significativo en los préstamos a interés variable. A estos efectos se entenderá como préstamo de interés variable aquel que modifica su tipo de interés en el transcurso de su período de amortización.

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

Por último, se ha considerado beneficioso tanto para los acreedores como para los deudores, bonificar los mismos costes, antes dichos, en el caso de la novación modificativa del préstamo hipotecario entre acreedor y deudor; operación que resultará muy beneficiosa para

el deudor por ser la que soporta menos gastos y muy estimulante para el acreedor al darle ocasión de no perder a su propio cliente.

#### *Artículo 1. Ámbito.*

1. Las entidades financieras a las que se refiere el artículo 2 de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Mercado Hipotecario, podrán ser subrogadas por el deudor, en los préstamos hipotecarios concedidos, por otras entidades análogas, con sujeción a lo dispuesto en esta Ley.

2. La subrogación a que se refiere el apartado anterior será de aplicación a los contratos de préstamo hipotecario; cualquiera que sea la fecha de su formalización y aunque no conste en los mismos la posibilidad de amortización anticipada.

#### *Artículo 2. Requisitos de la subrogación.*

El deudor podrá subrogar a otra entidad financiera de las mencionadas en el artículo anterior sin el consentimiento de la entidad acreedora, cuando para pagar la deuda haya tomado prestado el dinero de aquélla por escritura pública, haciendo constar su propósito en ella, conforme a lo dispuesto en el artículo 1.211 del Código Civil.

La entidad que esté dispuesta a subrogarse presentará al deudor una oferta vinculante en la que constarán las condiciones financieras del nuevo préstamo hipotecario. La aceptación de la oferta por el deudor implicará su autorización para que la oferente se la notifique a la entidad acreedora y la requiera para que le entregue, en el plazo máximo de siete días naturales, certificación del importe del débito del deudor por el préstamo hipotecario en que se ha de subrogar.

Entregada la certificación, la entidad acreedora tendrá derecho a enervar la subrogación si en el plazo máximo de quince días naturales a contar desde dicha entrega, formaliza con el deudor novación modificativa del préstamo hipotecario. En caso contrario, para que la subrogación surta efectos, bastará que la entidad subrogada declare en la misma escritura haber pagado a la acreedora la cantidad acreditada por ésta, por capital pendiente e intereses y comisión devengados y no satisfechos. Se incorporará a la escritura un resguardo de la operación bancaria realizada con tal finalidad solutoria.

No obstante, si el pago aún no se hubiera efectuado porque la entidad acreedora no hubiese comunicado la cantidad acreditada o se negase por cualquier causa a admitir su pago, bastará con que la entidad subrogada

la calcule, bajo su responsabilidad y asumiendo las consecuencias de su error, que no serán repercutibles al deudor, y, tras manifestarlo, deposite dicha suma en poder del notario autorizante de la escritura de subrogación a disposición de la entidad acreedora. A tal fin, el notario notificará de oficio a la entidad acreedora, mediante la remisión de copia autorizada de la escritura de subrogación, pudiendo aquélla alegar error en la misma forma dentro de los ocho días siguientes.

En este caso, y sin perjuicio de que la subrogación surta todos sus efectos, el juez que fuese competente para entender del procedimiento de ejecución, a petición de la entidad acreedora o de la entidad subrogada, citará a éstas, dentro del término de ocho días, a una comparecencia, y, después de oír las, admitirá los documentos que se presenten, y acordará, dentro de los tres días, lo que estime procedente. El auto que dicte será apelable en un sólo efecto, y el recurso se sustanciará por los trámites de apelación de los incidentes.

#### *Artículo 3. Comisión por amortización anticipada.*

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

1.<sup>a</sup> Cuando se haya pactado amortización anticipada sin fijar comisión, no habrá derecho a percibir cantidad alguna por este concepto.

2.<sup>a</sup> Si se hubiese pactado una comisión de amortización anticipada igual o inferior al 1 por 100, la comisión a percibir será la pactada.

3.<sup>a</sup> En los demás casos, la entidad acreedora solamente podrá percibir por comisión de amortización anticipada el 1 por 100 cualquiera que sea la que se hubiere pactado. No obstante, si la entidad acreedora demuestra la existencia de un daño económico que no implique la sola pérdida de ganancias, producido de forma directa como consecuencia de la amortización anticipada, podrá reclamar aquél. La alegación del daño por la acreedora no impedirá la realización de la subrogación, si concurren las circunstancias establecidas en la presente Ley, y sólo dará lugar a que se indemnice, en su momento, la cantidad que corresponda por el daño producido.

#### *Artículo 4. Escritura.*

En la escritura de subrogación sólo se podrá pactar la mejora de las condiciones del tipo de interés, tanto

ordinario como de demora, inicialmente pactado o vigente.

#### *Artículo 5. Registro.*

El hecho de la subrogación no surtirá efecto contra tercero, si no se hace constar en el Registro por medio de una nota marginal, que expresará las circunstancias siguientes:

- 1.<sup>a</sup> La persona jurídica subrogada en los derechos del acreedor.
- 2.<sup>a</sup> Las nuevas condiciones pactadas del tipo de interés.
- 3.<sup>a</sup> La escritura que se anote, su fecha, y el notario que la autorice.
- 4.<sup>a</sup> La fecha de presentación de la escritura en Registro y la de la nota marginal.
- 5.<sup>a</sup> La firma del registrador, que implicará la conformidad de la nota con la copia de la escritura de donde se hubiere tomado.

Bastará para que el registrador practique la inscripción de la subrogación que la escritura cumpla lo dispuesto en el artículo 2 de esta Ley, aunque no se haya realizado aún la notificación al primitivo acreedor. No serán objeto de nueva calificación las cláusulas inscritas del préstamo hipotecario que no se modifiquen. El registrador no podrá exigir la presentación del título de crédito.

#### *Artículo 6. Ejecución.*

La entidad subrogada deberá presentar para la ejecución de la hipoteca, además de su primera copia auténtica inscrita de la escritura de subrogación, el título de crédito, revestido de los requisitos que la Ley de Enjuiciamiento Civil exige para despachar ejecución. Si no pudiese presentar el título inscrito, deberá acompañar con la copia de la escritura de subrogación, certificación del Registro que acredite la inscripción y subsistencia de la hipoteca.

La ejecución de la hipoteca se ajustará a lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Civil y en la Ley Hipotecaria.

#### *Artículo 7. Beneficios fiscales.*

Estará exenta la escritura que documente la operación de subrogación en la modalidad gradual de «Actos

Jurídicos Documentados» sobre documentos notariales.

#### *Artículo 8. Honorarios notariales y registrales.*

Para el cálculo de los honorarios notariales y registrales se tomará como base la cifra del capital pendiente de amortizar en el momento de la subrogación, y se entenderá que el documento autorizado contiene un solo concepto.

#### *Artículo 9. Beneficios fiscales y honorarios notariales y registrales en la novación modificativa de préstamos hipotecarios.*

Estarán exentas en la modalidad gradual de «Actos Jurídicos Documentados» las escrituras públicas de novación modificativa de préstamos hipotecarios pactados de común acuerdo entre acreedor y deudor, siempre que el acreedor sea una de las entidades a que se refiere el artículo 1 de esta Ley y la modificación se refiera a la mejora de las condiciones del tipo de interés, inicialmente pactado o vigente. Conjuntamente con esta mejora se podrá pactar la alteración del plazo.

Para el cálculo de los honorarios notariales y registrales de dicho tipo de escrituras, se tomará como base la que resulte de aplicar al importe de la responsabilidad hipotecaria vigente el diferencial entre el interés del préstamo que se modifica y el interés nuevo.

### DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA

En los préstamos hipotecarios, a interés variable, a que se refiere el artículo 1 de esta Ley, la entidad acreedora no podrá percibir por comisión de amortización anticipada no subrogatoria más del 1 por 100 del capital que se amortiza aunque estuviese pactada una comisión mayor.

### DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA

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

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

préstamos a interés variable, especialmente en el caso de préstamos hipotecarios.

Sin perjuicio de la libertad de contratación, el Ministro de Economía y Hacienda podrá establecer requisitos especiales en cuanto al contenido informativo de las cláusulas contractuales definitorias del tipo de interés, y a la comunicación al deudor del tipo aplicable en cada período, para aquellos contratos de préstamo a interés variable en los que se pacte la utilización de índices o tipos de interés de referencia distintos de los oficiales señalados en el párrafo precedente.

f) Extender el ámbito de aplicación de las normas dictadas al amparo de los apartados precedentes a cualesquiera contratos u operaciones de la naturaleza prevista en dichas normas, aun cuando la entidad que intervenga no tenga la condición de entidad de crédito.»

2. Las normas que se dicten al amparo de lo dispuesto en el apartado precedente de esta disposición adicional serán de aplicación a los préstamos y operaciones que se concierten con posterioridad a la entrada en vigor de tales normas.

#### DISPOSICIÓN ADICIONAL TERCERA

Se añade un nuevo párrafo al artículo 45 1.c) del Real Decreto Legislativo 1/1993, de 20 de septiembre, por el que se aprueba el texto refundido del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, con el siguiente texto:

«23.<sup>a</sup> La Ley 2/1994, de 30 de mayo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.»

#### DISPOSICIÓN ADICIONAL CUARTA

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

#### DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA

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



**TRANSPARENCIA DE LAS CONDICIONES FINANCIERAS  
DE LOS PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS  
Orden de 5 de mayo de 1994 (BOE del 11) (1)**

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

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

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

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

un mercado con múltiples oferentes, reside en facilitar la comparación de las ofertas de las distintas entidades de crédito, estimulando así la efectiva competencia entre estas.

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

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

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

CAPÍTULO I

**DISPOSICIONES GENERALES**

*Artículo 1. Ámbito de aplicación*

1. La presente Orden será de aplicación obligatoria a la actividad de las entidades de crédito, de las entidades aseguradoras y de otras entidades financieras, relacionadas con la concesión de préstamos con ga-

---

(1) Modificada por Orden de 27 de octubre de 1995 (BOE del 1 de noviembre).

rantía hipotecaria, cuando concurren simultáneamente las siguientes circunstancias (2):

1.<sup>a</sup> Que se trate de un préstamo hipotecario y la hipoteca recaiga sobre una vivienda.

2.<sup>a</sup> Que el prestatario sea persona física.

3.<sup>a</sup> Que el importe del préstamo solicitado sea igual o inferior a 25 millones de pesetas, o su equivalente en divisas.

2. La presente Orden será de aplicación a las actividades citadas que se realicen en España, cualquiera que sea el lugar de domicilio de las entidades a las que se refiere el artículo 1.1 (3) que pretenda actuar como prestamista o el lugar de formalización del préstamo. En particular, se presumirán sujetos a esta Orden los préstamos con garantía hipotecaria sobre viviendas situadas en territorio español, otorgados a personas residentes en España.

3. Con independencia de las reglas establecidas en el Real Decreto 515/1989, de 21 de abril, sobre protección de los consumidores en cuanto a la información a suministrar en la compra-venta y arrendamiento de viviendas, en los préstamos otorgados por entidades a las que se refiere el artículo 1.1 (4) a constructores o promotores inmobiliarios, cuando el constructor o promotor prevea una posterior sustitución por los adquirentes de las viviendas en préstamos que cumplan las condiciones establecidas en el número 1 de este artículo, resultará de aplicación lo dispuesto sobre índices o tipos de interés de referencia en los números 2 y 3 del artículo 6 de esta Orden. Asimismo, las escrituras de tales préstamos incluirán cláusulas con contenido similar al de las cláusulas financieras previstas en el anexo II de la presente Orden (con excepción de la 1.<sup>a</sup>, 1.<sup>a</sup> bis y 4.<sup>a</sup>, apartado 1).

4. Aun cuando se den las circunstancias establecidas en el número 1 de este artículo, no quedará sujeta a la presente Orden la constitución de hipoteca en garantía de deudas anteriores de naturaleza no hipotecaria contraídas frente a las entidades a las que se refiere el artículo 1.1 (5) en cuyo favor se constituya la hipoteca o a otras entidades pertenecientes al grupo de esta.

5. En lo no previsto para los préstamos hipotecarios en la presente Orden será de aplicación lo dispuesto en la Orden de este Ministerio de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de ac-

tuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito y en sus normas de desarrollo.

## *Artículo 2. Naturaleza de la presente Orden*

1. El incumplimiento por las entidades de crédito de las obligaciones establecidas en esta Orden podrá ser sancionado de acuerdo con lo previsto en la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito.

2. Lo establecido en la presente Orden se entenderá con independencia de lo dispuesto en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, así como en las demás Leyes que resulten de aplicación.

## CAPÍTULO II

### ACTOS PREPARATORIOS

#### *Artículo 3. Folleto informativo*

1. Las entidades a las que se refiere el artículo 1.1 (5 bis) deberán obligatoriamente informar a quienes soliciten préstamos hipotecarios sujetos a esta Orden mediante la entrega de un folleto cuyo contenido mínimo será el establecido en el anexo I de esta norma.

Si se trata de impresos que no contuvieran toda la información prevista en el citado modelo, las entidades deberán completarlos antes de su entrega.

2. La entrega del folleto será gratuita, pudiendo el interesado conservarlo en su poder aun cuando opte por no concertar el préstamo con la entidad.

3. Salvo lo dispuesto sobre comisiones en la citada Orden de 12 de diciembre de 1989 y en sus normas de desarrollo y lo establecido en el artículo 4.1, las condiciones contenidas en el folleto informativo tendrán carácter orientativo, lo que se hará constar en él de forma expresa.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de lo dispuesto sobre publicidad falsa o engañosa en el artículo 8.º 3 de la citada Ley 26/1984 y en las demás disposiciones aplicables.

#### *Artículo 4.— Gastos y servicios accesorios*

1. Cuando la entidad concierte o efectúe la tasación del inmueble u otro servicio que considere neces-

(2) Nueva redacción dada por la *Orden de 27 de octubre de 1995*.

(3) Modificado por *Orden de 27 de octubre de 1995*.

(4) Modificado por *Orden de 27 de octubre de 1995*.

(5) Modificado por *Orden de 27 de octubre de 1995*.

(5 bis) Modificado por *Orden de 27 de octubre de 1995*.

rio, y dicho gasto sea por cuenta del cliente, deberá indicar a este la identidad de los profesionales o entidades seleccionados al efecto.

Si el servicio fuera prestado directamente por las entidades a las que se refiere el artículo 1.1 (6) o la relación de profesionales o entidades seleccionadas incluyera un número de ellos igual o inferior a tres, las entidades a las que se refiere el artículo 1.1 (6) deberán suministrar, además, al cliente las tarifas de honorarios aplicables.

Lo dispuesto en este apartado se entiende sin perjuicio de la prohibición contenida en el artículo 10.1.c), apartado 12, de la citada Ley 26/1984.

2. Cuando las entidades a las que se refiere el artículo 1.1 (6) concierten o efectúen directamente la tasación del inmueble pero tales gastos sean a cargo del solicitante, las entidades a las que se refiere el artículo 1.1. (6) deberán entregar a este copia del informe de tasación si la operación llega a formalizarse o el original de dicho informe, en caso contrario.

3. El folleto informativo indicará con claridad los gastos preparatorios de la operación, tales como tasación, comprobación de la situación registral del inmueble, u otros que se consideraran a cargo del cliente aun cuando el préstamo no llegue a otorgarse.

#### *Artículo 5. Oferta vinculante*

1. Efectuadas la tasación del inmueble y, en su caso, las oportunas comprobaciones sobre la situación registral de la finca y la capacidad financiera del prestatario, las entidades a las que se refiere el artículo 1.1 (7) vendrán obligadas a efectuar una oferta vinculante de préstamo al potencial prestatario o, en su caso, a notificarle la denegación del préstamo.

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

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

(6) Modificado por Orden de 27 de octubre de 1995.

(7) Modificado por Orden de 27 de octubre de 1995.

### DOCUMENTO CONTRACTUAL

#### *Artículo 6. Cláusulas financieras del contrato*

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

Excepcionalmente, en el caso de contratos de préstamo hipotecario sujetos a la presente Orden que, por su naturaleza especial, no puedan adecuarse íntegramente al modelo de cláusulas financieras establecidas en el citado anexo II, podrán las entidades a las que se refiere el artículo 1.1 (7) someter a la verificación previa de la Dirección General del Tesoro y Política Financiera los correspondientes modelos de contrato, justificando adecuadamente las circunstancias que impiden acomodarse a las cláusulas del citado anexo. Transcurridos dos meses sin que recaiga resolución expresa, se entenderá verificado favorablemente el modelo.

2. En el caso de préstamos a tipo de interés variable sujetos a la presente Orden, las entidades de crédito únicamente podrán utilizar como índices o tipos de referencia aquellos que cumplan las siguientes condiciones:

a) Que no dependan exclusivamente de la propia entidad de crédito, ni sean susceptibles de influencia por ella en virtud de acuerdos o prácticas conscientemente paralelas con otras entidades.

b) Que los datos que sirvan de base al índice sean agregados de acuerdo con un procedimiento matemático objetivo.

3. En el caso de préstamos a tipo de interés variable sujetos a la presente Orden, no será precisa la notificación individualizada al prestatario de las variaciones experimentadas en el tipo de interés aplicable cuando se den simultáneamente las siguientes circunstancias:

1.<sup>a</sup> Que se haya pactado la utilización de un índice o tipo de referencia oficial de los previstos en la disposición adicional segunda de esta Orden.

2.<sup>a</sup> Que el tipo de interés aplicable al préstamo esté definido en la forma prevista en las letras a) o b) del número 1 de la cláusula 3.<sup>a</sup> bis del anexo II de esta Orden.

## Artículo 7. Acto de otorgamiento

1. En materia de elección de Notario se estará a lo dispuesto en el Reglamento Notarial y demás disposiciones aplicables.

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

3. En cumplimiento del Reglamento Notarial y, en especial, de su deber de informar a las partes del valor y alcance de la redacción del instrumento público, deberá el Notario:

1.º Comprobar si existen discrepancias entre las condiciones financieras de la oferta vinculante del préstamo y las cláusulas financieras del documento contractual, advirtiendo al prestatario de las diferencias que, en su caso, hubiera constatado y de su derecho a desistir de la operación.

2.º En el caso de préstamo a tipo de interés variable, advertir expresamente al prestatario cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias:

a) Que el índice o tipo de interés de referencia pactado no sea uno de los oficiales a los que se refiere la disposición adicional segunda de esta Orden.

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

c) Que se hubieran establecido límites a la variación del tipo de interés. En particular, cuando las limitaciones no sean semejantes al alza y a la baja, el Notario consignará expresamente en la escritura esa circunstancia, advirtiendo de ello a ambas partes.

3.º En el caso de préstamos a tipo de interés fijo, comprobar que el coste efectivo de la operación que, calculado conforme a las reglas establecidas por el Banco de España, se hace constar a efectos informativos en el documento se corresponde efectivamente con las condiciones financieras del préstamo.

4.º En el caso de que esté prevista alguna cantidad a satisfacer por el prestatario al prestamista con ocasión del reembolso anticipado del préstamo, o que dichas facultades del prestatario se limiten de otro modo o no se mencionen expresamente, consignar expresa-

mente en la escritura dicha circunstancia, y advertir de ello al prestatario.

5.º En caso de que el préstamo esté denominado en divisas, advertir al prestatario sobre el riesgo de fluctuación del tipo de cambio.

6.º Comprobar que ninguna de las cláusulas no financieras del contrato implican para el prestatario comisiones o gastos que debieran haberse incluido en las cláusulas financieras.

### DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA

Se faculta al Banco de España para dictar las normas precisas para el desarrollo y ejecución de la presente Orden.

En particular, queda también facultado para, mediante circular, adaptar el anexo I de esta Orden, relativo al folleto informativo sobre préstamos hipotecarios, a aquellos supuestos en que lo exija el desarrollo de nuevas modalidades de préstamo, o en que otras circunstancias relevantes aconsejen mejorar su contenido.

### DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA

El Banco de España, previo informe de la Dirección General del Tesoro y Política Financiera, definirá mediante circular un conjunto de índices o tipos de interés de referencia oficiales, susceptibles de ser aplicados por las entidades a las que se refiere el artículo 1.1 (8) a los préstamos hipotecarios a interés variable, y hará públicos sus valores regularmente.

### DISPOSICIÓN FINAL

La presente Orden entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

### ANEXO I

#### **FOLLETO INFORMATIVO SOBRE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS SUJETOS A LA PRESENTE ORDEN**

Elementos mínimos que contendrán los folletos informativos sobre préstamos hipotecarios sujetos a la presente Orden:

1. Identificación del préstamo:

Denominación comercial.

---

(8) Modificado por Orden de 27 de octubre de 1995.

Cuantía máxima del préstamo respecto al valor de tasación del inmueble hipotecado.

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

2. Plazo del préstamo:

Plazo total.

Plazo de carencia de amortización del principal.

Periodicidad de los pagos (mensual/trimestral/semestral/otros), y sistema de amortización.

3. Tipo de interés:

Modalidad del tipo de interés (fijo/variable).

Tipo de interés aplicable (indicación orientativa, mediante un intervalo, del tipo de interés nominal anual, en caso de préstamos a tipo fijo; o del margen sobre el índice de referencia, en caso de préstamos a tipo variable).

Índice o tipo de referencia, en préstamos a interés variable (identificación del índice o tipo, indicándose su evolución durante, al menos, los dos últimos años naturales, así como el último valor disponible).

Plazo de revisión del tipo de interés (primera revisión y periodicidad de sucesivas revisiones).

4. Comisiones (indíquense aquellas que resulten aplicables, señalando respecto a ellas, en todo caso, las máximas comunicadas al Banco de España y, optativamente, las mínimas previsibles):

Comisión de apertura.

Cantidad que, en caso de amortización anticipada, deberá satisfacer el prestatario a la entidad prestamista, distinguiendo, en su caso, entre amortización parcial y total.

Otras.

5. Gastos a cargo del prestatario:

Servicios que concertará o prestará directamente la entidad de crédito: Indíquense los conceptos aplicables (por ejemplo, tasación) y, cuando sea obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4.1 de la Orden, las tarifas aplicables.

Indíquese la forma en que dichos gastos «suplidos» se cobrarán o repercutirán al cliente. Señálense expresamente los gastos que serán a cargo del solicitante del préstamo aun cuando el préstamo no llegue a formalizarse.

Servicios que deberá obligatoriamente contratar y abonar directamente el cliente: Indíquense los conceptos aplicables (por ejemplo, seguro de daños) y, con carácter meramente orientativo, su cuantía.

Impuestos y Aranceles (indíquense los conceptos aplicables y, de forma aproximada para cada uno de ellos, su base imponible y el tipo porcentual aplicable).

6. Importe de las cuotas periódicas: Se proporcionará al solicitante, a título orientativo, una tabla de cuotas periódicas, en función del plazo y tipo de interés.

ANEXO II

**CLÁUSULAS FINANCIERAS DE LOS CONTRATOS DE PRÉSTAMO HIPOTECARIO SUJETOS A LA PRESENTE ORDEN**

**Advertencia previa**

Las cláusulas numeradas con ordinal simple (por ejemplo, la cláusula 1.<sup>a</sup>) aparecerán necesariamente en todos los contratos de préstamo hipotecario sujetos a la presente Orden; las numeradas con ordinal-bis (por ejemplo, la cláusula 1.<sup>a</sup> bis) solo cuando resulten de aplicación. Lo anterior se entiende sin perjuicio de lo previsto en el artículo 1.3 de la Orden para los contratos suscritos por constructores o promotores inmobiliarios.

*1.<sup>a</sup> Capital del préstamo.— La cláusula expresará:*

a) El importe del préstamo.— Si se tratara de un préstamo en divisa (por ejemplo, ECUs), se especificará esta, definiéndose adecuadamente. En las cláusulas correspondientes (2.<sup>a</sup>, 3.<sup>a</sup>, etc.) se señalarán las especificidades (por ejemplo, moneda de pago, cálculo del importe en pesetas de cada pago, etc.) derivadas de que el préstamo esté denominado en moneda distinta de la peseta.

b) La forma de entrega del importe del préstamo.— Si la entrega se realiza mediante abono en una «cuenta especial» de la que el prestatario no pueda disponer libremente, deberá cumplimentarse obligatoriamente la cláusula 1.<sup>a</sup> bis.

*1.<sup>a</sup> bis. Cuenta especial.— En esta cláusula se especificará:*

a) Las condiciones cuyo cumplimiento deba acreditar el prestatario antes de poder disponer libremente del saldo de dicha cuenta.

b) El plazo para el cumplimiento de dichas condiciones y las facultades resolutorias de la entidad prestamista en caso de que se rebase.

*2.ª Amortización.— La cláusula indicará:*

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

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

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

3.º Las condiciones para el ejercicio de la facultad de reembolso anticipado, expresándose en particular:

a) Las fechas de ejercicio de dicha facultad.

b) Si se hubiera pactado, la cantidad que con ocasión del reembolso anticipado deba satisfacer el prestatario a la entidad prestamista al ejercer dicha facultad, distinguiendo, en su caso, entre amortizaciones totales y parciales.

c) En caso de reembolso anticipado parcial, la cuantía mínima y el modo concreto en que este alterará el importe o número de las cuotas de amortización restantes, indicándose, en su caso, las facultades de elección que se reconozcan al efecto al prestatario.

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

*3.ª Intereses ordinarios.— En esta cláusula se hará constar:*

a) El tipo de interés nominal anual aplicable al préstamo, especificándose si es fijo durante toda la vida del préstamo o si tendrá carácter variable, durante la totalidad o parte de la vida del préstamo.

Si el tipo de interés fuera fijo durante toda la vida del préstamo, se señalará en esta cláusula su valor, expresado en tanto por ciento nominal anual.

Si el tipo de interés pudiera variar en algún período, se especificará con claridad el comienzo de dicho período, cumplimentándose obligatoriamente la cláusula 3.ª bis.

b) La fecha de inicio del devengo de intereses, y su periodicidad y forma de liquidación ordinaria, indicándose la fórmula o métodos utilizados para obtener, a partir del tipo de interés anual, el importe absoluto de los intereses devengados.

c) El número de días que se considerará que tiene el año cuando, para el cálculo de los intereses devengados durante períodos inferiores a un año, sea preciso convertir el tipo de interés anual en un tipo de interés diario.

d) Cuando resulte de aplicación, la forma especial de liquidación de intereses del período transitorio durante el cual el prestatario no tenga la plena disponibilidad del importe íntegro del préstamo, por no haberse cumplido las condiciones establecidas al efecto.

En este supuesto los intereses se aplicarán exclusivamente a la parte del préstamo sobre la que el prestatario hubiera dispuesto o tuviera la libre disposición, y se entenderán devengados por días.

e) En el caso de préstamos en divisas, las reglas aplicables para el cálculo en pesetas del importe de los intereses.

*3.ª bis. Tipo de interés variable:*

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

a) Como suma de:

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

El tipo de interés de referencia.

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

c) Como suma de:

Un tipo de interés constante.

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

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

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

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

b) Cuando el tipo de interés de referencia corresponda a operaciones cuya periodicidad de pagos sea distinta a la del préstamo objeto del contrato (por ejemplo, que el tipo de referencia esté definido como un tipo efectivo anual y el préstamo tenga pagos mensuales) o incluya conceptos (por ejemplo, comisiones) que estén previstos como concepto independientemente en el préstamo objeto del contrato, se indicará si debe efectuarse algún ajuste o conversión en el tipo de interés de referencia antes de calcular el tipo de interés nominal aplicable, definido según la fórmula descrita en el apartado 1 de esta cláusula 3.<sup>a</sup> bis.

En caso afirmativo, se indicará la fórmula o procedimiento del ajuste o conversión que deba efectuarse.

c) El índice o tipo de interés de referencia sustitutivo que deba utilizarse excepcionalmente cuando resulte imposible, por razones ajenas a las partes, la determinación del índice o tipo de interés de referencia designado en primer término.

3. Límites a la variación del tipo de interés aplicable.— Cuando se establezcan límites máximos y mínimos a la variación del tipo de interés aplicable al préstamo, se expresarán dichos límites:

a) En términos absolutos, expresándose en forma de tipo de interés porcentual los citados límites máximo y mínimo.

Esta forma de expresión se utilizará obligatoriamente cuando puedan expresarse dichos límites en términos absolutos al tiempo del otorgamiento del documento de préstamo.

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

4. Umbral mínimo de fluctuación y redondeos del tipo de interés aplicable.— Si se pactara un umbral mínimo para la variación del tipo de interés (de forma que este permanezca inalterado cuando la fluctuación del índice de referencia no alcance, en más o en menos, cierto umbral), se expresará dicho umbral en fracciones de punto.

Si se pactara el redondeo del tipo de interés, se indicarán, en fracciones de punto, los múltiplos a los que se efectuará (por ejemplo, redondeo al más cercano octavo de punto).

5. Comunicación al prestatario del tipo de interés aplicable.—La cláusula deberá especificar:

a) La forma en que el prestatario conocerá el tipo de interés aplicable a su préstamo en cada período;

b) Si existe algún procedimiento especial que el prestatario pueda utilizar para reclamar ante la entidad en caso de que discrepe del cálculo efectuado del tipo de interés aplicable.

#### 4.<sup>a</sup> Comisiones:

1. Comisión de apertura.— Cualesquiera gastos de estudio del préstamo, de concesión o tramitación del préstamo hipotecario, u otros similares inherentes a la actividad de la entidad prestamista ocasionada por la concesión del préstamo, deberán obligatoriamente integrarse en una única comisión, que se denominará «comisión de apertura» y se devengará por una sola vez. Su importe, así como su forma y fecha de liquidación, se especificarán en esta cláusula.

En el caso de préstamos denominados en divisas, la comisión de apertura incluirá, de forma implícita, cualquier comisión por cambio de moneda correspondiente al desembolso inicial del préstamo.

2. Otras comisiones y gastos posteriores.— Además de la «comisión de apertura», solo podrán pactarse a cargo del prestatario:

a) La cantidad que haya de abonar el prestatario con ocasión del reembolso anticipado, conforme a lo estipulado, en su caso, en la cláusula 2.<sup>a</sup>

b) Los gastos de la operación mencionados en la cláusula 5.<sup>a</sup>, incluidos los correspondientes a servicios prestados directamente por la entidad.

c) Las comisiones que, habiendo sido debidamente comunicadas al Banco de España de acuerdo con lo dispuesto en la Orden de 12 de diciembre de 1989 y en sus normas de desarrollo, respondan a la prestación de un servicio específico por la entidad distinto a la mera administración ordinaria del préstamo. En el caso de préstamos en divisas, se incluirán las comisiones de cambio máximas que pudieran resultar aplicables.

Cualesquiera importes periódicos a cargo del prestatario en favor de la entidad se reflejarán necesariamente, de forma implícita, en el tipo de interés ordinario que se hubiera libremente pactado.

#### 4.<sup>a</sup> bis. *Tabla de pagos y tipo de interés anual equivalente.*— *En los préstamos a tipo de interés fijo, se hará constar en esta cláusula:*

a) La cuota total que corresponderá satisfacer al prestatario en cada fecha.

b) El coste efectivo de la operación, calculado conforme a las reglas establecidas al efecto por el Banco de España.

5.<sup>a</sup> *Gastos a cargo del prestatario.— En esta cláusula se especificarán todos aquellos conceptos de gasto futuros o pendientes de pago que sean o se pacten a cargo del prestatario:*

Podrán incluirse los siguientes conceptos:

a) Gastos de tasación del inmueble.

b) Aranceles notariales y registrales relativos a la constitución, modificación o cancelación de la hipoteca.

c) Impuestos.

d) Gastos de tramitación de la escritura ante el Registro de la Propiedad y la oficina liquidadora de Impuestos.

e) Los derivados de la conservación del inmueble hipotecado, así como del seguro de daños del mismo.

f) Los derivados del seguro de vida del prestatario, cuando fueran aplicables.

g) Los gastos procesales o de otra naturaleza derivados del incumplimiento por el prestatario de su obligación de pago.

h) Cualquier otro gasto que corresponda a la efectiva prestación de un servicio, relacionado con el préstamo, que no sea inherente a la actividad de la entidad de crédito dirigida a la concesión o administración del préstamo.

6.<sup>a</sup> *Intereses de demora.— En esta cláusula se especificará:*

a) El tipo de interés de demora, expresado sea en forma de tanto por ciento anual, sea añadiendo un margen al tipo de interés de referencia.

b) La base sobre la que se aplicará el interés de demora y su forma de liquidación.

6.<sup>a</sup> bis. *Resolución anticipada por la entidad de crédito.— Cuando se pacten expresamente, se indicarán en esta cláusula:*

a) Las causas especiales, distintas a las generales previstas en las Leyes, que faculten a la entidad prestamista para resolver anticipadamente el contrato de préstamo.

b) El importe de la penalización por resolución anticipada del contrato, cuando esta se base en el incumplimiento por el prestatario de alguna de las obligaciones derivadas del contrato de préstamo.



**Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo (BOE del 25)**  
**(Corrección de errores, BOE del 12 de mayo)**

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La presente Ley tiene por objeto la incorporación al Derecho español de la Directiva del Consejo de las Comunidades Europeas 87/102/CEE, de 22 de diciembre de 1986, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de crédito al consumo, y su posterior modificación por la Directiva 90/88/CEE, de 22 de febrero de 1990.

La norma de transposición tiene rango de Ley, dado que en ella se establecen preceptos que afectan y modulan el régimen de perfeccionamiento, eficacia y ejecución de los contratos, en materias reguladas por los Códigos Civil y de Comercio; al régimen de las ventas a plazos de bienes muebles, objeto de la Ley 50/1965, de 17 de julio, y a las excepciones cambiarias, reguladas en la Ley 19/1985, de 16 de julio, cambiaria y del cheque.

En razón de la materia que regula la presente Ley, la misma se dicta al amparo de lo establecido en los artículos 149.1, 1.<sup>a</sup>, 6.<sup>a</sup>, 8.<sup>a</sup> y 11.<sup>a</sup> de la Constitución, salvo aquellos aspectos que constituyen normas de publicidad e información a los consumidores, recogidos asimismo en las Directivas objeto de transposición.

Ciertamente que en desarrollo de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de entidades de crédito, se han dictado ya normas importantes sobre crédito al consumo que, sin embargo, son solamente aplicables a las entidades de crédito, siendo así que en la normativa comunitaria ha de ser impuesta también a empresas que no están sometidas a la legislación sobre aquellas entidades. Todo ello aparte de que las normas promulgadas en desarrollo de la Ley de intervención y disciplina de las entidades de crédito son de carácter administrativo y no afectan, por tanto, al régimen de las obligaciones y contratos, régimen que, como se ha expresado anteriormente, resulta afectado tanto por lo dispuesto en las Directivas comunitarias como por lo establecido en la presente Ley.

Sin embargo, en todo lo relativo a la publicidad de las ofertas, información sobre anticipos y otras cuestiones reguladas en el capítulo III, se deja a salvo la normativa sectorial específica, estableciéndose la aplicación de ese capítulo con carácter exclusivamente supletorio a las entidades de crédito.

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

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

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

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

La protección a los consumidores se refiere también a la ejecución de los contratos, permitiendo que el consumidor pueda oponer excepciones derivadas del contrato que ha celebrado no solo frente al otro empresario contratante, sino frente a otros empresarios a quienes aquel hubiera cedido sus derechos o que hubieran estado vinculados con él para financiar el contrato mediante la concesión de un crédito al consumidor.

Con referencia a la extinción del contrato, se establecen normas que impiden el enriquecimiento injusto y que permiten al consumidor el reembolso anticipado del crédito. Y se sanciona el cobro de lo indebido en los créditos al consumo.

Se completa la norma con disposiciones habituales en la protección de los consumidores, como son las relativas a la invalidez de los pactos, cláusulas o condiciones contrarias a las normas de la presente Ley, a la atribución de la competencia al Juez del domicilio del consumidor y a la aplicación del cuadro sancionador contenido en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

La disposición transitoria va dirigida a evitar el vacío legal que se produciría desde la promulgación de esta Ley hasta su desarrollo reglamentario; para ello se mantiene en vigor la norma reglamentaria vigente en la actualidad para la protección de los consumidores en sus relaciones con las entidades de crédito.

Por último, en la disposición final tercera se impone al Gobierno la presentación de un proyecto de Ley de modificación de la Ley 50/1965, sobre la regulación de la venta a plazos de bienes muebles para adaptarla a lo dispuesto en esta Ley; se autoriza al Gobierno para modificar las cuantías que sirven para delimitar los créditos sometidos a esta Ley, evitando así la necesidad de tener que dictar una nueva Ley en el caso de que tales cuantías fueran modificadas por futuras Directivas comunitarias, y se autoriza igualmente al Gobierno para el desarrollo reglamentario de la Ley.

## CAPÍTULO PRIMERO

### DEFINICIONES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

#### *Artículo 1.º* *Ámbito de aplicación*

1. La presente Ley se aplicará a los contratos en que una persona física o jurídica en el ejercicio de su actividad, profesión u oficio, en adelante empresario, concede o se compromete a conceder a un consumi-

dor un crédito bajo la forma de pago aplazado, préstamo, apertura de crédito o cualquier medio equivalente de financiación, para satisfacer necesidades personales al margen de su actividad empresarial o profesional.

2. A los efectos de esta Ley se entenderá por consumidor a la persona física que, en las relaciones contractuales que en ella se regulan, actúa con un propósito ajeno a su actividad empresarial o profesional.

3. No se considerarán contratos de créditos los que consistan en la prestación de servicios, privados o públicos, con carácter de continuidad, y en los que asista al consumidor el derecho a pagar tales servicios a plazos durante el período de su duración.

#### *Artículo 2.º* *Exclusiones del ámbito de la Ley*

1. Quedan excluidos de la presente Ley:

a) Los contratos en los que el importe del crédito sea inferior a 25.000 pesetas. A los superiores a 3.000.000 de pesetas tan solo les será de aplicación lo dispuesto en el capítulo III de la presente Ley. A los efectos anteriores, se entenderá como única la cuantía de un mismo crédito, aunque aparezca distribuida en contratos diferentes, celebrados entre las mismas partes y para la adquisición de un mismo bien o servicio aun cuando los créditos hayan sido concedidos por diferentes miembros de una agrupación, tenga esta o no personalidad jurídica.

b) Aquellos en los que se pacte que el consumidor reembolse el crédito, bien dentro de un único plazo que no rebase los tres meses, bien en cuatro plazos, como máximo, dentro de un período que no supere los doce meses.

c) Los créditos en cuenta corriente, concedidos por una entidad de crédito, que no constituyan cuentas de tarjeta de crédito. Tales operaciones quedarán, no obstante, sometidas a lo dispuesto en el artículo 19 de la presente Ley.

d) Los contratos en los que el crédito concedido sea gratuito, o en los que, sin fijarse interés, el consumidor se obligue a reembolsar de una sola vez un importe determinado superior al del crédito concedido.

2. Las disposiciones de los artículos 6 a 14 y 19 no se aplicarán a los contratos de crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria.

### *Artículo 3.º Carácter de las normas*

No serán válidos, y se tendrán por no puestos, los pactos, cláusulas y condiciones establecidos por el concedente del crédito y el consumidor contrarios a lo dispuesto en la presente Ley, salvo que sean más beneficiosos para este.

### *Artículo 4.º Juez competente*

Será competente para el conocimiento de las acciones derivadas de la presente Ley y de los contratos sujetos a ella el Juez del domicilio del consumidor.

### *Artículo 5.º Sanciones administrativas*

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

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

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

## CAPÍTULO II

### **DE LOS CONTRATOS SUJETOS A LA PRESENTE LEY**

### *Artículo 6.º Forma y contenido de los contratos*

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

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

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

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

Cuando no sea posible indicar dicha tasa, deberá hacerse constar, como mínimo, el tipo de interés nominal

anual, los gastos aplicables a partir del momento en que se celebre el contrato y las condiciones en las que podrán modificarse.

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

c) La relación de elementos que componen el coste total del crédito, con excepción de los relativos al incumplimiento de las obligaciones contractuales, especificando cuáles se integran en el cálculo de la tasa anual equivalente, e igualmente la necesidad de constitución, en su caso, de un seguro de amortización del crédito por fallecimiento, invalidez, enfermedad o desempleo del titular.

3. Reglamentariamente podrán establecerse otras menciones que deberán figurar en el documento, además de las establecidas en los apartados anteriores.

En el caso de entidades de crédito y establecimientos financieros de crédito, el desarrollo previsto en el párrafo anterior se hará con arreglo a lo establecido en el artículo 48 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, de disciplina e intervención de las entidades de crédito.

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

El incumplimiento de la forma escrita, a que se refiere el párrafo primero del apartado 1 del artículo 6, dará lugar a la nulidad del contrato.

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

a) En el caso de la mención a que se refiere la letra a), la obligación del consumidor se reducirá a abonar el interés legal en los plazos convenidos.

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

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

c) En el caso de la mención a que se refiere la letra c), no podrá exigirse al consumidor el abono de gastos

no citados en el contrato, ni la constitución o renovación de garantía alguna.

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

#### *Artículo 8.º Modificación del coste total del crédito*

1. El coste total del crédito no podrá ser modificado en perjuicio del prestatario, a no ser que esté previsto en acuerdo mutuo de las partes formalizado por escrito. Esas modificaciones deberán ajustarse a lo establecido en los números siguientes.

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

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

*a)* Los derechos que contractualmente correspondan a las partes en orden a la modificación del coste total del crédito inicialmente pactado y el procedimiento a que esta deba ajustarse.

*b)* El diferencial que se aplicará, en su caso, al índice de referencia utilizado para determinar el nuevo coste.

*c)* La identificación del índice utilizado o, en su defecto, una definición clara del mismo y del procedimiento para su cálculo.

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

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

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

En caso de créditos concedidos para la adquisición de bienes determinados, cuando el prestamista recupere el bien como consecuencia de la nulidad o la resolu-

ción de los contratos de adquisición o financiación de dichos bienes, las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones realizadas. En todo caso, el empresario o el prestamista a quien no sea imputable la nulidad del contrato tendrá derecho a deducir:

*a)* El 10 por 100 del importe de los plazos pagados en concepto de indemnización por la tenencia de las cosas por el comprador.

*b)* Una cantidad igual al desembolso inicial por la depreciación comercial del objeto. Cuando esta cantidad sea superior a la quinta parte del precio de venta, la deducción se reducirá a esta última.

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

#### *Artículo 10.º Reembolso anticipado*

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

#### *Artículo 11.º Excepciones oponibles en caso de cesión*

Cuando el concedente de un crédito ceda sus derechos a un tercero, el consumidor tendrá derecho a oponer contra el tercero las mismas excepciones que le hubieren correspondido contra el acreedor originario, incluida, en su caso, la de compensación, conforme al artículo 1.198 del Código Civil.

#### *Artículo 12.º Obligaciones cambiarias*

Cuando en la adquisición de bienes o servicios concurren las circunstancias previstas en las letras *a)*, *b)* y *c)* del apartado 1 del artículo 15, si el consumidor y su garante se hubieran obligado cambiariamente mediante la firma en letras de cambio o pagarés, podrán oponer al tenedor, al que afecten las mencionadas circunstancias del artículo 15, las excepciones que se basen en

sus relaciones con el proveedor de los bienes o servicios correspondientes.

#### *Artículo 13.º Cobro indebido*

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

2. Si el cobro indebido se hubiera producido por malicia o negligencia del empresario, el consumidor tendrá el derecho a la indemnización de los daños y perjuicios causados, que en ningún caso será inferior al interés legal incrementado en cinco puntos, o el del contrato, si es superior al interés legal, incrementado a su vez en cinco puntos.

#### *Artículo 14.º Eficacia de los contratos vinculados a la obtención de un crédito*

1. La eficacia de los contratos de consumo, en los que se establezca expresamente que la operación incluye la obtención de un crédito de financiación, quedará condicionada a la efectiva obtención de ese crédito. Será nulo el pacto incluido en el contrato por el que se obligue al consumidor a un pago al contado o a otras fórmulas de pago, para el caso de que no se obtenga el crédito de financiación previsto.

Se tendrán por no puestas las cláusulas en las que el proveedor exija que el crédito para su financiación únicamente pueda ser otorgado por un determinado concedente.

2. La ineficacia del contrato, cuyo objeto sea la satisfacción de una necesidad de consumo, determinará también la ineficacia del contrato expresamente destinado a su financiación, cuando concurren las circunstancias previstas en los párrafos *a)*, *b)* y *c)* del apartado 1 del artículo 15, con los efectos previstos en el artículo 9.

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

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

#### *Artículo 15.º Derechos ejercitables en los contratos vinculados*

1. El consumidor, además de poder ejercitar los derechos que le correspondan frente al proveedor de los bienes o servicios adquiridos mediante un contrato de crédito, podrá ejercitar esos mismos derechos frente al empresario que hubiera concedido el crédito, siempre que concurren todos los requisitos siguientes:

*a)* Que el consumidor, para la adquisición de los bienes o servicios, haya concertado un contrato de concesión de crédito con un empresario distinto del proveedor de aquellos.

*b)* Que entre el concedente del crédito y el proveedor de los bienes o servicios exista un acuerdo previo, concertado en exclusiva, en virtud del cual aquel ofrecerá crédito a los clientes del proveedor para la adquisición de los bienes o servicios de este.

El consumidor dispondrá de la opción de concertar el contrato de crédito con otro concedente distinto al que está vinculado el proveedor de los bienes y servicios en virtud de acuerdo previo.

*c)* Que el consumidor haya obtenido el crédito en aplicación de acuerdo previo mencionado anteriormente.

*d)* Que los bienes o servicios objeto del contrato no hayan sido entregados en todo o en parte, o no sean conforme a lo pactado en el contrato.

*e)* Que el consumidor haya reclamado judicial o extrajudicialmente, por cualquier medio acreditado en derecho, contra el proveedor y no haya obtenido la satisfacción a la que tiene derecho.

2. Lo dispuesto en el apartado anterior no se aplicará cuando la operación individual de que se trate sea de una cantidad inferior a la fijada reglamentariamente.

### CAPÍTULO III

#### **OTRAS DISPOSICIONES**

#### *Artículo 16.º Oferta vinculante*

El empresario que ofrezca un crédito a un consumidor estará obligado a entregarle antes de la celebración del contrato, si el consumidor así lo solicita, un documento con todas las condiciones del crédito, como oferta vinculante, que deberá mantener durante un plazo míni-

mo de diez días hábiles desde su entrega, salvo que medien circunstancias extraordinarias o no imputables a él.

#### *Artículo 17.º Publicidad sobre ofertas de crédito*

En la publicidad y en los anuncios y ofertas exhibidos en locales comerciales, en los que se ofrezca un crédito o la intermediación para la celebración de un contrato de crédito, siempre que indiquen el tipo de interés o cualesquiera cifras relacionadas con el coste del crédito, deberán mencionar también la tasa anual equivalente, mediante un ejemplo representativo.

#### *Artículo 18.º Coste total del crédito y tasa anual equivalente*

a) Se entenderá que el coste total del crédito comprende los intereses y todos los demás gastos y cargas que el consumidor esté obligado a pagar para el crédito, incluidos los de seguros de amortización del crédito por fallecimiento, invalidez, enfermedad o desempleo del titular, que sean exigidos por el empresario para la concesión del mismo.

b) Se entenderá por tasa anual equivalente el coste total del crédito, expresado en un porcentaje anual sobre la cuantía del crédito concedido.

La tasa anual equivalente igualará, sobre una base anual, el valor actual de todos los compromisos (créditos, reembolsos y gastos) existentes o futuros asumidos por el empresario y por el consumidor, y se calculará de acuerdo con la fórmula matemática que se expresa en el anexo.

#### *Artículo 19.º Información al consumidor sobre los anticipos en descubiertos*

1. Cuando exista un contrato entre una entidad de crédito y un consumidor para la concesión de un crédito en cuenta corriente, que no sea una cuenta de tarjeta de crédito, el consumidor deberá ser informado por escrito en el momento de la celebración del contrato o con anterioridad de los datos siguientes:

- a) Límite del crédito, si lo hubiere.
- b) Tipo de interés anual y gastos aplicables a partir del momento en que se celebre el contrato, así como las condiciones en las que podrán modificarse.
- c) Procedimiento para la resolución del contrato.

2. Además, mientras dure el contrato, el consumidor será informado de cualquier cambio en el tipo de interés o en los gastos pertinentes en el momento en que se produzca. Esta información se facilitará en un

extracto de cuenta o de cualquier otra forma, siempre que se haga por escrito.

3. En caso de descubiertos aceptados tácitamente, el consumidor deberá ser informado individualmente, en el plazo y forma que reglamentariamente se establezca, del tipo de interés efectivo anual aplicado y de los posibles gastos, así como de sus eventuales modificaciones.

4. En ningún caso se podrán aplicar a los créditos que se concedan, en forma de descubiertos en cuentas corrientes a los que se refiere este artículo, un tipo de interés que dé lugar a una tasa anual equivalente superior a 2,5 veces el interés legal del dinero.

#### *Disposición transitoria única. Aplicación transitoria de tipos de interés*

Mientras no se desarrolle reglamentariamente el artículo 18 de la presente Ley, se aplicará a todos los créditos regulados en ella lo dispuesto en la Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, y normas complementarias, la cual mantendrá su actual rango normativo.

#### *Disposición final primera. Ámbito de aplicación del capítulo III de la Ley*

Lo dispuesto en el capítulo III de la presente Ley solo se aplicará a las entidades de crédito y establecimientos financieros de crédito a falta de normativa sectorial específica, que en cualquier caso respetará el nivel de protección del consumidor previsto en aquella.

#### *Disposición final segunda. Efectos de la presente Ley sobre la Ley 50/1965, de 17 de julio, sobre ventas de bienes muebles a plazos (1)*

Los contratos sujetos a la Ley 50/1965 que se encuentran incluidos en el ámbito de aplicación de la presente Ley de crédito al consumo se registrarán por los preceptos de esta última y, supletoriamente, por los de aquella.

A los restantes contratos sujetos a la Ley 50/1965, además de las normas de la misma, les serán de aplicación las contempladas en el apartado 2 del artículo 6; el artículo 7, salvo el primer párrafo; el artículo 8; el apartado primero del artículo 14, y los artículos 17 y 18 de la presente Ley.

(1) Derogada expresamente por Ley 28/1998, de 13 de julio (BOE del 14).

*Disposición final tercera. Mandatos y autorizaciones al Gobierno*

1. El Gobierno presentará a las Cortes Generales, en el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de la presente Ley, un proyecto de Ley de modificación de la Ley 50/1965, sobre la regulación de la venta a plazos de bienes muebles.

2. Se autoriza al Gobierno para modificar por Real Decreto las cuantías mencionadas en la presente Ley.

3. Se autoriza al Gobierno para desarrollar por medio de Real Decreto lo dispuesto en la presente Ley, en el plazo máximo de seis meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

*Disposición final cuarta. Entrada en vigor de la Ley*

La presente Ley entrará en vigor a los dos meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

## ANEXO

La tasa anual equivalente (TAE), a que se refiere el artículo 18 de esta Ley, se calculará con arreglo a la siguiente fórmula matemática:

$$TAE = (1 + ik)^k - 1$$

Siendo k el número de veces que el año contiene al período de tiempo entre dos pagos consecutivos.

La tasa efectiva correspondiente al período de tiempo transcurrido entre dos pagos consecutivos (período del término) y simbolizada por ik, se calculará a su vez mediante la fórmula siguiente:

$$\sum_{n=1}^n D_n (1 + ik)^{-t_n} = \sum_{m=1}^m R_m (1 + ik)^{-t_m}$$

Siendo:

D = Disposiciones.

R = Pagos por amortización, intereses u otros gastos incluidos en el coste o rendimiento efectivo de la operación.

n = Número de entregas o disposiciones simbolizadas por D.

m = Número de pagos simbolizados por R.

t<sub>n</sub> = Tiempos transcurridos desde la fecha de equivalencia hasta la disposición n.

t<sub>m</sub> = Tiempo transcurrido desde la fecha de equivalencia hasta la de pago m.

### EJEMPLOS DE CÁLCULO DE LA TASA ANUAL EQUIVALENTE (TAE)

1. Ejemplo primero: una persona A presta a una persona B una suma de 150.000 pesetas, comprometiéndose esta a devolver 180.000 pesetas dentro de dieciocho meses.

En este ejemplo:

D<sub>n</sub> = 150.000 pesetas en el momento 0 (momento de la equivalencia).

t<sub>n</sub> = 0

R<sub>m</sub> = 180.000 pesetas.

t<sub>m</sub> = 18 meses = 18/12 = 1,5 años.

k = 12 meses.

Por tanto:

$$150.000 \times (1 + ik)^0 = 180.000 \times (1 + ik)^{-18}$$

i<sub>12</sub> = 0,010180447.

TAE =  $(1 + 0,010180447)^{12} - 1$ .

TAE = 12,9243235 por 100.



2. Ejemplo segundo: una persona A presta a una persona B 150.000 pesetas, reteniéndole por el cobro de una comisión 2.500 pesetas. La persona B se compromete a pagar 180.000 pesetas por devolución de capital y pago de intereses dentro de quinientos cuarenta y ocho días.

En este caso la entrada para el prestatario son 147.500 pesetas (150.000 – 2.500).

Por tanto:

$$147.500 = 180.000 (1 + i_k)^{-548}$$

$$i_{365} = 0,000363440.$$

$$\text{TAE} = (1 + 0,000363440)^{365} - 1.$$

$$\text{TAE} = 14,1829156 \text{ por } 100.$$

3. Ejemplo tercero: la persona A presta a la persona B 150.000 pesetas y esta se compromete a devolverle 90.000 pesetas al cabo de un año y 90.000 pesetas al cabo de dos años por reembolso del capital prestado y por los intereses.

Aplicando la fórmula, tendremos:

$$150.000 = (90.000) (1 + i_k)^{-1} + (90.000) (1 + i_k)^{-2}.$$

$$i_1 = 13,0662386.$$

$$\text{TAE} = (1 + i_1)^1 - 1.$$

$$\text{TAE} = 13,0662386 \text{ por } 100.$$

4. Ejemplo cuarto: la persona A presta a la persona B 150.000 pesetas, comprometiéndose esta a realizar los siguientes pagos por reembolso de capital y por cargas financieras para cancelarlo:

Transcurrido un mes: 30.000 pesetas.

Transcurridos dos meses: 30.000 pesetas.

Transcurridos tres meses: 20.000 pesetas.

Transcurridos cuatro meses: 50.000 pesetas.

Transcurridos cinco meses: 25.000 pesetas.

Aplicando la siguiente fórmula tendremos:

$$150.000 - 30.000 (1 + i_k)^{-1} + 30.000 (1 + i_k)^{-2} + 20.000 (1 + i_k)^{-3} + 50.000 (1 + i_k)^{-4} + 25.000 (1 + i_k)^{-5}$$

$$i_{12} = 0,010794$$

$$12 \text{ TAE} = (1 + i_{12})^{12} - 1.$$

$$\text{TAE} = 13,7502 \text{ por } 100.$$

**Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación  
(BOE del 14)**

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

**Preámbulo**

La presente Ley tiene por objeto la transposición de la Directiva 93/13/CEE, del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, así como la regulación de las condiciones generales de la contratación, y se dicta en virtud de los títulos competenciales que la Constitución Española atribuye en exclusiva al Estado en el artículo 149.1.6.<sup>a</sup> y 8.<sup>a</sup>, por afectar a la legislación mercantil y civil.

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

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

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

Una cláusula es condición general cuando está pre-dispuesta e incorporada a una pluralidad de contratos exclusivamente por una de las partes, y no tiene por qué ser abusiva. Cláusula abusiva es la que en contra de las exigencias de la buena fe causa en detrimento del consumidor un desequilibrio importante e injustificado de las obligaciones contractuales y puede tener o

no el carácter de condición general, ya que también puede darse en contratos particulares cuando no existe negociación individual de sus cláusulas, esto es, en contratos de adhesión particulares.

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

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

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

En este sentido, sólo cuando exista un consumidor frente a un profesional es cuando operan plenamente la lista de cláusulas contractuales abusivas recogidas en la Ley, en concreto en la disposición adicional primera de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que ahora se introduce. De conformidad con la Directiva transpuesta,

el consumidor protegido será no sólo el destinatario final de los bienes y servicios objeto del contrato, sino cualquier persona que actúe con un propósito ajeno a su actividad profesional.

En el artículo 10 bis y en la disposición adicional primera de la misma Ley, que lo desarrolla, se han recogido las cláusulas declaradas nulas por la Directiva y además las que con arreglo a nuestro Derecho se han considerado claramente abusivas.

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

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

## I

El capítulo I relativo a «Disposiciones generales», recoge el concepto de condición general de la contratación basado en la predisposición e incorporación unilateral de las mismas al contrato. En su formulación se han tenido en cuenta orientaciones jurisprudenciales anteriores, las aportaciones doctrinales sobre la materia y los criterios utilizados por el Derecho comparado.

Se regula también su ámbito de aplicación tanto desde un punto de vista territorial como objetivo, siguiendo en lo primero el criterio de inclusión no sólo de los contratos sometidos a la legislación española sino también de aquellos contratos en los que, aun sometidos a la legislación extranjera, la adhesión se ha realizado en España por quien tiene en su territorio la residencia o domicilio. En definitiva, cuando la declaración comercial se haya producido en territorio español regirá (en cuanto a las condiciones generales) la ley española, conforme al Convenio sobre la Ley aplicable a las Obligaciones Contractuales, abierto a la firma en Roma el 19 de junio de 1980, ratificado por Instrumento de 7 de mayo de 1993 («Boletín Oficial del Estado» de 19 de julio), al atribuirle el carácter de disposición imperativa (artículos 3 y 5.2 de dicho Convenio).

Desde el punto de vista objetivo se excluyen ciertos contratos que por sus características específicas, por la materia que tratan y por la alienidad de la idea de predisposición contractual, no deben estar comprendidos en la Ley, como son los administrativos, los de trabajo, los de constitución de sociedades, los que regulen relaciones familiares y los sucesorios. Tampoco se extiende la Ley —siguiendo el criterio de la Directiva— a aquellos contratos en los que las condiciones generales ya

vengan determinadas por un Convenio internacional en que España sea parte o por una disposición legal o administrativa de carácter general y de aplicación obligatoria para los contratantes. Conforme al criterio del considerando décimo de la Directiva, todos estos supuestos de exclusión deben entenderse referidos no sólo al ámbito de las condiciones generales, sino también al de cláusulas abusivas regulados en la Ley 26/1984, que ahora se modifica.

La Ley regula además en este capítulo los requisitos para que la incorporación de una cláusula general se considere ajustada a Derecho y opta por la interpretación de las cláusulas oscuras en la forma más ventajosa para el adherente.

## II

El capítulo II sanciona con nulidad las cláusulas generales no ajustadas a la Ley, determina la ineficacia por no incorporación de las cláusulas que no reúnan los requisitos exigidos en el capítulo anterior para que puedan entenderse incorporadas al contrato. Esta nulidad, al igual que la contravención de cualquier otra norma imperativa o prohibitiva, podrá ser invocada, en su caso, por los contratantes conforme a las reglas generales de la nulidad contractual, sin que puedan confundirse tales acciones individuales con las acciones colectivas de cesación o retractación reconocidas con carácter general a las entidades o corporaciones legítimas para ello en el capítulo IV y que tienen un breve plazo de prescripción.

## III

En el capítulo III la Ley crea un Registro de Condiciones Generales de la Contratación, de acuerdo con lo previsto en el artículo 7 de la Directiva y conforme a los preceptos legales de otros Estados miembros de la Unión Europea. Registro que se estima sumamente conveniente como medio para hacer efectivo el ejercicio de acciones contra las condiciones generales no ajustadas a la Ley. Se trata de un Registro jurídico, regulado por el Ministerio de Justicia, que aprovechará la estructura dispensada por los Registradores de la Propiedad y Mercantiles. Ello no obstante, las funciones calificadoras nunca se extenderán a lo que es competencia judicial, como es la apreciación de la nulidad de las cláusulas, sin perjuicio de las funciones estrictamente jurídicas encaminadas a la práctica de las anotaciones preventivas reguladas en la Ley, a la inscripción de las resoluciones judiciales y a la publicidad de las cláusulas en los términos en que resulten de los correspon-

dientes asientos. La inscripción en este Registro, para buscar un equilibrio entre seguridad jurídica y agilidad en la contratación, se configura como voluntaria, si bien legitimando ampliamente para solicitar su inscripción a cualquier persona o entidad interesada, como fórmula para permitir la posibilidad efectiva de un conocimiento de las condiciones generales. Ello no obstante se admite que en sectores específicos el Ministerio de Justicia, a instancia de parte interesada o de oficio, y en propuesta conjunta con otros departamentos ministeriales, pueda configurar la inscripción como obligatoria.

El carácter eminentemente jurídico de este Registro deriva de los efectos «erga omnes» que la inscripción va a atribuir a la declaración judicial de nulidad, los efectos prejudiciales que van a producir los asientos relativos a sentencias firmes en otros procedimientos referentes a cláusulas idénticas, así como del cómputo del plazo de prescripción de las acciones colectivas, además del dictamen de conciliación que tendrá que emitir su titular. En definitiva, el Registro de Condiciones Generales va a posibilitar el ejercicio de las acciones colectivas y a coordinar la actuación judicial, permitiendo que ésta sea uniforme y no se produzca una multiplicidad de procesos sobre la misma materia descoordinados y sin posibilidad de acumulación.

#### IV

El capítulo IV regula las acciones colectivas encaminadas a impedir la utilización de condiciones generales que sean contrarias a la Ley, como son la acción de cesación, dirigida a impedir la utilización de tales condiciones generales; la de retractación, dirigida a prohibir y retractarse de su recomendación, siempre que en algún momento hayan sido efectivamente utilizadas, y que permitirá actuar no sólo frente al predisponente que utilice condiciones generales nulas, sino también frente a las organizaciones que las recomienden, y la declarativa, dirigida a reconocer su cualidad de condición general e instar la inscripción de las mismas en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación. Todo ello sin perjuicio de la posibilidad de ejercitar las acciones individuales de nulidad conforme a las reglas comunes de la nulidad contractual o la de no incorporación de determinadas cláusulas generales.

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

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

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

#### V

El capítulo V regula la publicidad, por decisión judicial, de las sentencias de cesación o retractación (aunque limitando la publicidad al fallo y a las cláusulas afectadas para no encarecer el proceso) y su necesaria inscripción en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación.

#### VI

El capítulo VI regula la obligación profesional de los Notarios y de los Registradores de la Propiedad y Mercantiles en orden al cumplimiento de esta Ley, así como de los Corredores de Comercio en el ámbito de sus respectivas competencias.

#### VII

El capítulo VII regula el régimen sancionador por el incumplimiento de la normativa sobre condiciones generales de la contratación, en particular la persistencia en la utilización o recomendación de cláusulas generales nulas.

#### VIII

La disposición adicional primera de la Ley está dirigida a la modificación de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

En la línea de incremento de protección respecto de los mínimos establecidos en la Directiva, la Ley mantiene el concepto amplio de consumidor hasta ahora existente, abarcando tanto a la persona física como a la jurídica que sea destinataria final de los bienes y servicios, si bien debe entenderse incluida también —según el criterio de la Directiva— a toda aquella persona que actúe con un propósito ajeno a su actividad profesional aunque no fuera destinataria final de los bienes o servicios objeto del contrato.

A diferencia de las condiciones generales, se estima procedente que también las Administraciones públicas queden incluidas, como estaban hasta ahora, en el régimen de protección de consumidores y usuarios frente a la utilización de cláusulas abusivas.

La Ley introduce una definición de cláusula abusiva, añadiendo un artículo 10 bis a la Ley 26/1984, considerando como tal la que en contra de las exigencias de la buena fe cause, en detrimento del consumidor, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones contractuales.

Al mismo tiempo se añade una disposición adicional primera a la citada Ley 26/1984, haciendo una enumeración enunciativa de las cláusulas abusivas, extraídas en sus líneas generales de la Directiva, pero añadiendo también aquellas otras que aún sin estar previstas en ella se estima necesario que estén incluidas en el Derecho español por su carácter claramente abusivo.

La regulación específica de las cláusulas contractuales en el ámbito de los consumidores, cuando no se han negociado individualmente (por tanto también los contratos de adhesión particulares), no impide que cuando tengan el carácter de condiciones generales se rijan también por los preceptos de la Ley de Condiciones Generales de la Contratación.

## IX

La disposición adicional segunda modifica la Ley Hipotecaria para acomodar las obligaciones profesionales de los Registradores de la Propiedad a la normativa sobre protección al consumidor y sobre condiciones generales, adecuando a las mismas y a la legislación sobre protección de datos de las labores de calificación, información y publicidad formal. Dentro del ámbito de la seguridad jurídica extrajudicial, bajo la autoridad suprema y salvaguardia de Jueces y Tribunales, las normas registrales, dirigidas a la actuación profesional del Registrador, dados los importantes efectos de los asientos que practican, deben acomodarse a los nuevos requerimientos sociales, con la garantía añadida del recurso gubernativo contra la calificación, que goza de la

naturaleza jurídica de los actos de jurisdicción voluntaria, todo lo cual contribuirá a la desjudicialización de la contratación privada y del tráfico jurídico civil y mercantil, sobre la base de que la inscripción asegura los derechos, actos y hechos jurídicos objeto de publicidad.

## X

La disposición transitoria prevé la inscripción voluntaria de los contratos celebrados con anterioridad a la entrada en vigor de esta Ley, salvo que norma expresa determine la obligatoriedad de su inscripción en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación, y ello sin perjuicio de la inmediata aplicación de los preceptos relativos a las acciones de cesación y retractación.

## XI

La disposición derogatoria deja sin efecto el punto 2 de la disposición adicional segunda de la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje, como consecuencia de la reforma del artículo 10, número 3, de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

## XII

La disposición final primera regula el título competencial, atribuyendo aplicación plena a los preceptos de la Ley por tratarse de materias afectantes al Derecho civil y mercantil, y por la regulación de un Registro jurídico estatal.

## XIII

La disposición final segunda regula la autorización al Gobierno para el desarrollo reglamentario de la Ley.

## XIV

La disposición final tercera determina la fecha de entrada en vigor de la Ley.

## CAPÍTULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

*Artículo 1. Ámbito objetivo.*

1. Son condiciones generales de la contratación las cláusulas predispuestas cuya incorporación al contrato

sea impuesta por una de las partes, con independencia de la autoría material de las mismas, de su apariencia externa, de su extensión y de cualesquiera otras circunstancias, habiendo sido redactadas con la finalidad de ser incorporadas a una pluralidad de contratos.

2. El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una o varias cláusulas aisladas se hayan negociado individualmente no excluirá la aplicación de esta Ley al resto del contrato si la apreciación global lleva a la conclusión de que se trata de un contrato de adhesión.

#### *Artículo 2. Ámbito subjetivo.*

1. La presente Ley será de aplicación a los contratos que contengan condiciones generales celebrados entre un profesional —predisponente— y cualquier persona física o jurídica —adherente—.

2. A los efectos de esta Ley se entiende por profesional a toda persona física o jurídica que actúe dentro del marco de su actividad profesional o empresarial, ya sea pública o privada.

3. El adherente podrá ser también un profesional, sin necesidad de que actúe en el marco de su actividad.

#### *Artículo 3. Ámbito territorial. Disposiciones imperativas.*

La presente Ley se aplicará a las cláusulas de condiciones generales que formen parte de contratos sujetos a la legislación española.

También se aplicará a los contratos sometidos a legislación extranjera cuando el adherente haya emitido su declaración negocial en territorio español y tenga en éste su residencia habitual, sin perjuicio de lo establecido en Tratados o Convenios internacionales.

#### *Artículo 4. Contratos excluidos.*

La presente Ley no se aplicará a los contratos administrativos, a los contratos de trabajo, a los de constitución de sociedades, a los que regulan relaciones familiares y a los contratos sucesorios.

Tampoco será de aplicación esta Ley a las condiciones generales que reflejen las disposiciones o los principios de los Convenios internacionales en que el Reino de España sea parte, ni las que vengan reguladas específicamente por una disposición legal o administrativa de carácter general y que sean de aplicación obligatoria para los contratantes.

#### *Artículo 5. Requisitos de incorporación.*

1. Las condiciones generales pasarán a formar parte del contrato cuando se acepte por el adherente su incorporación al mismo y sea firmado por todos los contratantes. Todo contrato deberá hacer referencia a las condiciones generales incorporadas.

No podrá entenderse que ha habido aceptación de la incorporación de las condiciones generales al contrato cuando el predisponente no haya informado expresamente al adherente acerca de su existencia y no le haya facilitado un ejemplar de las mismas.

2. Cuando el contrato no deba formalizarse por escrito y el predisponente entregue un resguardo justificativo de la contraprestación recibida, bastará con que el predisponente anuncie las condiciones generales en un lugar visible dentro del lugar en el que se celebra el negocio, que las inserte en la documentación del contrato que acompaña su celebración; o que, de cualquier otra forma, garantice al adherente una posibilidad efectiva de conocer su existencia y contenido en el momento de la celebración.

3. En los casos de contratación telefónica o electrónica será necesario que conste en los términos que reglamentariamente se establezcan la aceptación de todas y cada una de las cláusulas del contrato, sin necesidad de firma convencional. En este supuesto, se enviará inmediatamente al consumidor justificación escrita de la contratación efectuada, donde constarán todos los términos de la misma.

4. La redacción de las cláusulas generales deberá ajustarse a los criterios de transparencia, claridad, concreción y sencillez.

#### *Artículo 6. Reglas de interpretación.*

1. Cuando exista contradicción entre las condiciones generales y las condiciones particulares específicamente previstas para ese contrato, prevalecerán éstas sobre aquéllas, salvo que las condiciones generales resulten más beneficiosas para el adherente que las condiciones particulares.

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

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

## CAPÍTULO II

### **NO INCORPORACIÓN Y NULIDAD DE DETERMINADAS CONDICIONES GENERALES**

#### *Artículo 7. No incorporación.*

No quedarán incorporadas al contrato las siguientes condiciones generales:

a) Las que el adherente no haya tenido oportunidad real de conocer de manera completa al tiempo de la celebración del contrato o cuando no hayan sido firmadas, cuando sea necesario, en los términos resultantes del artículo 5.

b) Las que sean ilegibles, ambiguas, oscuras e incomprensibles, salvo, en cuanto a estas últimas, que hubieren sido expresamente aceptadas por escrito por el adherente y se ajusten a la normativa específica que discipline en su ámbito la necesaria transparencia de las cláusulas contenidas en el contrato.

#### *Artículo 8. Nulidad.*

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

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

#### *Artículo 9. Régimen aplicable.*

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

2. La sentencia estimatoria, obtenida en un proceso incoado mediante el ejercicio de la acción individual de nulidad o de declaración de no incorporación, decretará la nulidad o no incorporación al contrato de las cláusulas generales afectadas y aclarará la eficacia del contrato de acuerdo con el artículo 10, o declarará la nulidad del propio contrato cuando la nulidad de aqué-

llas o su no incorporación afectara a uno de los elementos esenciales del mismo en los términos del artículo 1261 del Código Civil.

3. El Juez competente será el del domicilio del demandante.

#### *Artículo 10. Efectos.*

1. La no incorporación al contrato de las cláusulas de las condiciones generales o la declaración de nulidad de las mismas no determinará la ineficacia total del contrato, si éste puede subsistir sin tales cláusulas, extremo sobre el que deberá pronunciarse la sentencia.

2. La parte del contrato afectada por la no incorporación o por la nulidad se integrará con arreglo a lo dispuesto por el artículo 1258 del Código Civil y disposiciones en materia de interpretación contenidas en el mismo.

## CAPÍTULO III

### **DEL REGISTRO DE CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN**

#### *Artículo 11. Registro de Condiciones Generales.*

1. Se crea el Registro de Condiciones Generales de la Contratación, que estará a cargo de un Registrador de la Propiedad y Mercantil, conforme a las normas de provisión previstas en la Ley Hipotecaria.

La organización del citado Registro se ajustará a las normas que se dicten reglamentariamente.

2. En dicho Registro podrán inscribirse las cláusulas contractuales que tengan el carácter de condiciones generales de la contratación con arreglo a lo dispuesto en la presente Ley, a cuyo efecto se presentarán para su depósito, por duplicado, los ejemplares, tipo o modelos en que se contengan, a instancia de cualquier interesado, conforme a lo establecido en el apartado 8 del presente artículo. No obstante, el Gobierno, a propuesta conjunta del Ministerio de Justicia y del Departamento ministerial correspondiente, podrá imponer la inscripción obligatoria en el Registro de las condiciones generales en determinados sectores específicos de la contratación.

3. Serán objeto de anotación preventiva la interposición de las demandas ordinarias de nulidad o de declaración de no incorporación de cláusulas generales, así como las acciones colectivas de cesación, de retractación y declarativa previstas en el capítulo IV, así co-

mo las resoluciones judiciales que acuerden la suspensión cautelar de la eficacia de una condición general.

Dichas anotaciones preventivas tendrán una vigencia de cuatro años a contar desde su fecha, siendo prorrogable hasta la terminación del procedimiento en virtud de mandamiento judicial de prórroga.

4. Serán objeto de inscripción las ejecutorias en que se recojan sentencias firmes estimatorias de cualquiera de las acciones a que se refiere el apartado anterior. También podrán ser objeto de inscripción, cuando se acredite suficientemente al Registrador, la persistencia en la utilización de cláusulas declaradas judicialmente nulas.

5. El Registro de Condiciones Generales de la Contratación será público.

6. Todas las personas tienen derecho a conocer el contenido de los asientos registrales.

7. La publicidad de los asientos registrales se realizará bajo la responsabilidad y control profesional del Registrador.

8. La inscripción de las condiciones generales podrá solicitarse:

a) Por el predisponente.

b) Por el adherente y los legitimados para ejercer la acción colectiva, si consta la autorización en tal sentido del predisponente. En caso contrario, se estará al resultado de la acción declarativa.

c) En caso de anotación de demanda o resolución judicial, en virtud del mismo mandamiento, que las incorporará.

9. El Registrador extenderá, en todo caso, el asiento solicitado, previa calificación de la concurrencia de los requisitos establecidos.

10. Contra la actuación del Registrador podrán interponerse los recursos establecidos en la legislación hipotecaria.

#### CAPÍTULO IV

### **ACCIONES COLECTIVAS DE CESACIÓN, RETRACTACIÓN Y DECLARATIVA DE CONDICIONES GENERALES**

*Artículo 12. Acciones de cesación, retractación y declarativa.*

1. Contra la utilización o la recomendación de utilización de condiciones generales que resulten contra-

rias a lo dispuesto en esta Ley, o en otras leyes imperativas o prohibitivas, podrán interponerse, respectivamente, acciones de cesación y retractación.

2. La acción de cesación se dirige a obtener una sentencia por medio de la cual se condene al demandado a eliminar de sus condiciones generales las que se reputen nulas y a abstenerse de utilizarlas en lo sucesivo. Declarada judicialmente la cesación, el actor podrá solicitar del demandado la devolución de las cantidades cobradas en su caso, con ocasión de cláusulas nulas, así como solicitar una indemnización por los daños y perjuicios causados. En caso de no avenirse a tal solicitud, podrá hacerse efectiva en trámite de ejecución de sentencia.

3. Por medio de la acción de retractación se insta la imposición al demandado, sea o no el predisponente, de la obligación de retractarse de la recomendación que haya efectuado de utilizar las cláusulas de condiciones generales que se consideren nulas y de abstenerse de seguir recomendándolas en el futuro, siempre que hayan sido efectivamente utilizadas por el predisponente en alguna ocasión.

4. La acción declarativa tendrá por objeto el reconocimiento de una cláusula como condición general de contratación e instar su inscripción únicamente cuando ésta sea obligatoria conforme al artículo 11.2, inciso final, de la presente Ley.

*Artículo 13. Sometimiento a dictamen de conciliación.*

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

*Artículo 14. Competencia material y tramitación del proceso.*

1. Las acciones declarativa, de cesación y de retractación se sustanciarán en todo caso ante la jurisdicción civil u ordinaria por los trámites del juicio de menor cuantía.

2. Los juicios en que se sustancien la acción de nulidad o de declaración de no incorporación, y las acciones declarativa de cesación o retractación se tramitarán separadamente, sin perjuicio de las acumulaciones de estas últimas entre sí.



*Artículo 15. Competencia territorial.*

1. En los juicios promovidos por las acciones declarativa, de cesación o retractación será Juez competente el de Primera Instancia del lugar donde el demandado tenga su establecimiento, y a falta de éste, de su domicilio.

2. En caso de que el demandado carezca de establecimiento y domicilio en el territorio español, será competente el Juez del lugar en que se hubiera realizado la adhesión.

*Artículo 16. Legitimación activa.*

Las acciones previstas en el artículo 12 podrán ser ejercitadas por las siguientes entidades:

1. Las asociaciones o corporaciones de empresarios, profesionales y agricultores que estatutariamente tenga encomendada la defensa de los intereses de sus miembros.

2. Las Cámaras de Comercio, Industria y Navegación.

3. Las asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas y que tengan estatutariamente encomendada la defensa de éstos.

4. El Instituto Nacional de Consumo y los órganos correspondientes de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores.

5. Los colegios profesionales legalmente constituidos.

6. El Ministerio Fiscal.

*Artículo 17. Legitimación pasiva.*

1. La acción de cesación procederá contra cualquier profesional que utilice condiciones generales que se reputen nulas.

2. La acción de retractación procederá contra cualquier profesional que recomiende públicamente la utilización de determinadas condiciones generales que se consideren nulas o manifieste de la misma manera su voluntad de utilizarlas en el tráfico, siempre que en alguna ocasión hayan sido efectivamente utilizadas por algún predisponente.

3. La acción declarativa procederá contra cualquier profesional que utilice las condiciones generales.

4. Las acciones mencionadas en los apartados anteriores podrán dirigirse conjuntamente contra varios profesionales del mismo sector económico o contra sus asociaciones que utilicen o recomienden la utilización de condiciones generales idénticas que se consideren nulas.

*Artículo 18. Intervinientes en el proceso y recurso de casación.*

1. Las entidades legitimadas de conformidad con el artículo 16 de la presente Ley podrán personarse en los procesos promovidos por otra cualquiera de ellas, si lo estiman oportuno, para la defensa de los intereses que representan.

2. El interviniente será tenido por parte sin que se retroceda en las actuaciones pero podrá utilizar en adelante los medios de defensa o recursos con independencia del actor o demandado.

3. En las acciones de cesación, retractación o declarativa, cualquiera que sea su cuantía, se admitirá siempre recurso de casación ante el Tribunal Supremo.

*Artículo 19. Prescripción.*

Las acciones colectivas de cesación y retractación prescriben por el transcurso de dos años desde el momento en que se practicó la inscripción de las condiciones generales cuya utilización o recomendación pretenden hacer cesar.

Tales acciones, no obstante, podrán ser ejercitadas en todo caso durante el año siguiente a la declaración judicial firme de nulidad o no incorporación que pueda dictarse con posterioridad como consecuencia de una acción individual.

La acción declarativa es imprescriptible.

*Artículo 20. Efectos de la sentencia.*

1. La sentencia estimatoria obtenida en un proceso incoado mediante el ejercicio de la acción de cesación, impondrá al demandado la obligación de eliminar de sus condiciones generales las cláusulas que declare contrarias a lo prevenido en esta Ley o en otras leyes imperativas, y la de abstenerse de utilizarlas en lo sucesivo. Por otra parte, aclarará la eficacia del contrato.

2. Si la acción ejercitada fuera la de retractación, la sentencia impondrá al demandado la obligación de retractarse de la recomendación efectuada y de abstener-

se de su recomendación futura, de aquellas cláusulas de condiciones generales que hayan sido consideradas contrarias a Derecho.

3. Si la acción ejercitada fuera la declarativa la sentencia declarará el carácter de condición general de la cláusula o cláusulas afectadas y dispondrá su inscripción en el Registro de Condiciones Generales.

4. La sentencia dictada en recurso de casación conforme al artículo 18, apartado 3 de esta Ley, una vez constituya doctrina legal, vinculará a todos los Jueces en los eventuales posteriores procesos en que se inste la nulidad de cláusulas idénticas a las que hubieran sido objeto de la referida sentencia, siempre que se trate del mismo predisponente.

## CAPÍTULO V

### PUBLICIDAD DE LAS SENTENCIAS

#### *Artículo 21. Publicación.*

El fallo de la sentencia dictada en el ejercicio de una acción colectiva, una vez firme, junto con el texto de la cláusula afectada, podrá publicarse por decisión judicial en el «Boletín Oficial del Registro Mercantil» o en un periódico de los de mayor circulación de la provincia correspondiente al Juzgado donde se hubiera dictado la sentencia, salvo que el Juez o Tribunal acuerde su publicación en ambos, con los gastos a cargo del demandado y condenado, para lo cual se le dará un plazo de quince días desde la notificación de la sentencia.

#### *Artículo 22. Inscripción en el Registro de Condiciones Generales.*

En todo caso en que hubiere prosperado una acción colectiva o una acción individual de nulidad o no incorporación relativa a condiciones generales, el Juez dictará mandamiento al titular del Registro de Condiciones Generales de la Contratación para la inscripción de la sentencia en el mismo.

## CAPÍTULO VI

### INFORMACIÓN SOBRE CONDICIONES GENERALES

#### *Artículo 23. Información.*

1. Los Notarios y Registradores de la Propiedad y Mercantiles advertirán en el ámbito de sus respectivas

competencias de la aplicabilidad de esta Ley, tanto en sus aspectos generales como en cada caso concreto sometido a su intervención.

2. Los Notarios, en el ejercicio profesional de su función pública, velarán por el cumplimiento, en los documentos que autoricen, de los requisitos de incorporación a que se refieren los artículos 5 y 7 de esta Ley. Igualmente advertirán de la obligatoriedad de la inscripción de las condiciones generales en los casos legalmente establecidos.

3. En todo caso, el Notario hará constar en el contrato el carácter de condiciones generales de las cláusulas que tengan esta naturaleza y que figuren previamente inscritas en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación, o la manifestación en contrario de los contratantes.

4. Los Corredores de Comercio en el ámbito de sus competencias, conforme a los artículos 93 y 95 del Código de Comercio, informarán sobre la aplicación de esta Ley.

## CAPÍTULO VII

### RÉGIMEN SANCIONADOR

#### *Artículo 24. Régimen sancionador.*

La falta de inscripción de las condiciones generales de la contratación en el Registro regulado en el capítulo III cuando sea obligatoria o la persistencia en la utilización o recomendación de condiciones generales respecto de las que ha prosperado una acción de cesación o retractación, será sancionada con multa del tanto al duplo de la cuantía de cada contrato por la Administración del Estado, a través del Ministerio de Justicia, en los términos que reglamentariamente se determinen, en función del volumen de contratación, del número de personas afectadas y del tiempo transcurrido desde su utilización.

No obstante, las sanciones derivadas de la infracción de la normativa sobre consumidores y usuarios, se registrará por su legislación específica.

*Disposición adicional primera. Modificación de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.*

Se introducen las siguientes modificaciones en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios:

Uno.— El párrafo *b*) del apartado 1 del artículo 2 queda redactado de la forma siguiente:

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

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

«Artículo 10.

1. Las cláusulas, condiciones o estipulaciones que se apliquen a la oferta o promoción de productos o servicios, y las cláusulas no negociadas individualmente relativas a tales productos o servicios, incluidos los que faciliten las Administraciones públicas y las entidades y empresas de ellas dependientes, deberán cumplir los siguientes requisitos:

*a)* Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberán hacerse referencia expresa en el documento contractual.

*b)* Entrega, salvo renuncia expresa del interesado, de recibo justificante, copia o documento acreditativo de la operación, o en su caso, de presupuesto debidamente explicado.

*c)* Buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas.

2. En caso de duda sobre el sentido de una cláusula prevalecerá la interpretación más favorable para el consumidor.

3. Si las cláusulas tienen el carácter de condiciones generales, conforme a la Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación, quedarán también sometidas a las prescripciones de ésta.

4. Los convenios arbitrales establecidos en la contratación a que se refiere este artículo serán eficaces si, además de reunir los requisitos que para su validez exigen las leyes, resultan claros y explícitos. La negativa del consumidor o usuario a someterse a un sistema arbitral distinto del previsto en el artículo 31 de esta Ley no podrá impedir por sí misma la celebración del contrato principal.

5. Las cláusulas, condiciones o estipulaciones que utilicen las empresas públicas o concesionarias de servicios públicos, estarán sometidas a la aprobación y control de las Administraciones públicas competentes, cuando así se disponga como requisito de validez y con

independencia de la consulta prevista en el artículo 22 de esta Ley. Todo ello sin perjuicio de su sometimiento a las disposiciones generales de esta Ley.

6. Los Notarios y los Registradores de la Propiedad y Mercantiles, en el ejercicio profesional de sus respectivas funciones públicas, no autorizarán ni inscribirán aquellos contratos o negocios jurídicos en los que se pretenda la inclusión de cláusulas declaradas nulas por abusivas en sentencia inscrita en el Registro de Condiciones Generales.

Los Notarios, los Corredores de Comercio y los Registradores de la Propiedad y Mercantiles, en el ejercicio profesional de sus respectivas funciones públicas, informarán a los consumidores en los asuntos propios de su especialidad y competencia».

Tres.— Se añade un nuevo artículo 10 bis con la siguiente redacción:

«Artículo 10 bis.

1. Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato. En todo caso se considerarán cláusulas abusivas los supuestos de estipulaciones que se relacionan en la disposición adicional de la presente Ley.

El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se hayan negociado individualmente no excluirá la aplicación de este artículo al resto del contrato.

El profesional que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente, asumirá la carga de la prueba.

El carácter abusivo de una cláusula se apreciará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato y considerando todas las circunstancias concurrentes en el momento de su celebración, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que éste dependa.

2. Serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas las cláusulas, condiciones y estipulaciones en las que se aprecie el carácter abusivo. La parte del contrato afectada por la nulidad se integrará con arreglo a lo dispuesto por el artículo 1258 del Código Civil. A estos efectos, el Juez que declara la nulidad de dichas cláusulas integrará el contrato y dispondrá de facultades moderadoras respecto de los derechos y obligaciones de las partes, cuando subsista el contrato, y de las consecuencias de su ineficacia en caso de perjuicio apreciable para el consumidor o usuario. Sólo cuando

las cláusulas subsistentes determinen una situación no equitativa en la posición de las partes que no pueda ser subsanada podrá declarar la ineficacia del contrato.

3. Las normas de protección de los consumidores frente a las cláusulas abusivas serán aplicables, cualquiera que sea la Ley que las partes hayan elegido para regir el contrato, en los términos previstos en el artículo 5 del Convenio de Roma de 1980, sobre la Ley aplicable a las obligaciones contractuales».

Cuatro.— Se añade un último párrafo al artículo 23 en los siguientes términos:

«Los poderes públicos asimismo velarán por la exactitud en el peso y medida de los bienes y productos, la transparencia de los precios y las condiciones de los servicios postventa de los bienes duraderos».

Cinco.— Se añade un nuevo apartado 9 al artículo 34 con la siguiente redacción:

«9. La introducción de cláusulas abusivas en los contratos».

El actual apartado 9 pasa a numerarse como 10, con el mismo contenido.

Seis.— Se añade una disposición adicional primera con esta redacción:

«Disposición adicional primera. Cláusulas abusivas.

A los efectos previstos en el artículo 10 bis, tendrán el carácter de abusivas al menos las cláusulas o estipulaciones siguientes:

#### *I. Vinculación del contrato a la voluntad del profesional.*

1.<sup>a</sup> Las cláusulas que reserven al profesional que contrata con el consumidor un plazo excesivamente largo o insuficientemente determinado para aceptar o rechazar una oferta contractual o satisfacer la prestación debida, así como las que prevean la prórroga automática de un contrato de duración determinada si el consumidor no se manifiesta en contra, fijando una fecha límite que no permita de manera efectiva al consumidor manifestar su voluntad de no prorrogarlo.

2.<sup>a</sup> La reserva a favor del profesional de facultades de interpretación o modificación unilateral del contrato sin motivos válidos especificados en el mismo, así como la de resolver anticipadamente un contrato con plazo determinado si al consumidor no se le reconoce la misma facultad o la de resolver en un plazo desproporcionadamente breve o sin previa notificación con antelación razonable un contrato por tiempo indefinido, salvo por

incumplimiento del contrato o por motivos graves que alteren las circunstancias que motivaron la celebración del mismo.

En los contratos referidos a servicios financieros lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de las cláusulas por las que el prestador de servicios se reserve la facultad de modificar sin previo aviso el tipo de interés adeudado por el consumidor o al consumidor, así como el importe de otros gastos relacionados con los servicios financieros, cuando aquéllos se encuentren adaptados a un índice, siempre que se trate de índices legales y se describa el modo de variación del tipo, o en otros casos de razón válida, a condición de que el profesional esté obligado a informar de ello en el más breve plazo a los otros contratantes y éstos puedan resolver inmediatamente el contrato. Igualmente podrán modificarse unilateralmente las condiciones de un contrato de duración indeterminada, siempre que el prestador de servicios financieros esté obligado a informar al consumidor con antelación razonable y éste tenga la facultad de resolver el contrato, o, en su caso, rescindir unilateralmente, sin previo aviso en el supuesto de razón válida, a condición de que el profesional informe de ello inmediatamente a los demás contratantes.

3.<sup>a</sup> La vinculación incondicionada del consumidor al contrato aun cuando el profesional no hubiera cumplido con sus obligaciones, o la imposición de una indemnización desproporcionadamente alta, al consumidor que no cumpla sus obligaciones.

4.<sup>a</sup> La supeditación a una condición cuya realización dependa únicamente de la voluntad del profesional para el cumplimiento de las prestaciones, cuando al consumidor se le haya exigido un compromiso firme.

5.<sup>a</sup> La consignación de fechas de entrega meramente indicativas condicionadas a la voluntad del profesional.

6.<sup>a</sup> La exclusión o limitación de la obligación del profesional de respetar los acuerdos o compromisos adquiridos por sus mandatarios o representantes o supeditar sus compromisos al cumplimiento de determinadas formalidades.

7.<sup>a</sup> La estipulación del precio en el momento de la entrega del bien o servicio, o la facultad del profesional para aumentar el precio final sobre el convenido, sin que en ambos casos existan razones objetivas o sin reconocer al consumidor el derecho a rescindir el contrato si el precio final resultare muy superior al inicialmente estipulado.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de la adaptación de precios a un índice,

siempre que sean legales y que en ellos se describa explícitamente el modo de variación del precio.

8.<sup>a</sup> La concesión al profesional del derecho a determinar si el bien o servicio se ajusta a lo estipulado en el contrato.

## II. *Privación de derechos básicos del consumidor.*

9.<sup>a</sup> La exclusión o limitación de forma inadecuada de los derechos legales del consumidor por incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso del profesional.

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

10. La exclusión o limitación de responsabilidad del profesional en el cumplimiento del contrato, por los daños o por la muerte o lesiones causados al consumidor debidos a una acción u omisión por parte de aquél, o la liberación de responsabilidad por cesión del contrato a tercero, sin consentimiento del deudor, si puede engendrar merma de las garantías de éste.

11. La privación o restricción al consumidor de las facultades de compensación de créditos, así como de la de retención o consignación.

12. La limitación o exclusión de forma inadecuada de la facultad del consumidor de resolver el contrato por incumplimiento del profesional.

13. La imposición de renunciaciones a la entrega de documento acreditativo de la operación.

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

## III. *Falta de reciprocidad.*

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

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

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

## IV. *Sobre garantías.*

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

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

## V. *Otras.*

20. Las declaraciones de recepción o conformidad sobre hechos ficticios, y las declaraciones de adhesión del consumidor a cláusulas de las cuales no ha tenido la oportunidad de tomar conocimiento real antes de la celebración del contrato.

21. La transmisión al consumidor de las consecuencias económicas de errores administrativos o de gestión que no le sean imputables.

22. La imposición al consumidor de los gastos de documentación y tramitación que por Ley imperativa corresponda al profesional. En particular, en la primera venta de viviendas, la estipulación de que el comprador ha de cargar con los gastos derivados de la preparación de la titulación que por su naturaleza correspondan al vendedor (obra nueva, propiedad horizontal, hipotecas para financiar su construcción o su división y cancelación).

23. La imposición al consumidor de bienes y servicios complementarios o accesorios no solicitados.

24. Los incrementos de precio por servicios accesorios, financiación, aplazamientos, recargos, indemnización o penalizaciones que no correspondan a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptados o rechazados en cada caso expresados con la debida claridad o separación.

25. La negativa expresa al cumplimiento de las obligaciones o prestaciones propias del productor o suministrador, con reenvío automático a procedimientos administrativos o judiciales de reclamación.

26. La sumisión a arbitrajes distintos del de consumo, salvo que se trate de órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales para un sector o un supuesto específico.

27. La previsión de pactos de sumisión expresa a Juez o Tribunal distinto del que corresponda al domicilio del consumidor, al lugar del cumplimiento de la obligación o aquél en que se encuentre el bien si fuera inmueble, así como los de renuncia o transacción respecto al derecho del consumidor a la elección de fedatario competente según la Ley para autorizar el documento público en que inicial o ulteriormente haya de formalizarse el contrato.

28. La sumisión del contrato a un Derecho extranjero con respecto al lugar donde el consumidor emita su declaración negocial o donde el profesional desarrolle la actividad dirigida a la promoción de contratos de igual o similar naturaleza.

29. La imposición de condiciones de crédito que para los descubiertos en cuenta corriente superen los límites que se contienen en el artículo 19.4 de la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo.

Las cláusulas abusivas referidas a la modificación unilateral de los contratos y resolución anticipada de los de duración indefinida, y al incremento del precio de bienes y servicios, no se aplicarán a los contratos relativos a valores, con independencia de su forma de representación, instrumentos financieros y otros productos y servicios cuyo precio esté vinculado a una cotización, índice bursátil, o un tipo del mercado financiero que el profesional no controle, ni a los contratos de compraventa de divisas, cheques de viaje, o giros postales internacionales en divisas.

Se entenderá por profesional, a los efectos de esta disposición adicional, la persona física o jurídica que actúa dentro de su actividad profesional, ya sea pública o privada».

Siete.—Se añade una disposición adicional segunda con la siguiente redacción:

«Disposición adicional segunda. Ambito de aplicación.

Lo dispuesto en la presente Ley será de aplicación a todo tipo de contratos en los que intervengan consumidores, con las condiciones y requisitos en ella establecidos, a falta de normativa sectorial específica, que en

cualquier caso respetará el nivel de protección del consumidor previsto en aquélla».

Disposición adicional segunda. Modificación de la legislación hipotecaria.

Se modifican los artículos 222, 253 y 258 de la Ley Hipotecaria, aprobada por Decreto de 8 de febrero de 1946, en los siguientes términos:

Uno.— El artículo 222 bajo el epígrafe «Sección 1.<sup>a</sup> De la información registral» queda con la siguiente redacción:

«1. Los Registradores pondrán de manifiesto los libros del Registro en la parte necesaria a las personas que, a su juicio, tengan interés en consultarlos, sin sacar los libros de la oficina, y con las precauciones convenientes para asegurar su conservación.

2. La manifestación, que debe realizar el Registrador, del contenido de los asientos registrales tendrá lugar por nota simple informativa o por certificación, mediante el tratamiento profesional de los mismos, de modo que sea efectiva la posibilidad de publicidad sin intermediación, asegurando, al mismo tiempo, la imposibilidad de su manipulación o televariado.

Se prohíbe a estos efectos al acceso directo, por cualquier medio físico o telemático, a los archivos de los Registradores de la Propiedad, que responderán de su custodia, integridad y conservación, así como la incorporación de la publicidad registral obtenida a bases de datos para su comercialización.

3. En cada tipo de manifestación se hará constar su valor jurídico. La información continuada no alterará la naturaleza de la forma de manifestación elegida, según su respectivo valor jurídico.

4. La obligación del Registrador al tratamiento profesional de la publicidad formal implica que la misma se exprese con claridad y sencillez, sin perjuicio de los supuestos legalmente previstos de certificaciones literales a instancia de autoridad judicial o administrativa o de cualquier interesado.

5. La nota simple tiene valor puramente informativo y consiste en un extracto sucinto del contenido de los asientos relativos a la finca objeto de manifestación, donde conste la identificación de la misma, la identidad del titular o titulares de los derechos inscritos sobre la misma, y la extensión, naturaleza y limitaciones de éstos. Asimismo, se harán constar las prohibiciones o restricciones que afecten a los titulares o derechos inscritos.

6. Los Registradores, al calificar el contenido de los asientos registrales, informarán y velarán por el

cumplimiento de las normas aplicables sobre la protección de datos de carácter personal.

7. Los Registradores en el ejercicio profesional de su función pública deberán informar a cualquier persona que lo solicite en materias relacionadas con el Registro. La información versará sobre los medios registrales más adecuados para el logro de los fines lícitos que se propongan quienes la soliciten.

8. Los interesados podrán elegir libremente el Registrador a través del cual obtener la información registral relativa a cualquier finca, aunque no pertenezca a la demarcación de su Registro, siempre que deba expedirse mediante nota simple informativa o consista en información sobre el contenido del Índice General Informatizado de fincas y derechos. La llevanza por el Colegio de Registradores de la Propiedad y Mercantiles del citado Índice General no excluye la necesidad de que las solicitudes de información acerca de su contenido se realicen a través de un Registrador.

Los Registradores, en el ejercicio profesional de su función pública, están obligados a colaborar entre sí, y estarán interconectados por telefax o correo electrónico a los efectos de solicitud y remisión de notas simples informativas».

Dos.— A continuación del artículo 222 se añadirá el siguiente epígrafe: «Sección 2.ª De las certificaciones».

Tres.— El artículo 253 queda redactado así:

«1. Al pie de todo título que se inscriba en el Registro de la Propiedad pondrá el Registrador una nota, firmada por él, que exprese la calificación realizada, y en virtud de la misma el derecho que se ha inscrito, la persona a favor de quien se ha practicado, la especie de inscripción o asiento que haya realizado, el tomo y folio en que se halle, el número de finca y el de la inscripción practicada, y los efectos de la misma, haciendo constar la protección judicial del contenido del asiento. Asimismo se expresarán los derechos que se han cancelado como menciones o por caducidad, al practicar la inscripción del título.

2. Simultáneamente a la nota de inscripción, extenderá nota simple informativa expresiva de la libertad o gravamen del derecho inscrito, así como de las limitaciones, restricciones o prohibiciones que afecten al derecho inscrito.

3. En los supuestos de denegación o suspensión de la inscripción del derecho contenido en el título, después de la nota firmada por el Registrador, hará constar éste, si lo solicita el interesado en la práctica del asiento, en un apartado denominado «observaciones», los medios de subsanación, rectificación o convalidación de las faltas o defectos subsanables e insubsanables

de que adolezca la documentación presentada a efectos de obtener el asiento solicitado. En este supuesto, si la complejidad del caso lo aconseja, el interesado en la inscripción podrá solicitar dictamen vinculante o no vinculante, bajo la premisa, cuando sea vinculante, del mantenimiento de la situación jurídico registral y de la adecuación del medio subsanatorio al contenido de dicho dictamen. Todo ello sin perjuicio de la plena libertad del interesado para subsanar los defectos a través de los medios que estime más adecuados para la protección de su derecho».

Cuatro.—El artículo 258, que irá precedido del epígrafe «Información y protección al consumidor», queda redactado así:

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

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

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

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

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

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

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

*Disposición adicional tercera.*

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

*Disposición transitoria única. Aplicación y adaptación.*

Los contratos celebrados antes de la entrada en vigor de esta Ley, que contengan condiciones generales, podrán inscribirse en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación, salvo que por norma expresa se determine la obligatoriedad de la inscripción, en cuyo caso deberán hacerlo en el plazo que indique dicha norma.

Desde la entrada en vigor de esta Ley, podrán ejercitarse las acciones de cesación, de retractación y declarativa reguladas en la misma.

*Disposición derogatoria única.*

Queda derogado el apartado 2 de la disposición adicional segunda de la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje.

*Disposición final primera. Título competencial.*

Todo el contenido de la presente Ley es, conforme al artículo 149.1, 6.<sup>a</sup> y 8.<sup>a</sup> de la Constitución Española de competencia exclusiva del Estado.

*Disposición final segunda. Autorizaciones.*

Se autoriza al Gobierno para dictar las disposiciones de desarrollo o ejecución de la presente Ley, en las que podrán tomarse en consideración las especialidades de los distintos sectores económicos afectados, así como para fijar el número y la residencia de los Registros de Condiciones Generales de la Contratación.

*Disposición final tercera. Entrada en vigor.*

La presente Ley entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».