

BANCO DE ESPAÑA

**MEMORIA
DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES
DEL BANCO DE ESPAÑA
CORRESPONDIENTE AL AÑO 2000**

Servicio Jurídico

BANCO DE ESPAÑA

**MEMORIA
DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES
DEL BANCO DE ESPAÑA
CORRESPONDIENTE AL AÑO 2000**

Servicio Jurídico

ÍNDICE

	Páginas
CAPÍTULO I: PRESENTACIÓN.....	7
CAPÍTULO II: INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	11
CAPÍTULO III: INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE.....	29
Grupo I.—Operaciones activas	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	45
Grupo II.—Operaciones pasivas	47
Comisiones.....	47
Ley de Crédito al Consumo	51
Intereses	51
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	52
Falta de diligencia	57
Condiciones contractuales	58
Información y documentación	59
Grupo III.—Transferencias	65
Comisiones.....	65
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	66
Falta de diligencia	67
Información y documentación	68
Grupo IV.—Cheques, letras de cambio, pagarés, recibos y otros efectos	69
Comisiones.....	69
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	72
Falta de diligencia	72
Normativa específica.....	75
Grupo V.—Valores y operaciones con Deuda del Estado	77
Comisiones.....	77
Información y documentación	77

	<i>Páginas</i>
Grupo VI.—Tarjetas de crédito	79
Comisiones	79
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	79
Falta de diligencia	81
Información y documentación	82
Uso fraudulento	84
Grupo VII.—Operaciones en divisas y billetes extranjeros	87
Comisiones	87
Grupo VIII.—Cuestiones varias	89
Avales y garantías	89
Créditos documentarios	90
Impuestos y Seguridad Social	90
Seguros	91
Otras cuestiones	93
CAPÍTULO IV: CRITERIOS DE INTERÉS GENERAL	95
CAPÍTULO V: ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS	103
ANEXO LEGISLATIVO	107
Orden de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las Entidades de crédito	109
Circular del Banco de España n.º 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela	117
Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios	157
Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios	161
Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo	169
Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación	177
Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea	191
Orden de 16 de noviembre de 2000, de desarrollo de la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea, así como otras disposiciones en materia de gestión de transferencias en general	197

CAPÍTULO I

PRESENTACIÓN

Fiel a su obligada cita anual se publica la Memoria del Servicio de Reclamaciones conforme dispone el número noveno de la Orden de 12 de diciembre de 1989.

El último año del pasado siglo, catorce de la existencia del Servicio, ha transcurrido sin especiales novedades pero pleno de actividad tanto en lo que constituye el desarrollo normal del Servicio, es decir, la emisión de informes, como en las relaciones mantenidas dentro de la Unión Europea con órganos de parecida o similar finalidad. Concretamente se puso en funcionamiento el 31 de enero de 2001 la «Red transfronteriza de denuncias extrajudiciales en el ámbito de los servicios financieros en el espacio económico europeo», cuyo origen está en el Memorándum de acuerdo sobre una red de denuncias transfronterizas extrajudiciales en el ámbito expresado, siendo su objetivo la cooperación de los participantes para facilitar la solución extrajudicial de litigios transfronterizos entre consumidores y proveedores en el ámbito de los servicios financieros. El Banco de España acordó adherirse al indicado Memorándum, en aplicación del cual ya se han efectuado remisiones de reclamantes a los órganos competentes de Portugal, Bélgica, Reino Unido, Irlanda y Luxemburgo (1).

Además, se celebró en México un Seminario Internacional sobre la Protección de Usuarios de Servicios Financieros, organizado por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), institución de dicho país con funciones cuyo propio nombre explica y al que una representación del Servicio de Reclamaciones asistió y participó activamente junto con representantes de Canadá, Colombia, Estados Unidos, Irlanda, Nueva Zelanda y Reino Unido.

Volviendo a la actividad típica del Servicio, las reclamaciones han aumentado sensiblemente, como más adelante se detalla, sin que pueda señalarse una materia que especialmente concite las quejas, de modo que continúan en proporciones semejantes a años anteriores.

El número de reclamaciones favorables a los reclamantes fue porcentualmente muy similar al año anterior, así como el de los allanamientos de las entidades a las tesis de aquellos; igualmente los informes favorables a los criterios sostenidos

por las entidades tampoco difieren significativamente, todo ello, que en el Capítulo II se analiza detalladamente, hace pensar en que se ha alcanzado una cierta estabilidad en las cifras que únicamente puede alterar la aparición de nuevas operaciones que precisamente por su novedad y consiguiente falta de práctica y conocimiento a fondo para las partes implicadas pueda modificar la actual situación.

Parece obligado llamar la atención sobre la práctica, mala práctica, tan extendida en el uso diario de las tarjetas de crédito y débito, consistente en la falta de comprobación por parte del comercio de la coincidencia o similitud entre la firma que figura en la tarjeta y la que suscribe su tenedor y que en el supuesto de crear duda razonable en el vendedor debe conducir a la identificación del usuario a través de su DNI. Es decir, que no es una mala práctica imputable a las entidades de crédito sino a los comerciantes en general y cuya erradicación contribuiría a que desaparecieran multitud de reclamaciones realizadas por clientes desposeídos de sus tarjetas —robo, hurto, pérdida, etc.— que se ven desagradablemente sorprendidos al comprobar el uso realizado con ellas con quebranto para su patrimonio y que se hubiera evitado con una mínima cautela.

En este mismo tema de las tarjetas de crédito o débito es preciso señalar el especial cuidado que los usuarios deben prestar a su conservación y vigilancia, procurando memorizar el número de PIN o clave y, desde luego, en el supuesto de llevarlo anotado, hacerlo de tal manera que quede más lejos de donde se guarde la tarjeta.

Las entidades de crédito, por su parte, deben insistir cerca de los establecimientos para que estos se cercioren de la plena identificación entre el usuario y la tarjeta que emplea, evitando así el uso fraudulento de esta.

Es de destacar que no obstante el elevadísimo número y empleo de las tarjetas, tanto de débito como de crédito, el número de reclamaciones que tienen en ellas su origen no es especialmente significativo lo que hace pensar que las entidades aplican el «Código de buena conducta del sector bancario europeo relativo a los sistemas de pago mediante tarjeta» de 14 de noviembre de 1990 y la limitación de responsabilidad para el usuario que de dicha norma dimana, cifrada en 150 euros (24.958 pesetas).

Los informes del Servicio siguen teniendo en general un elevado índice de cumplimiento por parte de las entidades,

(1) La información concerniente a esta Red se encuentra en la página de Internet:

http://europa.eu.int/comm/internal_market/en/finances/consumer/adr.htm

si bien y como ya se ha comentado en anteriores Memorias hay determinadas reclamaciones que, por razón de su naturaleza, no son susceptibles de rectificación por parte de la entidad, especialmente las derivadas de falta de diligencia en casos puntuales, tales como: retraso en cursar una transferencia, falta de pago de un cheque no obstante existir fondos, etc. En el presente ejercicio se está efectuando un seguimiento puntual de las rectificaciones de las entidades que nos permitirá proporcionar datos más concretos en la próxima Memoria.

En ocasiones los tribunales, cuando la entidad no ha rectificado o actuado conforme el criterio marcado por el Servicio, han resaltado este hecho valorándolo de forma muy negativa para aquella; cabe destacar la reciente Sentencia de la Sala 1.^a del Tribunal Supremo fechada el 14 de diciembre de 2000, en la que textualmente se dice: «... *el Tribunal de apelación ha valorado sin duda insuficientemente ... la ausencia de actuaciones significativas del Banco gestor, como reacción ante el informe del Banco de España que le acusaba de negligencia en una actuación no ajustada a los buenos usos y prácticas del sector en que desenvuelve su actividad*». Todo lo cual llevaba al Tribunal Supremo a multiplicar por diez la indemnización fijada por el Tribunal inferior.

Resulta obligado referirnos de nuevo a la labor de los defensores de los clientes de las entidades, digna de enco-

mio por cuanto resulta de una enorme eficacia en la generalidad de los casos. Como en otro lugar se comenta con mayor detalle, disponen de la figura del defensor del cliente u órgano equivalente un número de entidades cuyo volumen de actividad financiera sobrepasa el 96 % del total del mismo, siendo, sin embargo, aconsejable que todas contaran con él.

Finalmente, destacaremos que el anexo legislativo se ha ampliado con la incorporación de dos normas: la Ley 9/1999, de 12 de abril, sobre régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea, y la Orden de 16 de noviembre de 2000, que la desarrolla, por ser motivo de especial preocupación a nivel comunitario, tanto el abaratamiento de las transferencias como la reducción del plazo de ejecución de las mismas.

Otra Orden, de la misma fecha, es relevante para el Servicio en tanto viene a incluir las reclamaciones presentadas contra establecimientos de cambio de moneda entre aquellas que el mismo puede recibir y tramitar, según dispone su artículo 9. Debe advertirse, no obstante, que dicha competencia se ciñe exclusivamente a las reclamaciones relativas a aquellos establecimientos que, además de la habitual operación de compra de billetes extranjeros o cheques de viaje, se encuentran autorizados para realizar operaciones de venta de aquellos o transferencias con el exterior.

CAPÍTULO II

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

El segundo capítulo de la *Memoria del Servicio de Reclamaciones*, como a buen seguro conoce el lector habitual, consiste en la inserción de los cuadros —junto con los pertinentes comentarios— que vienen a resumir la estadística referida al trabajo desempeñado en el ejercicio anual que tratamos. Indudablemente, este capítulo resulta sumamente interesante, tanto para el cliente bancario, que puede acudir a la información referida a los asuntos más reclamados, como para las entidades, que tienen la oportunidad de confrontar sus datos particulares con los del colectivo en el que están integradas, analizando con detalle el grado de efectividad y eficacia de sus actuaciones frente a la clientela, e incluso de sus órganos de atención a la misma. También estos datos resultan atractivos, sin duda, para el informador que busca encontrar novedades interesantes o llamativas que resuman la labor del Servicio y la actuación de las entidades de crédito que operan en nuestro país, frente a su clientela.

El modelo de información estadística que vamos a comentar incluye siete cuadros, ordenados en seis grupos o capítulos distintos, a los que sumamos dos gráficos que contienen una visión del volumen de reclamaciones, según la mayor o menor trascendencia económica de las comunidades autónomas. El aspecto más llamativo de estos gráficos es que las comunidades con mayores magnitudes económicas no suelen liderar la estadística de mayor número de reclamaciones formuladas dentro de su territorio y, *a sensu contrario*, sí lo hacen aquellas otras con un volumen financiero sustancialmente inferior.

El criterio que empleamos a la hora de confeccionar los diversos cuadros se mantiene con respecto a las Memorias publicadas en los últimos dos años, en virtud de haber resultado positiva la modificación implantada en el año 1998, consistente en refundir el contenido de los antiguos cuadros 4 y 6, a la hora de materializar el nuevo cuadro número 4, que contiene una información de mucho interés para calibrar cómo funciona cada entidad cuando se enfrenta con una reclamación formulada por su clientela ante el Servicio. Se mantiene, igualmente, el cuadro 2.2, que refleja el número de reclamaciones por 1.000 millones de euros, tomando como base la media de créditos y depósitos de cada territorio autónomo.

Otro dato que repetimos año tras año antes de comenzar los comentarios, pero que entendemos es importante recordar incluso para el lector habitual, es advertir la

diferencia entre las cifras absolutas y relativas, a la hora de comparar incrementos () o decrementos () de los dos ejercicios consecutivos que valoraremos. Las absolutas no merecen mayor comentario; sí las relativas, que recogen las variaciones existentes a la hora de comparar referencias distintas, algo que siempre va a suceder si nos movemos ante magnitudes no coincidentes. También recordamos que las sumas totales no aparecen recogidas en todos los cuadros; si se incluyesen los datos reales se distorsionarían, por cuanto la cifra ofrecida no coincidiría con la suma de la estadística mostrada. El motivo es, sencillamente, la existencia de expedientes en los que se tratan asuntos encuadrables en distintos capítulos, por referirse a materias diferentes, sin olvidar aquellos supuestos en los que resultan implicadas dos o más entidades, circunstancias ambas que descuadrarían todo intento de sumar las cifras totales.

1. Resumen de reclamaciones (cuadro 1)

La variación habida en el número de expedientes de reclamación abiertos durante el ejercicio analizado es el primer dato que merece destacarse. Recordemos que en el año 1999 se habían presentado un total de 2.498 reclamaciones, frente a las 2.834 del año anterior. En el año 2000, el ejercicio comentado, se han presentado un total de 2.730 reclamaciones, 232 más que el año anterior, lo que supone un 9,3 % de incremento. Por tanto, nos encontramos ante una significativa variación al alza con respecto al año 1999, en el que se habían formulado —como apuntábamos en la Memoria de ese año— menos reclamaciones que las cifras que normalmente baraja este Servicio. Si bien el año 1997 fue el ejercicio en el que más expedientes de reclamación se abrieron —2.929—, estamos ante un ejercicio que se colocaría en el nada desdeñable cuarto lugar, si ordenásemos por volumen de reclamaciones los catorce años de vida del Servicio.

Si valoramos las oscilaciones mensuales, lógicamente predominan los incrementos si comparamos los datos con los mismos meses del año anterior. Destacan, por este orden, los aumentos habidos en los meses de octubre (con un 46,4 %), febrero y marzo, con porcentajes estos dos últimos que superan o alcanzan el 20 %. Hubo también incrementos en los meses de enero, junio, septiembre y noviembre, mientras que los decrementos se produjeron

principalmente en los meses de abril, mayo y julio, aunque hay que admitir que estos tres meses sufrieron variaciones prácticamente anecdóticas, toda vez que el mayor decremento fue del 6,5 %. Meses que presentaron números similares a los habidos un año antes fueron los de agosto y diciembre.

Otro dato que resaltamos es el de los expedientes resueltos al finalizar el año 2000. Al confeccionar el cuadro 1 de la Memoria del año 1999, nos encontrábamos con 700 expedientes en trámite que, bueno es advertirlo, fueron resueltos antes de publicar la misma. A este trabajo, llevado a cabo en el ejercicio de 2000, añadimos que se han archivado, entre los datos de alta en este año 2000, otros 1.979 expedientes. Consecuentemente, en el momento de confeccionar el cuadro que ahora estamos analizando, se encontraban en tramitación el resto, esto es, 751, que, conforme viene siendo norma, se tramitarán y estarán resueltos cuando esta Memoria se publique y llegue a manos del lector. Nos movemos en datos muy similares, en cuanto al trabajo pendiente, a los del año anterior, todo ello a pesar del incremento (recordemos, un 9,3 %) sufrido en este año en el número de reclamaciones presentadas, lo que significa que ese aumento ha sido asimilado por el trabajo desempeñado en el Servicio.

Difícil es encontrar alguna explicación que justifique las causas que han motivado el importante aumento del número de expedientes abiertos en este ejercicio. Podríamos pensar en el volumen cada vez mayor de operativa económica, y por ello bancaria, a nivel nacional, fiel reflejo de la bonanza del período económico en el que nos movemos, por cuanto es un hecho constatable que las entidades se ajustan cada vez más a las pautas y recomendaciones dadas

por el Servicio de Reclamaciones, que, por otro lado, es uno de los objetivos fundamentales de la publicación del presente texto, considerándosele por ello una muy útil herramienta de trabajo no solo para los clientes, sino también para las entidades, a la hora de conocer las pautas de comportamiento exigidas y recomendadas —según los casos— por esta Institución.

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

Por sexto año consecutivo, el presente cuadro está confeccionado distinguiendo entre la comunidad autónoma donde se originó la incidencia que motivó la reclamación —localidad donde se ubica la oficina bancaria implicada, dato probablemente más significativo— y aquella otra en la que el reclamante decidió plantear su queja ante el Servicio. Como cualquiera puede suponer, no siempre ambos lugares tienen que coincidir.

La explicación que acabamos de dar sirve para justificar el elevadísimo porcentaje de reclamaciones que se presentan en la Comunidad de Madrid (61,5 % del total nacional). Sin embargo, menos de la mitad de ese porcentaje refleja incidencias acaecidas dentro de este territorio. En concreto, tan solo el 27 % de las incidencias que concluyeron con la apertura de un expediente tienen su origen en esta comunidad. Si comparamos estos datos con los del año anterior, observamos que el número de incidencias originadas en Madrid, es muy similar al del año anterior. Sin embargo, sí hay un incremento de 208 expedientes si atendemos al dato del lugar de presentación. Esto denota, indudablemente, que se incrementa el uso del Servicio de Correos, por

1. RESUMEN DE RECLAMACIONES AÑO 2000

Periodo	Reclamaciones presentadas	Reclamaciones acumuladas	% s/año anterior	% s/mes anterior	Archivos acumulados	En trámite
Enero	186	186	12,0	4,6	1	185
Febrero	253	439	24,6	36,0	15	424
Marzo	306	745	20,0	20,9	85	660
Abril	217	962	6,5	29,1	192	770
Mayo	231	1.193	5,3	6,5	335	858
Junio	262	1.455	13,4	13,4	540	915
Julio	219	1.674	5,2	16,4	668	1.006
Agosto	157	1.831	0,6	28,3	928	909
Septiembre	192	2.023	13,6	22,3	1.164	859
Octubre	265	2.288	46,4	38,0	1.432	816
Noviembre	250	2.538	6,4	5,7	1.738	800
Diciembre	192	2.730	1,5	23,2	1.979	751
TOTAL	2.730	2.730	9,3		1.979	751

el que muchas personas optan a la hora de formular sus reclamaciones, en lugar de dirigirse a las sucursales provinciales del Banco de España. Esta tendencia, a pesar de que parecía variar durante el bienio 1997-1998, parece consolidarse finalmente, en favor de aumentar, lenta pero progresivamente, el porcentaje y número de clientes bancarios que prefieren remitir el asunto directamente a la sede del Servicio, en Madrid.

En números bastante similares a los del año anterior, conservando el segundo lugar como territorio donde más reclamaciones se presentan y donde más incidencias se producen, se mantiene la Comunidad Autónoma de Andalucía. El 20,9 % de las incidencias provienen de dicho lugar, aunque solamente se presentan allí el 9,3 % del total nacional. En valores relativos, sin duda el dato más fiable, se han presentado un 14,7 % menos de expedientes que hace un año, descenso que llama la atención si tenemos en cuenta el aumento generalizado que ha existido a nivel nacional, que sí ha tenido reflejo en las 54 incidencias de más —con respecto al año pasado— producidas en su ámbito geográfico. Lo que sí se repite un año más es la gran diferencia existente entre estas dos comunidades, Madrid y Andalucía, con el resto del territorio nacional, hecho que puede ser fácilmente explicable en el primero de los casos por la importancia de la plaza, no así en el segundo, si valoramos los números con otras comunidades de similar o incluso superior peso económico a la andaluza.

Si atendemos al dato del número de reclamaciones presentadas, comparando 1999 con el año 2000, observamos que Castilla y León ha pasado del cuarto al tercer lugar a nivel nacional, con 134 expedientes de reclamación allí presentados, lo que supone un 32,4 % de incremento relativo. Sin embargo, mantiene el quinto puesto del año anterior si nos fijamos en el origen de las incidencias, con 185 expedientes, 44 más que hace un año, o lo que es lo mismo, un aumento relativo del 21,4 %. El tercer lugar, en cuanto al lugar de origen de la reclamación, lo ocupa la Comunidad Valenciana, con 236 incidencias acaecidas en su territorio, y un porcentaje que alcanza el 8,6 % del total nacional, justamente el mismo que tuvo hace un año; esta Comunidad Autónoma ocupa el cuarto puesto si la referencia que usamos es el número de reclamaciones presentadas en sus límites geográficos, un número (127 casos) prácticamente igual al del año anterior. Cataluña ocupa el cuarto puesto en número —203— de incidencias surgidas en su territorio, un 7,4 % del total, mientras que en el número de presentaciones se coloca en quinta posición, con un 3,5 % de las 2.730 reclamaciones presentadas en el país este año. Galicia es el siguiente territorio autónomo al que nos referiremos. Sus números —teniendo en cuenta tanto el lugar de presentación como de origen de la queja— le sitúan en un sexto puesto a nivel nacional, con un aumento absoluto, como dato más destacable, del 14,2 % en el porcentaje de incidencias acaecidas en su territorio.

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

	2000		1999		Variación									
	Lugar de presentación		Lugar de origen		Lugar de presentación		Lugar de origen		Absoluta				Relativa	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	P	I	P	I	P	I
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	N.º	%	%	%	%
Madrid	1.680	61,5	737	27,0	1.472	58,9	695	27,8	208	42	14,1	6,0	4,4	2,9
Andalucía.....	253	9,3	570	20,9	273	10,9	516	20,7	20	54	7,3	10,5	14,7	1,0
Castilla y León	134	4,9	185	6,8	93	3,7	141	5,6	41	44	44,1	31,2	32,4	21,4
C. Valenciana	127	4,7	236	8,6	126	5,0	216	8,6	1	20	0,8	9,3	6,0	0,0
Cataluña.....	95	3,5	203	7,4	88	3,5	192	7,7	7	11	8,0	5,7	0,0	3,9
Galicia.....	81	3,0	145	5,3	80	3,2	127	5,1	1	18	1,3	14,2	6,2	3,9
Canarias.....	59	2,2	114	4,2	49	2,0	80	3,2	10	34	20,4	42,5	10,0	31,3
País Vasco.....	52	1,9	86	3,2	50	2,0	72	2,9	2	14	4,0	19,4	5,0	10,4
Castilla-La Mancha.	46	1,7	100	3,7	42	1,7	109	4,4	4	9	9,5	8,3	0,0	15,9
Murcia.....	35	1,3	63	2,3	49	2,0	73	2,9	14	10	28,6	13,7	35,0	20,7
Aragón.....	35	1,3	58	2,1	52	2,1	68	2,7	17	10	32,7	14,7	38,1	22,2
Baleares.....	31	1,1	43	1,6	17	0,7	28	1,1	14	15	82,4	53,6	57,1	45,5
Asturias.....	28	1,0	55	2,0	32	1,3	55	2,2	4	0	12,5	0,0	23,1	9,1
Extremadura.....	26	1,0	60	2,2	34	1,4	63	2,5	8	3	23,5	4,8	28,6	12,0
La Rioja.....	19	0,7	23	0,8	15	0,6	21	0,8	4	2	26,7	9,5	16,7	0,0
Cantabria.....	17	0,6	30	1,1	18	0,7	25	1,0	1	5	5,6	20,0	14,3	10,0
Navarra.....	9	0,3	15	0,5	6	0,2	13	0,5	3	2	50,0	15,4	50,0	0,0
Ceuta.....	3	0,1	6	0,2	0	0,0	2	0,1	3	4	0,0	200,0	0,0	100,0
Melilla.....	0	0,0	1	0,0	2	0,1	2	0,1	2	1	100,0	50,0	100,0	100,0
T O T A L.....	2.730	100	2.730	100	2.498	100	2.498	100	232	232				

A continuación, citaremos una serie de comunidades que se mueven en valores muy similares entre sí. Es el caso de Canarias, 59 supuestos allí presentados —2,2 % del total nacional— y 114 allí originados —lo que llama la atención por implicar un aumento relativo del 31,3 % y absoluto del 42,5 %—; País Vasco, con 52 expedientes presentados y 86 casos que tuvieron su origen en sus límites geográficos —aquí los datos porcentuales son menos llamativos—; y Castilla-La Mancha, con 46 casos presentados y 100 denuncias allí acaecidas, datos bastante parejos a los obtenidos un año antes en esta comunidad.

El resto de territorios ya no supera el 2,5 %, a nivel nacional, de incidencias originadas en sus demarcaciones geográficas y no alcanzan —volumen siempre inferior, exceptuando a Madrid— el 1,5 % del conjunto nacional si estudiamos el dato del lugar donde las quejas se presentaron. Merecen destacarse, como aumentos más importantes, los porcentajes de territorios autónomos como el balear —un 57,1 % más de presentaciones y un 45,5 % más de incidencias allí originadas, ambos valores relativos— y Navarra, que sufre un incremento relativo en el número de expedientes allí presentados del 50,0 %, aunque este dato debe matizarse por el escaso número de reclamaciones que se formulan en dicha comunidad, 6 en 1999 y 9 en el año 2000. Por ese mismo motivo, no damos mayor importancia a la variación relativa al alza —de 2 a 6 expedientes— del 100,0 % producida en el territorio autónomo de Ceuta.

En el otro extremo, el de los decrementos más importantes, sí adquiere trascendencia la disminución que sufren

comunidades como Murcia —14 expedientes presentados menos que en 1999 y 10 originados menos que entonces, en contra de la tendencia generalizada de carácter inverso—; Aragón, con 17 y 10 casos menos contabilizados —respectivamente— que un año antes; y Extremadura —en 8 y 3 expedientes descienden sus valores absolutos—.

Las comunidades autónomas no citadas, como Asturias, La Rioja, Cantabria y Melilla, conservan valores —tanto absolutos como relativos— muy similares a los del último ejercicio analizado, por lo que no merecen mayor comentario. Si acaso, hacer notar que Melilla, un territorio comparable al ceutí, tuvo como lugar de origen tan solo un supuesto, que, dicho sea de paso, no se presentó en la citada ciudad autónoma.

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

Por tercer año publicamos este cuadro, de gran utilidad desde nuestro punto de vista, por englobar información muy interesante, al ofrecer una imagen precisa y fiel de cada territorio, en cuanto a las reclamaciones que se producen en sus respectivos ámbitos geográficos, incorporando al estudio la media de créditos y depósitos en cada comunidad autónoma, determinando si el volumen de operaciones y transacciones bancarias tiene o no reflejo directo —y en qué grado— en el número y proporción de incidencias

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

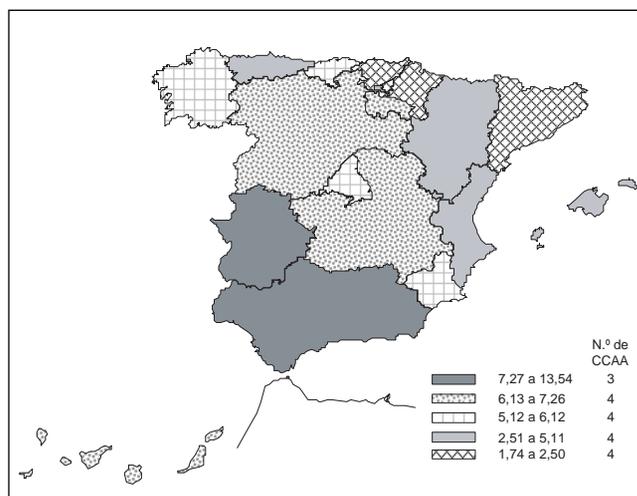
Comunidades Autónomas	Media créditos y depósitos en millones			Reclamaciones por lugar de incidencia		Reclamaciones por mil millones de euros
	Euros	Pesetas	% sobre total	Número de reclamaciones	% sobre total	
Ceuta	440,0	73.712,7	0,1	6	0,2	13,5
Andalucía	60.063,4	9.993.701,3	11,3	570	20,9	9,5
Extremadura	8.203,9	1.365.010,8	1,5	60	2,2	7,3
Canarias	15.693,5	2.611.171,3	2,9	114	4,2	7,3
Castilla-La Mancha	15.613,5	2.597.868,4	2,9	100	3,7	6,4
Castilla y León	29.186,4	4.856.212,5	5,5	185	6,8	6,3
La Rioja	3.733,3	621.162,0	0,7	23	0,8	6,2
Galicia	23.690,9	3.941.769,9	4,4	145	5,3	6,1
Madrid	130.712,5	21.748.736,5	24,5	737	27,0	5,6
Murcia	11.398,9	1.896.611,3	2,1	63	2,3	5,5
Cantabria	5.577,0	927.926,0	1,0	30	1,1	5,4
Asturias	10.758,4	1.790.052,3	2,0	55	2,0	5,1
C. Valenciana	46.515,5	7.739.863,4	8,7	236	8,6	5,0
Aragón	15.180,4	2.525.810,1	2,8	58	2,1	3,8
Baleares	11.930,7	1.985.108,6	2,2	43	1,6	3,6
Melilla	400,6	66.646,7	0,1	1	0,0	2,5
País Vasco	37.088,9	6.171.079,7	7,0	86	3,2	2,3
Cataluña	98.630,4	16.410.723,5	18,5	203	7,4	2,1
Navarra	8.625,5	1.435.166,9	1,6	15	0,5	1,7
T O T A L E S	533.448,3	88.758.334,6	100	2.730	100	5,1

denunciadas dentro de sus límites geográficos. Por supuesto, la valoración de las cifras de este cuadro no puede hacerse al margen de las facilitadas en el anterior (cuadro 2.1), donde se delimitaba entre las quejas presentadas en un territorio y las acaecidas en el mismo.

Como ya adelantábamos al comienzo de este capítulo de Información Estadística, no suele coincidir que una comunidad con una posición económica privilegiada, por su importancia a nivel nacional, ocupe los primeros lugares en el número de incidencias denunciadas ante el Servicio, a pesar de que ese dato de primacía económica —esto es indudable— sí refleja un significativo número de transacciones bancarias. A tomar conciencia de este hecho, ayuda el mapa del territorio nacional que se adjunta al presente cuadro, en el que se confirma que no siempre el elevado flujo económico que tiene una comunidad encuentra la contrapartida de mayores incidencias y, en consecuencia, reclamaciones.

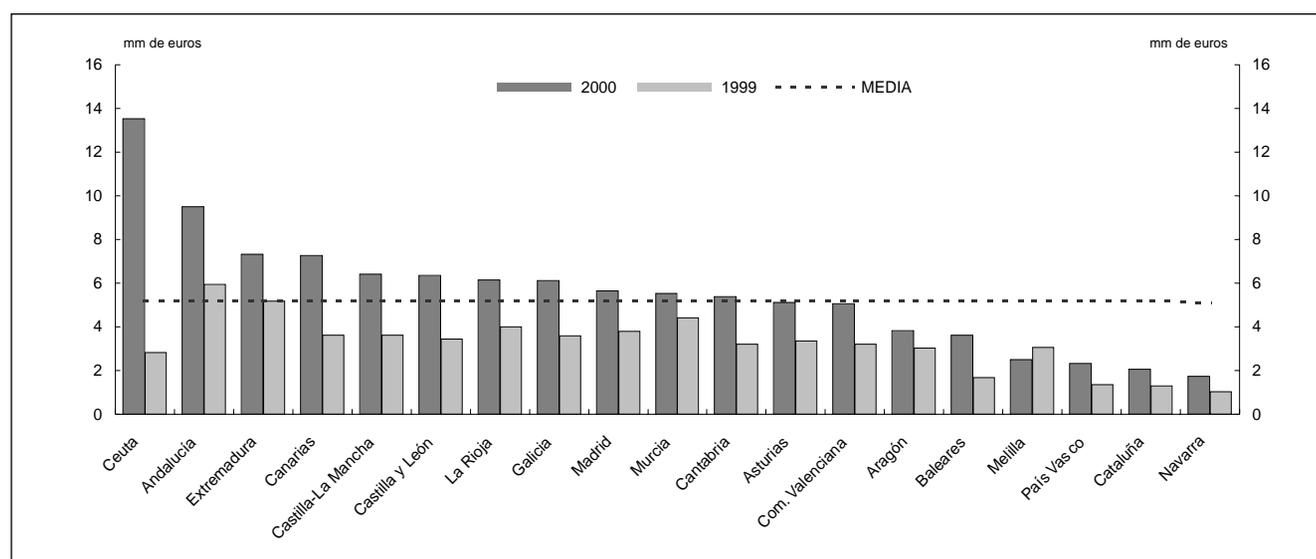
Entrando en el estudio pormenorizado del cuadro, lo primero que destaca del mismo es la media en millones tanto de euros como de pesetas, colocando primero a aquellos por referirse a las *ratios* contenidas en la última columna del cuadro, de los créditos y depósitos dentro de cada comunidad. Se constata así la actividad económica de los distintos territorios, indicando en la tercera columna de esta parte del cuadro, mediante una comparación a nivel nacional, la trascendencia porcentual que supone cada volumen económico. Un año más, Madrid y Cataluña destacan sobre los demás territorios, con un 24,5 % y un 18,5 %, respectivamente, a gran distancia de la tercera comunidad, que, con un 11,3 %, es Andalucía. Se confirma, como sucedió el año pasado, el fuerte incremento en el volumen de créditos y depósitos concertados en España, lo que prueba el constante incremento de la actividad económica. En 1998, la media total alcanzaba la suma de

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES POR CCAA



68.990.141,5 millones de pesetas; en 1999 dicha media llegó hasta los 77.270.007,1 millones de pesetas, mientras que en el año 2000, aquí analizado, el incremento es aún mayor, ascendiendo a 88.758.334,6 millones de pesetas. Estamos ante una variación al alza de más de 11 billones de pesetas, con el incremento en el número de transacciones bancarias que ello supone, pero sin que dicho dato haya provocado un incremento tan importante en la *ratio* de quejas, ni a nivel nacional ni particular de cada comunidad. Todo lo anterior significa que la actividad económica sigue aumentando en nuestro país sin que ello produzca el mismo incremento en el número de incidencias bancarias, dato que constata el hecho de que la transparencia y claridad del sistema financiero y la relación entre la entidad y la clientela evitan la proliferación de quejas, a pesar de que el número de relaciones mercantiles se ha incrementado sustancialmente.

RECLAMACIONES POR MIL MILLONES DE EUROS



Siguiendo con el examen del cuadro, se ofrecen los datos de las reclamaciones según el lugar de comisión de la incidencia, transcribiendo fielmente la relación contenida en el cuadro 2.1 anterior, junto con el porcentaje que dicho valor supone, en cada comunidad, sobre el total nacional.

El tercer apartado del cuadro refunde las dos partes que acabamos de enunciar. Nos referimos al número de reclamaciones presentadas por cada mil millones de euros de créditos y depósitos en cada comunidad autónoma. Esta es la información clave facilitada para orientar al lector sobre si el volumen de transacciones bancarias en uno u otro territorio ocasiona o no un alto número de incidencias.

Como variaciones fundamentales con respecto al año pasado, empezaremos comentando el caso ceutí, si bien el escasísimo número de reclamaciones allí formuladas debe de ser tenido en cuenta por la poca trascendencia que implica a nivel nacional. Así la *ratio* de este territorio alcanza un 13,5, a gran distancia de la segunda comunidad, que sí merece ya destacarse, por cuanto repite un lugar de privilegio —con una *ratio* de 9,5—. Nos referimos a Andalucía, que, teniendo una media de créditos y depósitos que supone menos de la mitad que un territorio como el de Madrid, sin embargo prácticamente duplica la *ratio* de reclamaciones. También destacan, en un tercer puesto, en esta clasificación las comunidades de Extremadura y Canarias, con una *ratio* de 7,3, estando a continuación con cifras muy similares Castilla-La Mancha y Castilla y León. En la parte contraria del cuadro, Navarra aparece con una *ratio* de 1,7, seguida de Cataluña —2,1—, País Vasco —2,3—, Melilla —2,5— y Baleares —3,6—.

Toda esta información se valorará aún mejor si acudimos al gráfico de barras que acompañamos al presente cuadro, en el que, además de la media nacional, que casualmente coincide con los valores de Asturias, dividiendo en dos los territorios autónomos, podemos comparar los datos de los dos últimos años, así como confirmar la impresión de las diferentes zonas nacionales contemplando un mapa del territorio nacional que, mediante diferentes tona-

lidades, facilita aún más una visión interesante de las magnitudes que venimos comentando.

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

Probablemente estamos ante el cuadro que menos variaciones refleja anualmente, tanto en magnitudes totales como en los porcentajes que contiene. Es un claro ejemplo del comentario que hacíamos al presentar este capítulo de Información Estadística, en el sentido de que la suma del número de expedientes no coincide con la de presentados en el ejercicio: la primera es ligeramente superior. La diferencia existente contabiliza los expedientes en los que han resultado implicadas dos o más entidades de distinta naturaleza, por lo que las mismas se encuentran dadas de alta en sus respectivos grupos.

Como viene repitiéndose año tras año, los bancos mantienen una hegemonía absoluta en cuanto a las quejas recibidas. Hay una ligera variación al alza con respecto al año anterior, con un 63,2 % del total de reclamaciones —dos puntos más que hace un año—; seguidos por las cajas de ahorros y CECA (853 expedientes) y las cooperativas, que aumentan su porcentaje en medio punto, alcanzando un total de 106 expedientes abiertos contra las mismas. Si sumásemos los porcentajes de bancos y cajas de ahorros, confirmaríamos que prácticamente el 95 % de las quejas recibidas en el Servicio implican a ambos tipos de entidades, lo que tampoco debe causar sorpresa por el fuerte arraigo e implantación en las transacciones bancarias que tienen ambos.

Donde sí hay una variación importante es en los establecimientos financieros de crédito. Aquí, a pesar del aumento generalizado en el número de expedientes, los que implican a este tipo de entidades se han reducido a la mitad, pasando de 57 en 1999 a 28 en el año comentado. En porcentajes, esta reducción significa descender del 2,3 % al 1 % del total nacional. También se contemplan reducciones en aquellos asuntos archivados como «Consultas Entidad», que incluye

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

	2000		1999	
	N.º	%	N.º	%
Bancos	1.724	63,2	1.531	61,3
Cajas de Ahorros y CECA	853	31,2	814	32,6
Cooperativas	106	3,9	86	3,4
Establecimientos Financieros de Crédito	28	1,0	57	2,3
Consulta Entidad	33	1,2	48	1,9
Entidades no de crédito	56	2,1	46	1,8
T O T A L	2.800		2.582	

(*) Los porcentajes están calculados sobre el número de reclamaciones presentadas en los respectivos años. Año 2000: 2.730; año 1999: 2.498.

los expedientes referidos a aspectos generales de práctica bancaria y a aquellos que, por razón de su materia, no son competencia del Servicio. Hay un sexto grupo que, en contra de los dos últimos comentados, aumenta tanto su porcentaje —en tres décimas— como sus valores absolutos, de 46 a 56 expedientes. Nos referimos a «entidades no de crédito», formado por las entidades que no ostentan la condición que indica su título, conforme está definido en la Ley 26/1988, de 29 de julio, de disciplina e intervención de entidades de crédito; como, por ejemplo, las sociedades de garantía recíproca, sociedades de valores, sociedades de tasación, establecimientos de cambio, mutualidades, etc.

4. Tipo de resolución de las reclamaciones tramitadas y archivadas en el año 2000 (cuadro 4)

Estamos ante el cuadro que probablemente llama más la atención, al especificarse detalladamente en su contenido cuáles fueron las entidades más reclamadas, en aquellos expedientes en los que el Servicio consideró necesario solicitar alegaciones a las mismas y no decretar su archivo inmediato, junto a la circunstancia de incluir en la relación a las entidades cuyo número de expedientes abiertos ascendió a un mínimo de 20. A continuación se especifica en cuántos expedientes la entidad se allanó ante la pretensión de su cliente, o bien este desistió de su queja, por haber alcanzado algún tipo de acuerdo con su entidad. Seguidamente relacionamos los informes que concluyeron con un dictamen favorable al reclamante y favorable a la entidad, con sus

respectivos porcentajes, así como aquellos otros en los que se decretó su archivo sin emitir pronunciamiento sobre el fondo del asunto. Finalmente, existe un listado que refleja, con respecto a cada entidad, el número de expedientes archivados y pendientes de resolución a la hora de confeccionar los datos del presente cuadro. Obviamente, estos dos últimos datos deben coincidir con el primero, como suma de las incidencias que cada una de las entidades ha mantenido en el Servicio durante el año pasado.

Una vez explicadas oportunamente las magnitudes y parámetros contenidos en el cuadro, procederemos a valorar el comportamiento de las distintas entidades de crédito con respecto a sus cifras y porcentajes del presente y anteriores años.

Un dato destaca a simple vista; nos referimos a que, debido al proceso de fusión e integración bancaria al que hemos asistido en los últimos años en nuestro país, existe una gran desproporción entre las cuatro o cinco grandes entidades que operan en España, si comparamos sus datos con los del resto de entidades que componen el sistema financiero español. En las anteriores Memorias, las entidades más reclamadas difícilmente alcanzaban los 200 expedientes abiertos en el Servicio. Hay un salto sustancial en la presente Memoria, en la que podemos comprobar que dos entidades superan ampliamente la citada barrera. Nos estamos refiriendo al Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, que alcanza las 400 reclamaciones, y al Banco Santander Central Hispano, contra el que se formularon 316 reclamaciones. La única forma de comparar ambas magnitudes con las de

4. TIPOS DE RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES TRAMITADAS Y ARCHIVADAS EN EL AÑO 2000

Entidades	Total reclamaciones	Allanamientos y desistimientos	% sobre total	Informes favorables al reclamante	% sobre total	Informes favorables a la entidad	% sobre total	Sin pronunciamiento	% sobre total	Total archivadas	Total pendientes
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	400	80	21,5	108	29,0	140	37,6	44	11,8	372	28
Banco Santander Central Hispano, S.A.	316	48	16,1	97	32,5	120	40,3	33	11,1	298	18
Banco Español de Crédito, S.A.	112	28	25,9	31	28,7	36	33,3	13	12,0	108	4
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid	103	7	7,3	34	35,4	49	51,0	6	6,3	96	7
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona .	71	2	3,1	12	18,8	44	68,8	6	9,4	64	7
Bankinter, S.A.	47	6	13,6	27	61,4	9	20,5	2	4,5	44	3
Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez	38	7	19,4	17	47,2	11	30,6	1	2,8	36	2
Bancaja	36	2	6,3	11	34,4	15	46,9	4	12,5	32	4
Caja de Ahorros del Mediterráneo	34	3	9,1	8	24,2	18	54,5	4	12,1	33	1
Banco Zaragozano, S.A.	33	6	18,8	16	50,0	10	31,3	0	0,0	32	1
Citibank España, S.A.	32	4	13,3	11	36,7	11	36,7	4	13,3	30	2
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha.	32	2	6,5	16	51,6	12	38,7	1	3,2	31	1
Ibercaja	31	2	6,9	13	44,8	11	37,9	3	10,3	29	2
Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	29	4	15,4	3	11,5	15	57,7	4	15,4	26	3
Unicaja	29	4	16,0	6	24,0	12	48,0	3	12,0	25	4
Caja General de Ahorros de Granada	25	3	12,0	9	36,0	9	36,0	4	16,0	25	0
Banco Atlántico, S.A.	23	1	4,5	10	45,5	9	40,9	2	9,1	22	1
Caixa d'Estalvis de Catalunya	21	0	0,0	7	35,0	12	60,0	1	5,0	20	1

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

ejercicios anteriores es sumando los números que las entidades tuvieron en el año 1999 por separado. Así, el Banco Santander Central Hispano —que, como hemos visto, ocupa el segundo lugar, con 316 expedientes— tuvo hace un año un total de 238 reclamaciones, un número sustancialmente inferior. No existe, sin embargo, tanta diferencia con los datos que ofrece la entidad que lidera la clasificación, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, por cuanto el año pasado tuvo 351 expedientes, si sumamos los datos de las dos entidades que se han fusionado recientemente, tan solo 49 expedientes menos que los presentados contra la misma durante el año 2000. Si proseguimos con el estudio de los datos de ese último banco, observamos que el número de informes favorables al reclamante (108, un 29 %) es sustancialmente inferior al de informes favorables a la entidad (140, un 37,6 %). Por otro lado, en 44 expedientes no se alcanzó pronunciamiento sobre el asunto planteado, mientras que en otros 80 el archivo se produjo por allanamiento o desistimiento de una de las partes.

Si valoramos los datos de la segunda entidad más reclamada, Banco Santander Central Hispano, el número de informes favorables a sus tesis, de los 316 que se presentaron contra el mismo, asciende a 120 (40,3 %), frente a los 97 (32,5 %) en los que la conclusión favoreció al reclamante. En este caso, tan solo hubo 48 allanamientos y desistimientos, un 16,1 % del total de expedientes.

En tercer lugar se encuentra el Banco Español de Crédito, con 112 reclamaciones. Esta entidad mejora sus resultados, reduciendo el número de reclamaciones que tuvo que solventar, 41 menos que hace un año. Sin embargo, el número de allanamientos y desistimientos se recorta sustancialmente, pasando de 48 casos a 28, en los que el archivo se produjo por este motivo. El resto de magnitudes podemos decir que se mueve en porcentajes bastante similares a los de otros años, con un 33,3 % de informes favorables a sus tesis y un 28,7 % contrarios a las mismas. Siguiendo con la relación, nos encontramos en cuarto lugar a la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid, que reduce ligeramente su volumen de reclamaciones, pasando de 111 en 1999 a 103 en el año 2000. Sin embargo, esta entidad continúa teniendo un porcentaje bastante inferior (7,3 %) al resto de grandes entidades —si exceptuamos a La Caixa— en cuanto a los casos en los que se obtuvo un allanamiento de la entidad o un desistimiento del cliente que produjo el inmediato archivo del expediente. La Caja de Madrid supera, con un 51 % de informes favorables a su postura, los porcentajes de las entidades hasta ahora valoradas, pero también lo hace en cuanto al porcentaje (35,4 %) de informes favorables a sus clientes. Por lo demás, tan solo en seis casos el Servicio se abstuvo de pronunciarse.

La quinta entidad, en cuanto a número de expedientes planteados, entre las que podemos calificar como grandes es la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, con 71 expedientes, quince más que hace un año. De estos, tan solo en dos se produjo el archivo por allanamiento o desis-

timiento, pero en su favor hay que decir que, en un 68,8 % del total, el dictamen del Servicio le favoreció, y tan solo en 12 casos (18,8 %) nuestra opinión no validó su proceder. Coincide con la Caja de Madrid en el número de expedientes —6— en los que el Servicio decretó el archivo sin pronunciarse.

La siguiente entidad más reclamada, ocupando el sexto lugar, es Bankinter, con 47 expedientes. Tiene, por otra parte, una mayoría de informes desfavorables a sus tesis, con un 61,4 % del total, frente a un 20,5 % de expedientes que concluyeron con dictamen favorable a dicho banco. También con mayoría de informes desfavorables a los criterios por ellas mantenidos, destacan las siguientes entidades: Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez —47,2 %, frente a tan solo un 30,6 % de informes favorables a ella—; Banco Zaragozano —50 % desfavorables al mismo y únicamente 31,3 % favorables a la citada entidad, teniendo en cuenta además que se allanó en un 18,8 % del número global de expedientes—; Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha —51,6 %, ante un 38,7 % a su favor—, Ibercaja —44,8 %, frente al 37,9 %— y Banco Atlántico —45,5 %, frente al 40,9 %—. Curiosamente, dos entidades han tenido la misma proporción de informes favorables y desfavorables: es el caso de Citibank España y Caja General de Ahorros de Granada.

En el vértice opuesto, merece destacarse que hay otra serie de entidades cuyas actuaciones son normalmente validadas por el informe del Servicio. Podríamos aquí citar, por ejemplo, los casos de La Caixa —el antes citado 68,8 %—; Caixa d'Estalvis de Catalunya —60 %— y Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla —57,7 %—. El funcionamiento de los órganos de defensa e interlocución de dichas entidades, cuyos comportamientos merecen mayoritariamente la aprobación del Servicio, les hace acreedores a una decidida valoración positiva.

Tampoco debemos olvidar citar el caso de aquellas entidades que el año pasado se incluyeron en la relación por superar las 20 reclamaciones, y que este año no aparecen por no alcanzar la referida suma. Indudablemente, es este un aspecto positivo que, por tanto, merece elogiarse. Nos referimos a Deutsche Bank, S.A.E.; Banco Popular Español y Banco Pastor. Sin embargo, también hay ejemplos de entidades que, no apareciendo el año pasado, se incluyen en el presente, lo cual significa que han visto aumentar el número de reclamaciones contra las mismas. Es el caso de Banco Atlántico y Caixa d'Estalvis de Catalunya.

5. Resultado global de las reclamaciones archivadas en 2000 (cuadro 5)

En el presente cuadro se hacen tres divisiones fundamentales a la hora de seleccionar los expedientes. Se dividen entre archivados sin solicitud de alegaciones, archivados con dicha solicitud, y aquellos otros supuestos en los

que, se solicitasen o no alegaciones, el expediente se archivó basándonos en el desistimiento del reclamante.

Este último apartado es el que menos expedientes engloba, el de los desistimientos. En ellos, el reclamante manifiesta expresamente su voluntad de retirar la queja, presuntamente por haber alcanzado algún tipo de acuerdo con la entidad reclamada. Hay aquí un ligero incremento con respecto a los datos del año anterior, contabilizándose 72 supuestos —6 más que hace un año— durante el ejercicio comentado. Este incremento denota el interés de las entidades por atender las quejas razonadas de sus clientes antes de que se produzca la intervención del Servicio de Reclamaciones, y por ello sin que este dictamine sobre el fondo del asunto.

El segundo apartado que cabe comentar son aquellos expedientes en los que el Servicio estimó oportuno solicitar alegaciones a la entidad o entidades implicadas. A consecuencia de dicha decisión, en todos estos casos, fue oída la citada o citadas entidades y, a raíz de dichas alegaciones, se produjo el dictamen del Servicio. Tal decisión nos sirve para dividir los expedientes en cuatro categorías. La primera corresponde a los allanamientos, con 199 casos, frente a los 178 de 1999. Lo que parece un incremento es, sin embargo, un decremento relativo, porque, frente al 7,6 % de allanamientos totales producidos en el ejercicio pasado,

este año 2000 el porcentaje ha descendido a un 7,4 % del total.

El número más importante de expedientes, sin duda alguna, es el de aquellos casos en los que se produce el pronunciamiento del Servicio. Un año más, la cifra más destacada es la de informes favorables a la entidad reclamada, con 721 casos, frente a los 669 de hace un año. Sin embargo, porcentualmente, hay una reducción del 28,4 % al 26,9 % del total de expedientes. En términos relativos, el citado decremento asciende al 5,3 %. Los informes que concluyeron con un dictamen favorable a la parte reclamante ascendieron a 538 —20,1 %—, frente a los 505 —21,5 %— de 1999. Este incremento, cifrado en 34 expedientes, supone un aumento absoluto del 6,3 %, pero, llevado a términos relativos, se convierte en un decremento del 6,5 %. Las variaciones son mínimas con respecto no solamente al año anterior, sino incluso con ejercicios precedentes, por lo que no merecen mayor comentario.

Por último, hay que referirse a los 164 expedientes que se archivaron sin pronunciamiento del Servicio, por no proceder su emisión. Aquí la reducción sí es sustancial, y alcanza un decremento relativo del 17,6 %. La razón de este descenso radica, básicamente, en que los expedientes archivados, tras solicitarse alegaciones, por encontrarse el tema sub júdice, se redujeron de 74 en 1999 a tan solo 50 en el año 2000.

5. RESULTADO GLOBAL DE LAS RECLAMACIONES ARCHIVADAS EN EL AÑO 2000

	2000		1999		Variación		
	N.º	%	N.º	%	Absoluta		Relativa
					N.º	%	%
Sin solicitud de alegaciones:							
El reclamante no aportó la documentación solicitada.							
Archivo.....	187	7,0	160	6,8	27	16,9	2,9
Solicitudes de información sobre una práctica sin reclamación (referidas o no a una entidad concreta)...	35	1,3	32	1,4	3	9,4	7,1
Asuntos rechazados:							
Asuntos de derecho privado	38	1,4	56	2,4	18	32,1	41,7
Otros organismos.....	486	18,1	266	11,3	220	82,7	60,2
Asuntos sub júdice.....	65	2,4	76	3,2	11	14,5	25,0
El asunto planteado no supone infracción.....	22	0,8	11	0,5	11	100,0	60,0
Motivos varios	100	3,7	108	4,6	8	7,4	19,6
Asunto ya resuelto.....	8	0,3	18	0,8	10	55,6	62,5
No es entidad de crédito	44	1,6	34	1,4	10	29,4	14,3
Sin o con solicitud de alegaciones:							
Desistimientos.....	72	2,7	66	2,8	6	9,1	3,6
Con solicitud de alegaciones:							
Allanamientos	199	7,4	178	7,6	21	11,8	2,6
Informes favorables al reclamante.....	538	20,1	505	21,5	34	6,7	6,5
Informes favorables a la entidad.....	721	26,9	669	28,4	51	7,6	5,3
Imprudencia de informe. Sin pronunciamiento.....	164	6,1	174	7,4	10	5,7	17,6
T O T A L.....	2.679	100	2.353	100	326	13,8	

En tercer lugar, nos referiremos a aquellos expedientes en los que el Servicio, por diversas razones, no consideró oportuno solicitar alegaciones a la entidad reclamada. Dentro de este apartado, haremos tres divisiones; la primera referida a los expedientes en los que se decretó el archivo por no aportar el reclamante la documentación que el Servicio expresamente le solicitó, lo cual impidió que se continuase su tramitación, entendiéndose que el interesado desistía de su queja. Aquí nos encontramos con 187 expedientes, 27 más que hace un año, por lo que tal variación implica un incremento relativo del 2,9 %. El segundo apartado de este grupo se refiere a aquellos expedientes en los que se contenía una solicitud de información sobre una determinada práctica, sin que la misma constituyese una reclamación propiamente dicha. En algunos de estos casos, además, la práctica denunciada ni siquiera se refería a una entidad concreta. Son un total de 35 expedientes en los que encontramos estas circunstancias que, como el lector debe recordar, son archivados por el Servicio, dado que la norma le impide ofrecer información general sobre servicios bancarios.

Un año más, el tercer grupo de este capítulo en el que, recordemos, el Servicio no solicitó alegaciones a las entidades reclamadas, es el más numeroso y se refiere a los asuntos que fueron rechazados por el tema planteado. En todos ellos se encontraron impedimentos básicos, que condujeron a su archivo en virtud de que la propia norma reglamentaria del Servicio dictaba la imposibilidad de resolverlos. Estos asuntos rechazados se dividen en siete categorías, siendo, por orden de mayor a menor, las siguientes: supuestos en los que el Servicio remitió el asunto a otros organismos públicos, por entender que a los mismos competía resolverlos (486 expedientes, frente a los 266 del año anterior, lo que significa un incremento relativo del 60,2 %, que se explica por el aumento de incidencias —destacamos aquí el caso de los fondos de inversión, competencia de la Comisión Nacional del Mercado de Valores— que afectan y ocupan a otros servicios públicos de defensa del cliente

en los diversos campos del ámbito económico —valores, seguros, ...—; expedientes en los que el archivo se debió a «motivos varios», incluyendo todas aquellas situaciones que por diversas razones no eran competencia del Banco de España (100 casos, 8 menos que en 1999); asuntos sub júdice en los que la norma prohíbe expresamente cualquier intervención del Servicio (65 casos, frente a los 76 del año anterior, lo que significa un decremento relativo del 25,0 %, y hace pensar en que la citada objeción es cada vez más conocida por parte de la clientela bancaria); 44 supuestos en los que la parte reclamada no era una entidad de crédito —por ello no podían ser valorados en la presente instancia—, frente a los 34 de 1999, lo que implica un incremento relativo del 14,3 %; 22 casos en los que el asunto planteado no suponía infracción de norma de transparencia alguna, por lo que parecía oportuno su archivo inmediato (este grupo duplica sus magnitudes absolutas, alcanzando un 60,0 % de incremento relativo); y, por último, aquellos asuntos —un total de 8, frente a los 18 que hubo hace un año— que ya habían sido en un pasado resueltos por el Servicio, por lo que no podían ser valorados nuevamente, conforme establece expresamente la norma reguladora de nuestro funcionamiento.

6. Materia objeto de la reclamación (cuadro 6)

Año tras año, a la hora de comentar el presente cuadro, veníamos advirtiendo de que el asunto más reclamado (operaciones activas) iba poco a poco disminuyendo sus valores porcentuales. Esta tendencia se ha consolidado de tal manera, que el citado apartado ha perdido su posición de privilegio, convirtiéndose en el presente ejercicio en el segundo asunto más reclamado, en beneficio del apartado que supera sus magnitudes, operaciones pasivas. El descenso padecido por el grupo de operaciones activas es ciertamente llamativo: en 1997, este capítulo representaba el 46,5 % de las reclamaciones formuladas ante el Servicio; un año después, dicho porcentaje desciende al 39,7 %, para

6. MATERIA OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

	2000		1999		Variación		
	N.º	%	N.º	%	Absoluta		Relativa
					N.º	%	%
Operaciones activas	636	23,3	803	32,1	167	20,8	27,4
Operaciones pasivas	729	26,7	635	25,4	94	14,8	5,1
Transferencias	78	2,9	92	3,7	14	15,2	21,6
Letras y cheques	243	8,9	248	9,9	5	2,0	10,1
Deuda del Estado	21	0,8	26	1,0	5	19,2	20,0
Tarjetas de crédito	280	10,3	265	10,6	15	5,7	2,8
Divisas y billetes extranjeros	40	1,5	32	1,3	8	25,0	15,4
Reclamaciones varias	185	6,8	182	7,3	3	1,6	6,8
Consultas varias	2	0,1	10	0,4	8	80,0	75,0
Cuestiones referidas a valores y seguros	512	18,8	348	13,9	164	47,1	35,3

(*) Los porcentajes están calculados sobre el número de reclamaciones presentadas en los respectivos años. Año 2000: 2.730; año 1999: 2.498.

volver a hacerlo en 1999, hasta situarse en el 32,1 %, con 803 expedientes. Los números del presente ejercicio son 636 expedientes, lo que supone tan solo un 27,4 % del total, con una disminución relativa del 27,4 %. Fijémonos que esto significa, a pesar del aumento generalizado en el número de reclamaciones, que se han formulado 167 casos menos que el año precedente concernientes a este asunto, sin olvidar que ya el año pasado este descenso se cifraba en 323 casos menos que el anterior, lo cual merece una valoración positiva, por suponer que la relación bancaria en este tipo concreto de operativa, indudablemente conflictiva, y teniendo en cuenta el generalizado aumento de los créditos habidos en nuestro país en todos estos ejercicios, conforme hemos expuesto con datos en el cuadro 2.2, no se ha visto acompañado —muy al contrario— por un aumento en el número de quejas. Hay que reconocer que los efectos que produjo la aparición de la Ley 2/1994, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, que en su momento influyó en un aumento en el número de reclamaciones relacionadas con estas operaciones, han quedado mitigados por el transcurso del tiempo, ello a pesar de que el descenso de los tipos de interés no se haya mantenido o iniciase una ligera recuperación. Dentro de los 636 expedientes abiertos en este epígrafe de operaciones activas, profundizando en las causas últimas de los mismos, destacan los 134 presentados por disconformidad con comisiones y gastos, 125 se centraban en aspectos relacionados con los intereses de estas operaciones, otros 87 discrepaban con las condiciones contractuales suscritas u ofertadas, y 71 fundamentaban la reclamación en denunciar algún tipo de falta de diligencia por parte de la entidad.

Retornando al comentario general del cuadro, como materia más reclamada encontramos el capítulo que ofrece los expedientes referidos a operaciones pasivas, que ha visto incrementadas sus magnitudes a un 26,7 % del total, con 729 expedientes, 94 más que un año antes. Esto supone un aumento relativo del 5,1 %. Indagando en las causas de esos 729 expedientes, comprobamos que un 22,5 % de los mismos provienen de disconformidades con comisiones y gastos —164 casos—; 152 supuestos se refieren a discrepancias con apuntes en cuenta motivadas por actuaciones unilaterales de la entidad reclamada; 133 reclamaciones se centraban en defectos en la información y documentación remitida a la clientela; y en otros 66 casos los reclamantes se mostraban disconformes con los intereses abonados en depósitos.

El siguiente grupo al que nos referiremos es el de transferencias, con 78 expedientes, 14 menos que en 1999. Nos encontramos con un importante decremento, en cuanto a esta materia se refiere, que en términos relativos alcanza un 21,6 %. También aquí entendemos que será de mucha utilidad la implantación de la red de organismos de reclamaciones a nivel de la Unión, por cuanto uno de sus principales objetivos es agilizar este tipo de transacciones económicas transfronterizas, incrementando la seguridad

para el cliente que las mismas deben ofrecer. Dentro de este grupo, destacan, con un 44,87 % del total —35 expedientes—, las comisiones y gastos que normalmente llevan aparejadas las transferencias, seguidas de 20 casos que se motivaron por errores cometidos al ejecutar las mismas.

Siguiendo con el estudio de las distintas materias reclamadas, nos encontramos con el capítulo referido a letras y cheques, con 243 expedientes, 5 menos que en 1999. Este ligero descenso en términos absolutos supone un decremento relativo del 10,1 %. Razones del descenso de este tipo de expedientes, confirmando la disminución habida en el pasado ejercicio, las encontramos en la bonanza del período económico estudiado, que ha motivado una importante reducción en el volumen de impagados de estos efectos. Desglosando los diversos asuntos reclamados dentro de este capítulo, nos encontramos con que el grupo predominante lo constituyen los errores y faltas de diligencia que afectaron a este tipo de documentos, con un 29,22 % del total, 71 expedientes. Como segundo grupo dentro de este capítulo, destacan las comisiones y gastos, con 55 expedientes —22,63 %—; y en tercer lugar, discrepancias con cargos en cuenta de estos documentos, con 37 casos —15,23 %—. Destacamos, además, que existieron 16 supuestos en los que el asunto se centró en la falsificación o manipulación, normalmente de cheques, aspecto en el que el pronunciamiento del Servicio se produce tan solo en aquellos casos en los que la falta de diligencia de la entidad, a la hora de comprobar la firma o la manipulación del documento, es manifiesta y notoria.

Si continuamos con la relación que aparece en el cuadro, respetando el orden reflejado en el capítulo III, que recoge los informes favorables al reclamante, nos encontramos con los 21 expedientes referidos a deuda del Estado, 5 menos que hace un año. Aquí el descenso relativo supone el 20,0 %, desglosándose en 8 casos centrados en información o documentación defectuosa —38,1 %— y otros 7 que trataban reclamaciones varias que afectaban a operaciones concernientes a letras, bonos, obligaciones...

Con 280 supuestos, 15 más que hace un año, está a continuación el grupo de tarjetas de crédito. Tan ligero incremento nos conduce a un decremento relativo de tan solo el 2,8 %, lo cual sin duda es un dato positivo, dado que, como todos conocemos, nos estamos refiriendo a un medio de pago cada día más importante y que supera ampliamente las barreras nacionales. Como hacíamos mención el año pasado, con toda probabilidad la red de resolución extrajudicial de conflictos a nivel comunitario supondrá un empuje determinante a la hora de solventar los posibles conflictos que surjan del uso de estos documentos, lo que redundará en la seguridad que este tipo de transacciones debe ofrecer a los intervinientes en las mismas. Analizando las causas de estos expedientes, observamos que la mayor parte de ellos, 107 casos —38,21 %—, están motivados

por el robo, sustracción y uso fraudulento de las tarjetas; 59 supuestos, referidos a errores producidos por faltas de diligencia de la entidad reclamada; otros 53, centrados en discrepancias del reclamante con apuntes asentados en su cuenta motivados por el uso de tarjetas; y 17 supuestos, centrados en disconformidad con las condiciones contractuales recogidas en documentos propuestos por la entidad reclamada.

El grupo de divisas y billetes extranjeros tiene un incremento relativo del 15,4 %, con 40 expedientes abiertos, frente a los 32 de 1999. Probablemente, la implantación del euro para el pequeño consumidor supondrá la reducción en el número de casos englobados en este grupo, que en el ejercicio comentado se ha caracterizado —con un 47,5 % del total— por un importante número de expedientes referidos a comisiones y gastos repercutidos por la manipulación de divisas y billetes extranjeros. Aquí parece oportuno precisar que, desde el 1 de enero al 30 de junio de 2002, podrán canjearse las pesetas por euros tanto en entidades de crédito como en el Banco de España, siendo a partir del 1 de julio de 2002 y, en principio, con fecha indefinida, cuando únicamente pueda llevarse a cabo tal cambio en esta Institución. El canje de pesetas por euros —la operación inversa no se admitirá— será gratuito, según establece la Ley 46/1998, de 17 de diciembre, de Introducción del Euro. La intención del proceso es que la sustitución de una moneda por otra no afecte a operación o relación jurídica alguna, limitándose a una redenominación sin más de la moneda. Lo anterior no impide que las entidades continúen repercutiendo comisiones registradas en sus tarifas —véase comisión de manipulación— por conversiones, cambios o canjes protagonizados por monedas distintas a las dos que hemos comentado.

Nos referimos a continuación a la variación formal más significativa, si comparamos este cuadro con los realizados en años anteriores. En concreto, consiste en diferenciar las cuestiones concernientes a valores y seguros, del resto de asuntos hasta el pasado año englobados en el grupo de reclamaciones varias. La razón de esta distinción de las reclamaciones que afectaban a asuntos de valores y de seguros obedece a su cada vez mayor importancia numérica por el número de quejas recibidas. Han sido 512 expedientes —el 18,8 % del total—, frente a los 348 —13,9 %— abiertos durante 1999. Este considerable aumento de 164 supuestos, que implica un incremento absoluto del 47,1 % y relativo del 35,3 %, en los que generalmente este Servicio no puede entrar a conocer, por exceder de su estricto ámbito competencial, responde a un mayor volumen en el número de quejas relativas al mercado de valores y seguros que, en su gran mayoría, han sido remitidas directamente a los Servicios implantados —respectivamente— tanto por la Comisión Nacional del Mercado de Valores como por la Dirección General de Seguros.

Eso supone que el grupo de reclamaciones varias se restrinja al listado que aparece a continuación, con un total

de 185 expedientes —el 6,8 %—, 3 más que hace un año, lo que provoca un incremento absoluto de un 1,6 %, pero que se convierte en decremento relativo del 6,8 %. En todos estos supuestos el Servicio no puede resolver el asunto planteado, por exceder de su competencia, si bien advertimos de que algunos de estos temas —pocos por su cuantía, pero trascendentes por su contenido—, por ser susceptibles de nuestro pronunciamiento, motivaron la apertura y tramitación de un expediente, encuadrados en el subgrupo de cuestiones varias de cada uno de los diferentes capítulos de informes favorables al reclamante.

— Avaluos y garantías	27
— Billetes falsos	10
— Cajas de seguridad	6
— Créditos documentarios	5
— Impuestos y Seguridad Social	18
— Inclusión en registros de impagados	38
— Operaciones no bancarias	35
— Publicidad	5
— Secreto bancario	8
— Tasación, Establecimientos de cambio, etc. .	24
— Euros	1
— Medidas seguridad en sucursal	2
— Otros	6
TOTAL	185

Para el final reservamos el grupo de consultas varias, que ve reducido su número de 10 a 2 expedientes (0,1 % del total), decremento relativo del 75,0 % que, por sus pequeñas magnitudes si las comparamos con otros capítulos, no merece mayores comentarios.

7. Defensores del cliente u órgano equivalente

El listado de todas las entidades que operan en nuestro país, distinguiendo entre bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito y establecimientos financieros de crédito, que cuentan con la figura del defensor del cliente se recoge a continuación. Como venimos insistiendo año tras año, esta figura del defensor del cliente debe entenderse fundamental en la relación entidad-clientela, solventando, o tratando de hacerlo, las incidencias denunciadas antes de que se produzca la intervención del Servicio de Reclamaciones. En la Memoria de 1997 recogíamos 241 entidades, mientras que en la de 1998 aparecían tres entidades más, alcanzando la cifra de 244. Un año más tarde, en 1999, el número aumentó a 246, para descender en el presente ejercicio 2000 a las 232, si bien la diferencia a la baja con otros años obedece a causas tales como fusiones, absorciones o desaparición de entidades.

Las modificaciones, por otro lado, son mínimas. En primer lugar —nos remitimos al listado—, relacionamos un total de 60 bancos, frente a los 68 de 1999. Si contabilizamos las 145 entidades de este tipo registradas como tales

en el Banco de España, el porcentaje de implantación de la figura alcanza el 41,4 %. A simple vista, esta magnitud puede llamar la atención por su reducido volumen aparente, teniendo en cuenta la fuerte implantación que tiene en nuestro país el sector bancario, dentro de las entidades de crédito y, concretamente, como tipo de entidad más reclamada. Sin embargo, los bancos que operan en España y no han designado esta figura son, en su mayoría, bancos extranjeros con escasa implantación; no orientados a la banca comercial; o con únicamente oficinas de representación, en muchos casos; en resumen, su volumen no alcanza el 4 % del total de la banca.

En cuanto a las cajas de ahorros, de las 48 registradas en esta Institución como tales, 39 tenían defensor del cliente, lo que implica un 81,3 % de las mismas. En lo concerniente a cooperativas de crédito, cuentan con defensor 84 de las 94 dadas de alta —el 89,4 %—, mientras que, si nos fijamos en los establecimientos financieros de crédito, de los 86 registrados, 49 tienen defensor, el 57 % (1).

Antes de transcribir el listado completo, insistiremos en que, si bien las más importantes entidades que se desenvuelven en nuestro país tienen esta figura, demostrando con ello su utilidad y eficacia cara a solventar incidencias que, por su fondo o forma, no deberían plantearse ante el Servicio, por el filtro —valga el término— que debe siempre suponer un órgano de defensa de la clientela, no es menos cierto que parece recomendable insistir en aconsejar la total implantación de la figura en todas y cada una de las entidades de crédito registradas en nuestro país, con el objetivo de ofrecer a la clientela, en todo momento, la posibilidad de acudir al mismo, caso de surgir cualquier tipo de incidencia en su operativa bancaria. Tan solo citar aquí que en el año comentado el Servicio no pudo inicialmente tramitar un total de 965 reclamaciones, por no haber cumplido con el requisito obligado de plantear el asunto ante el defensor de la entidad reclamada, existiendo este. Consta el hecho de la eficacia de los defensores, que de los 965 citados expedientes tan solo retornaron al Servicio, 255 casos o, lo que es lo mismo, que las quejas presumiblemente se solucionaron en dicha instancia en los restantes 710 supuestos, esto es, el 73,6 % del total.

BANCOS

B.B.V.A. Privanza Banco, S.A.
 B.N.P. Paribas España, S.A.
 B.N.P. Paribas, S.E.
 Banca March, S.A.
 Banca Pueyo, S.A.

(1) Debemos aquí mencionar la existencia en alguna comunidad autónoma, como la gallega, de un defensor del cliente que goza de carácter oficial, por haber designado y regulado dicha figura —el Defensor del cliente o Valedor de la Federación Gallega de Cajas de Ahorros— las autoridades autonómicas competentes. A su vez, se han referido a esta figura en su normativa autonómica las comunidades de Aragón, Extremadura, Murcia, Andalucía, Asturias, Galicia, Valencia y Castilla-La Mancha.

Banco Atlántico, S.A.
 Banco B.S.N. Banif, S.A.
 Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.
 Banco de Andalucía, S.A.
 Banco de Asturias, S.A.
 Banco de Castilla, S.A.
 Banco de Crédito Balear, S.A.
 Banco de Crédito Local de España, S.A.
 Banco de Extremadura, S.A.
 Banco de Galicia, S.A.
 Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, S.A.
 Banco de Promoción de Negocios, S.A.
 Banco de Sabadell, S.A.
 Banco de Valencia, S.A.
 Banco de Vasconia, S.A.
 Banco de Vitoria, S.A.
 Banco Depositario BBVA, S.A.
 Banco 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 Simeón, S.A.
 Banco Urquijo, S.A.
 Banco Zaragozano, S.A.
 Bancofar, S.A.
 Banesto Banco de Emisiones, S.A.
 Bankinter, S.A.
 Banque P.S.A. Finance, S.E.
 Barclays Bank, S.A.
 BBV Banco de Financiación, S.A.
 Citibank España, S.A.
 Crédit Lyonnais, S.A., S.E.
 Deutsche Bank, S.A. Española
 FCE Bank P.L.C., S.E.
 Finanzia, Banco de Crédito, S.A.
 General Electric Capital Bank, S.A.
 HBF Banco Financiero, S.A.
 ING Bank N.V., S.E.
 Patagón Internet Bank, S.A.
 Sabadell Banca Privada, S.A.
 Santander Central Hispano Investment, S.A.
 Solbank, SBD, S.A.
 UBS España, S.A.
 UNO-E Bank, S.A.

Total 60

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 Credit dels Enginyers, C.C.ING.S.C.C.
Caja de Crédito de Alcoy, C.C.V.
Caixa Popular-Caixa Rural, S.C.C.V.
Caixa Rural Altea C.C.V.
Caixa Rural Benicarló, S.C.C.V.
Caixa Rural de Balears, S.C.C.
Caixa Rural de Callosa d'en 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 Laboral Popular, C.C.
Caja Rural Católico Agraria, C.C.V.
Caja Rural Central, S.C.C.
Caja Rural Comarcal de Mota del Cuervo, S.C.L.C.A.
Caja Rural Credicoop, S.C.C.
Caja Rural de Albacete, S.C.C.
Caja Rural de Albal, C.C.V.
Caja Rural de Alginet, S.C.C.V.
Caja Rural de Almendralejo, S.C.C.
Caja Rural de Almería y Málaga, S.C.C.
Caja Rural de Asturias, S.C.C.
Caja Rural de Betxi, S.C.C.V.
Caja Rural de Burgos, C.C.
Caja Rural de Canarias, S.C.C.
Caja Rural de 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 Navarra, S.C.C.
Caja Rural de Salamanca, S.C.C.
Caja Rural de Segovia, C.C.
Caja Rural de Soria, S.C.C.
Caja Rural de Tenerife, S.C.C.
Caja Rural de Teruel, S.C.C.
Caja Rural de Toledo, S.C.C.
Caja Rural de Torrent, C.C.V.
Caja Rural de Utrera, S.C.A.L.C.
Caja Rural de Villamalea, S.C.C.A.
Caja Rural de Villar, C.C.V.
Caja Rural de Zamora, C.C.
Caja Rural 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.

Total 84

ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS DE CRÉDITO

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

BSCH Multilease S.A., E.F.C.
 B.N.P. Paribas Lease Grupo, S.A., E.F.C.
 Banzano Group Factoring, S.A., E.F.C.
 BBVA Factoring, S.A., E.F.C.
 BMW Financial Services Ibérica, E.F.C., S.A.
 Caixaleasing y Factoring, E.F.C., S.A.
 Caterpillar Financial Corporación Financiera, S.A., E.F.C.
 Cofidis Hispania, E.F.C., S.A.
 Comerciantes Reunidos del Sur, S.A., E.F.C.
 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.
 Financiera Pryca, 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.
 Renault Financiaciones, 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.
 Tarcredit, E.F.C., S.A.
 Transolver Finance, E.F.C., S.A.
 Unión de Créditos Inmobiliarios, S.A., E.F.C.
 Unión Financiera Asturiana, S.A., E.F.C.
 Volkswagen Finance, S.A., E.F.C.
 Volvo Truck Finance España, E.F.C., S.A.

Total 49

CAPÍTULO III

INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

GRUPO I

OPERACIONES ACTIVAS

COMISIONES

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

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 577/00, n.º 560/00 y n.º 2099/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 254/00.

BANCO ZARAGOZANO.—Reclamación n.º 2187/99.

CAJA RURAL DE SEVILLA.—Reclamación n.º 84/00.

DEUTSCHE BANK, S.A.E.—Reclamación n.º 1692/99.

FINANZIA BANCO DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 1108/00.

En los expedientes de este epígrafe, el Servicio estimó que las comisiones por «demora», «inamortización» o «reclamación de posiciones deudoras 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 estas comisiones 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 no tarifadas o por cuantía superior a la tarifada

Entidades: BANCO DE CRÉDITO LOCAL.—Reclamación n.º 1838/99.

CAJA RURAL DEL JALÓN.—Reclamación n.º 1314/00.

En el expediente n.º 1838/99, el reclamante decidió cancelar anticipadamente el préstamo que tenía en el Ban-

co de Crédito Local, cobrándole la entidad una comisión por dicha cancelación anticipada. El porcentaje que aplicó el banco sobre el saldo así amortizado 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 de Crédito Local no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

La Caja Rural del Jalón (expediente n.º 1314/00) cobró al reclamante una comisión de un determinado porcentaje, cuando se subrogó en el préstamo hipotecario que la entidad había concedido a un tercero. La comisión estaba pactada en la escritura y se hallaba incluida en las tarifas de la entidad vigentes en la fecha de su cobro, pero no lo estaba en las tarifas en vigor en la fecha de formalización del préstamo matriz. Por tanto, su inclusión en la escritura y su posterior aplicación al adquirente subrogado no pudieron considerarse ajustadas a las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisiones por cuantía superior a la fijada legalmente

Entidad: HISPAMER SERVICIOS FINANCIEROS.—Reclamación n.º 1132/00.

En los préstamos al consumo sujetos a la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo, existe una limitación en la comisión que las entidades pueden percibir por el reembolso total o parcial de la operación. En estos casos, el consumidor deberá pagar la comisión que, para tal supuesto, se hubiera pactado, 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 2207/99.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 293/00.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.—Reclamación n.º 74/00.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA.—Reclamación n.º 1990/99.

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, quienes 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 las que pertenecían (CECA y AEB), el Servicio valoró desfavorablemente la actuación de las entidades reclamadas considerándola contraria a las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisiones o gastos no previstos contractualmente

Entidades: BANCO DEL COMERCIO (actualmente BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 47/00.

CAJA RURAL DE VALENCIA.—Reclamación n.º 418/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 2438/99, n.º 915/00, n.º 600/00 y n.º 1820/99.

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, lo que suponía un quebrantamiento de las buenas prácticas bancarias. En concreto, las comisiones o gastos indebidos fueron los siguientes: gastos de correo por las comunicaciones enviadas en unos préstamos, no estando expresamente pactado su cobro en los respectivos contratos (expedientes n.º 47/00 y n.º 915/00); comisión por cancelación parcial anticipada de préstamo no pactada en la escritura, ya que esta solo establecía la comisión para el supuesto de cancelación total anticipada (expediente n.º 418/00); comisiones por cancelación anticipada de préstamo y por reclamación de posiciones deudoras, las cuales tampoco estaban pactadas en el contrato (expediente n.º 2438/99); cobro de comisiones por modificación de condiciones de un préstamo y por subrogación que no estaban previstas contractualmente y, ante esta circunstancia, se retroceden posteriormente, cobrando a continuación una comisión de apertura de préstamo tampoco prevista para el supuesto de hecho concurrente, ya que el reclamante se subrogó en el préstamo concedido a un tercero, pactando después una novación modificativa (expediente n.º 600/00); cobro de comisión por subrogación de deudor no prevista en el contrato y, además, casi dos años después de realizarse la operación que la motivó (expediente n.º 1820/99).

Falta de transparencia en el cobro de comisiones o gastos

Entidades: BANCO DE VALENCIA.—Reclamación n.º 1516/00.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 947/00.

CAIXA D'ESTALVIS DE TARRAGONA.—Reclamación n.º 331/00.

CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.—Reclamaciones n.º 1334/00 y n.º 1847/99.

CAJA RURAL DE SEVILLA.—Reclamación n.º 2360/99.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 598/00 y n.º 232/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamaciones n.º 286/00 y n.º 803/00.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ÁVILA.—Reclamación n.º 177/00.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA.—Reclamación n.º 2372/99.

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 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 consentimiento a su cobro o a la repercusión de los gastos. Todos los casos referenciados en este epígrafe tienen en común que las entidades o bien no informaron de modo correcto y completo a sus clientes sobre las comisiones que se devengarían, o bien no acreditaron contar con el necesario consentimiento de los interesados para el cobro de las mismas 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: imposición de la intervención de una gestoría en la tramitación de unas escrituras, en contra de los deseos del cliente y de lo pactado en la escritura pública (expediente n.º 1516/00); honorarios derivados de la intervención de gestorías en la tramitación de unas escrituras, sin informar a los interesados y sin recabar su consentimiento para el adeudo de tales gastos (expedientes n.º 1847/99, n.º 232/00 y n.º 598/00); realización de los trámites encaminados a cancelar registralmente unas hipotecas, por decisión de la entidad que concedió al comprador la financiación para adquirir la vivienda gravada, pero sin justificar que contase con la debida autorización de los vendedores del inmueble, a quienes se repercutieron dichos gastos (expediente n.º 947/00); repercusión de los gastos de preparación de un procedimiento judicial para la reclamación de una deuda, sin advertir previamente al interesado de tales intenciones (expediente n.º 331/00);

comisiones por la tramitación de sendas escrituras de cancelación de hipoteca, deduciéndose de las solicitudes firmadas por el cliente que estas operaciones estaban exentas del cobro de las citadas comisiones (expediente n.º 1334/00); repercusión de los gastos de una escritura de extinción de la condición resolutoria que gravaba un inmueble, a instancia de la entidad reclamada, la cual se subrogó en el préstamo hipotecario que también gravaba el inmueble (expediente n.º 2360/99); comisión por reembolso parcial anticipado de un préstamo hipotecario, cobrada sin advertirlo previamente al interesado, ya que en amortizaciones parciales anteriores la entidad reclamada no la había aplicado (expedientes n.º 286/00 y n.º 803/00); costas judiciales adeudadas en la cuenta del reclamante, sin que la entidad haya aportado documento alguno del que se deduzca su legitimación para actuar de ese modo (expediente n.º 177/00); cobro de costas, intereses de demora y gastos por un préstamo, sin acreditar a qué partidas correspondían, ni demostrar la obligación del cliente de soportarlos (expediente n.º 2372/99).

Cobro de comisiones o gastos indebidos, por diversos motivos

Entidades: BANCO POPULAR ESPAÑOL.—Reclamación n.º 2255/99.

DEUTSCHE BANK, S.A.E.—Reclamación n.º 1813/99.

BANCO ATLÁNTICO.—Reclamación n.º 945/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamaciones n.º 524/00, n.º 1299/00 y n.º 365/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 64/00, n.º 639/00 y n.º 1100/00.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.—Reclamación n.º 136/00.

BANCO HERRERO.—Reclamaciones n.º 1559/00 y n.º 1560/00.

El Banco Popular Español (expediente n.º 2255/99), Deutsche Bank (expediente n.º 1813/99) y Banco Herrero (expedientes n.º 1559/00 y n.º 1560/00) cobraron a los reclamantes sendas comisiones de excedido en el momento del vencimiento de las pólizas de crédito que habían formalizado, calculadas sobre el saldo total que presentaban las cuentas en esas fechas, que era superior al límite de los créditos respectivamente concedidos. El Servicio considera que solo cabe interpretar la figura del «excedido» como la cantidad por principal de la que disponga el acreditado, con autorización de la entidad, fuera de los límites del crédito y durante su vigencia, pero en modo alguno puede considerarse como «excedido» el principal del crédito una vez vencido, ni las cantidades por intereses moratorios o convencionales que se acumulen al principal. En efecto, un crédito vencido e impagado supone un incumplimiento de la obligación de pago por parte del acreditado, pero no una nueva disposición autorizada por la entidad bancaria, de tal manera que el vencimiento del crédito extingue el contrato y da lugar a una deuda líquida y exigible sobre la que se podrán liquidar los intereses de demora pactados, sin que

quepa en esta situación comisión de clase alguna por excedidos no producidos. Por ello, el Servicio entendió que las entidades no estaban legitimadas para la percepción de la comisión por excedido en los términos en los que las cobraron y, en consecuencia, su actuación resultaba contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 945/00, el Banco Atlántico cobró al reclamante los gastos de la verificación registral de un inmueble que no era de su propiedad. Comunicado el error a la entidad, esta no procedió a retroceder la cantidad indebidamente cobrada hasta casi dos años después y solo tras haber interpuesto el interesado su reclamación ante el Servicio. Indudablemente, la conclusión fue contraria a la actuación de la entidad reclamada, por haber quebrantado las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 524/00, el reclamante se subrogó en el préstamo que el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria había concedido al promotor de la vivienda adquirida por aquel. En esta subrogación, el banco cobró la comisión por subrogación de deudor que estaba pactada en la escritura de préstamo, liquidándola al adquirente de la vivienda, esto es, al reclamante. De la lectura de la cláusula inserta en el contrato, se desprendía que el cobro de la comisión en cuestión debía ser a cargo del solicitante de la subrogación, ya fuese el adquirente o el transmitente de la vivienda. Tras la tramitación del expediente, quedó de manifiesto que no había sido el adquirente quien solicitó de la entidad su toma de razón y, por tanto, a él no le correspondía su pago. Por este motivo, el Servicio apreció que el banco había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 1299/00) aplicó en la liquidación comprensiva del periodo que medió entre el vencimiento de una póliza de crédito y la formalización de la operación por la que se renovó la primera, las condiciones establecidas para las situaciones de impago. Sin embargo, la negociación para la renovación de la póliza se inició bastantes días antes del vencimiento de la operación renovada. Teniendo en cuenta que habían transcurrido aproximadamente tres meses desde que se iniciaron las negociaciones previas hasta la formalización de la renovación, el Servicio apreció una falta de diligencia por parte de la entidad en el estudio y tramitación de esta operación y, en consecuencia, no parecía procedente la aplicación de las condiciones establecidas para las situaciones de impago en esta liquidación. Por este motivo, la actuación del banco fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el otro expediente relativo al Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (n.º 365/00) el Servicio apreció dos actuaciones contrarias a las buenas prácticas bancarias: de un lado, por cobrar los gastos de tasación de una vivienda con ocasión de la subrogación del reclamante en el préstamo que el banco había concedido al promotor de la vivienda, ya que la entidad conocía el valor del inmueble hipotecado al en-

contrarse el préstamo dentro del periodo de desembolso; de otro, al instrumentar el aumento de financiación solicitado por el reclamante, mediante la concesión de un nuevo préstamo cuyo principal englobaba el principal del préstamo subrogado más la cuantía complementaria concedida, originando de este modo la consiguiente duplicidad de gastos, tanto en el momento de la adquisición como en la cancelación registral de ambas hipotecas.

Similar fue el supuesto de hecho analizado en el expediente n.º 64/00, ya que el Banco Santander Central Hispano instrumentó la financiación hipotecaria, solicitada por el reclamante, mediante la cancelación de los dos préstamos que mantenía y la concesión de uno nuevo por mayor importe, siendo esta la alternativa más perjudicial para el cliente entre las diversas posibles (de las que no informó al reclamante), ya que supuso que se devengarán todas las comisiones y gastos posibles; evidentemente, esta actuación fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 639/00) realizó diversos apuntes en la cuenta del reclamante, correspondientes a unos gastos de corretaje y de estudio de una operación de préstamo concedida un año antes. El Servicio estimó que no podía considerarse ajustado a las buenas prácticas bancarias el hecho de que se cargaran al cliente los gastos de la operación con un año de retraso y sin previo aviso. Además, en el caso de los gastos de estudio, se estimó que hubiera sido necesario que se hiciera constar en el documento de solicitud del préstamo que eran a cargo del solicitante, lo que en el presente caso no se había cumplido.

También el Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1100/00) adeudó al reclamante una comisión por la emisión de un certificado sobre el débito pendiente de su préstamo hipotecario, que había sido solicitado por una tercera entidad al objeto de cancelar el préstamo, en interés de un cliente de la entidad solicitante, quien había adquirido la vivienda hipotecada. El Servicio estimó que el banco se había apartado de las buenas prácticas bancarias por haber adeudado al reclamante una comisión por un servicio que este no había solicitado, en contra de lo exigido en la normativa bancaria de aplicación.

En otro caso (expediente n.º 136/00) la Caja de Ahorros del Mediterráneo hizo incurrir al reclamante en unos gastos de tasación del inmueble que había ofrecido en garantía del préstamo que había solicitado a la caja. La entidad denegó la concesión del préstamo, amparándose en unos derechos de tanteo y retracto cuya existencia ya se advertía desde el primer momento, al constar en la nota simple que el interesado facilitó para la tramitación de su solicitud. Por ello, la actuación de la entidad fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias, ya que forzó al interesado a soportar unos gastos que podrían haberse evitado desde un principio.

INTERESES

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

Entidades: LICO LEASING.—Reclamación n.º 1567/99.

BANCO GALLEGO.—Reclamación n.º 912/00.

En estos casos, las entidades no notificaron a los reclamantes, con la antelación prevista en los contratos, el nuevo tipo que resultaba de aplicación a sus operaciones de arrendamiento financiero a interés variable, contraviniendo así el mecanismo de revisión pactado, que establecía la obligación de comunicar a los interesados el tipo aplicable en cada uno de los sucesivos períodos de interés. Por este motivo, el Servicio estimó que las entidades no habían ajustado su actuación a las buenas prácticas bancarias.

Aplicación incorrecta de los tipos de referencia pactados

Entidades: CAJA RURAL DE SEVILLA.—Reclamación n.º 84/00.

BANCO POPULAR ESPAÑOL.—Reclamación n.º 1601/99.

DEUTSCHE BANK, S.A.E.—Reclamación n.º 1539/00.

BANKINTER.—Reclamaciones n.º 2308/99 y n.º 1503/99.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 9/00 y n.º 2438/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 254/00.

CAJA RURAL DE ALMERÍA.—Reclamación n.º 1660/00.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.—Reclamación n.º 1655/00.

HIPOTEBANSA.—Reclamación n.º 1767/99.

BANCO GUIPUZCOANO.—Reclamación n.º 749/00.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.—Reclamaciones n.º 621/00, n.º 622/00 y n.º 623/00.

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

Cobro de intereses indebidos

Entidades: CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.—Reclamación n.º 1648/00.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE BALEARES.—Reclamaciones n.º 752/00 y n.º 896/00.

CAIXA DE AHORROS DE VIGO, OURENSE E PONTEVEDRA (CAIXANOVA).—Reclamación n.º 1029/00.

UNICAJA.—Reclamación n.º 1202/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 549/00.

CAJA DE AHORROS DE MURCIA.—Reclamación n.º 707/00.

FINANZIA, BANCO DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 1108/00.

En los expedientes relativos a la Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha (n.º 1648/00) y Caja de Ahorros de Murcia (n.º 707/00) quedó de manifiesto que los reclamantes habían solicitado la renovación de ciertas operaciones con antelación a sus fechas de vencimiento. Sin embargo, las entidades aplicaron el tipo de interés de demora durante el período que medió entre el vencimiento de los créditos y la formalización de las refinanciaciones, lo que no se estimó correcto ni ajustado a las buenas prácticas bancarias. Además, en el primero de estos dos expedientes, en la retrocesión de unos intereses indebidamente liquidados de la nueva operación, la Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha aplicó a los apuntes de rectificación una fecha valor incorrecta y recogió todos los movimientos derivados del préstamo en una cuenta corriente distinta de la que correspondía, aspectos estos que también se estimaron constitutivos de mala práctica bancaria.

En otro caso (expediente n.º 752/00) el Servicio estimó que la Caja de Ahorros de Baleares había actuado en contra de las buenas prácticas bancarias por seguir practicando, un año y tres meses después de la fecha de su vencimiento, liquidaciones sucesivas de una cuenta de crédito al tipo de demora, las cuales se adeudaban en la propia cuenta de crédito, lo que supuso liquidar intereses sobre intereses ya liquidados.

En la otra reclamación relativa a la Caja de Ahorros de Baleares (n.º 896/00) el Servicio estimó que la actuación de la entidad tampoco había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, por el motivo siguiente: no adeudó los recibos de un préstamo en la fecha de vencimiento y cuando fue a cargarlos con posterioridad, no había provisión de fondos suficiente, optando por cobrar al reclamante ciertos intereses de demora hasta la fecha en que finalmente fueron atendidos.

Caixanova (expediente n.º 1029/00) aplicó las condiciones previstas en la póliza de crédito para los casos de impago, durante el período que transcurrió desde el vencimiento de la operación a la fecha en que definitivamente se renovó la misma. El Servicio estimó que esta actuación constituía una mala práctica bancaria, pues no parecía procedente que fuese el cliente quien soportara el perjuicio económico que suponía el retraso de la renovación, ya que había venido motivado exclusivamente por las dudas de la propia entidad en conceder la operación.

Unicaja (expediente n.º 1202/00) adeudó en la cuenta de préstamo de la cooperativa reclamante los sucesivos desembolsos pendientes del préstamo, a medida que los cooperativistas se fueron subrogando en el préstamo en

cuestión. La fecha contable de estos cargos fue la de la inscripción de las escrituras de subrogación en el Registro de la Propiedad, pero la fecha valor que la entidad aplicó a los apuntes fue la de formalización de las escrituras de subrogación; esta práctica originó que las liquidaciones posteriores del préstamo tuvieran en cuenta saldos deudores que realmente no se habían producido. Además, liquidó a la cooperativa ciertas cantidades que correspondían a préstamos que ya habían sido objeto de subrogación, todo lo cual llevó al Servicio a estimar que la actuación de la caja no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 549/00) cobró por un excedido en cuenta de crédito un tipo de interés superior al estipulado en contrato, lo que llevó al cobro de intereses indebidos; lógicamente, esta actuación fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Finanzia, Banco de Crédito (expediente n.º 1108/00) cobró unos intereses de demora a la reclamante, devengados como consecuencia del retraso en que incurrió la entidad en aplicar la transferencia ordenada por la interesada al vencimiento pendiente de liquidar; obviamente, el cobro de estos intereses no se consideró ajustado a las buenas prácticas bancarias.

ACTUACIÓN UNILATERAL DE LA ENTIDAD

Actuación unilateral en relación con diversos aspectos

Entidades: CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.—Reclamación n.º 791/00.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA.—Reclamación n.º 1530/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 1610/00, n.º 2099/99, n.º 1080/00 y n.º 1578/00.

CAJA RURAL DE ALMERÍA.—Reclamación n.º 722/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamaciones n.º 1808/99 y n.º 483/00.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.—Reclamaciones n.º 2267/99, n.º 759/00, n.º 81/00, n.º 909/00, n.º 141/00, n.º 2306/99 y n.º 1060/99.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.—Reclamación n.º 218/00.

LICO LEASING.—Reclamación n.º 1567/99.

BANCO DE MURCIA.—Reclamación n.º 2295/99.

DEUTSCHE BANK, S.A.E.—Reclamación n.º 2460/99.

BILBAO BIZKAIA KUTXA.—Reclamación n.º 885/00.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.—Reclamación n.º 2330/99.

La Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha (expediente n.º 791/00) no exigió en su momento, esto es, desde que tuvo conocimiento de la subrogación del reclamante en el préstamo que había concedido a un tercero, el pago de los

intereses y amortizaciones de los sucesivos vencimientos que se fueron produciendo. De esta forma, cuando tiempo después adeudó en la cuenta presumiblemente domiciliaria diversos recibos, el Servicio estimó que no estaba legitimada para dar a las percepciones efectuadas *a posteriori*, fecha valor de adeudo coincidente con las fechas de los vencimientos, generando así unos descubiertos por valoración y consiguientemente intereses, cuya percepción era improcedente. Por este motivo el Servicio consideró que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

El reclamante del expediente n.º 1530/00, en su condición de avalista de una operación de préstamo concedida por la Caja de Ahorros de Galicia, realizó diversos ingresos en la cuenta asociada al préstamo para regularizar la situación de impago en la que se encontraba la operación; además, durante los tres años siguientes, siguió ingresando puntualmente el importe de los recibos mensuales hasta creer totalmente cancelada la deuda. Al vencimiento final tuvo conocimiento de la situación de impago en que continuaba la operación, lo que había venido originado por el hecho de que con las cantidades inicialmente ingresadas se atendió el pago de otro recibo domiciliado en la cuenta que no correspondía al préstamo, arrastrándose esta situación desde entonces. El Servicio estimó que la Caja de Ahorros de Galicia había actuado en contra de las buenas prácticas bancarias, al no haber comunicado al reclamante, siendo conocedora de que el mismo había efectuado un ingreso para poner la operación al corriente, que dicho objetivo no se había alcanzado al haber atendido, con cargo a ese ingreso, otro recibo domiciliado en la cuenta, sin además requerirle de pago hasta producirse el vencimiento final de la operación, no obstante haber permanecido durante varios años en situación de impago.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1610/00) enajenó unas acciones que el reclamante tenía depositadas en la entidad, para compensar el importe obtenido en la venta, con una deuda que el reclamante no había atendido. El banco no acreditó la existencia de alguna cláusula, como suele existir en los contratos, que le habilitara a proceder de semejante manera en compensación de los saldos deudores o, en su defecto, que concurriera el consentimiento del titular de los valores, motivo este que llevó al Servicio a apreciar que la actuación del Banco Santander Central Hispano no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En otro caso (expediente n.º 2099/99), el Banco Santander Central Hispano realizó unilateralmente diversos traspasos de la cuenta de crédito del reclamante, con objeto de cubrir los descubiertos existentes en la cuenta corriente, los cuales se originaron como consecuencia de diversos cargos que, además, debían haberse realizado en la cuenta de crédito. Esta unilateral actuación se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1080/00, el Servicio estimó que el Banco Santander Central Hispano había actuado de forma contraria a las buenas prácticas bancarias, ya que, con posterioridad a ofrecer a los reclamantes un tipo determinado de interés para una operación de préstamo hipotecario y, tras ser aceptada por los interesados, varió unilateralmente dicha oferta, elevándola pocos días antes de que se formalizase la operación.

El reclamante del expediente n.º 1578/00 transfirió cierta suma de dinero al Banco Santander Central Hispano, con objeto de cancelar el préstamo que tenía en la entidad; así lo hizo constar en el concepto de la orden de transferencia, pero el banco abonó la cantidad recibida en la cuenta del reclamante sin cumplimentar las instrucciones que había recibido y sin contactar con el interesado. Obviamente, esta actuación mereció el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

En el expediente n.º 722/00, el reclamante había ingresado dos cheques en la Caja Rural de Almería, tras lo cual requirió notarialmente a la entidad al día siguiente, con el fin de que con su importe cancelase anticipadamente dos préstamos que tenía concedidos. La caja rural dio por vencida la totalidad de la deuda pendiente de pago de la tarjeta VISA del reclamante, que tenía concertada con modalidad de pago aplazado, procediendo a cancelarla con parte del importe de los cheques ingresados; con el resto, canceló totalmente una de las deudas y aplicó la cantidad sobrante a minorar la otra, la cual no pudo cancelarse en su totalidad. En estas circunstancias, tratándose de cheques librados contra otra entidad de crédito, cuando la Caja Rural de Almería conoció la intención de su cliente, el ingreso aún no había adquirido firmeza, lo que llevó al Servicio a estimar que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, ya que no había cumplido fielmente las instrucciones recibidas del reclamante.

En la reclamación n.º 1808/99, el cónyuge de la reclamante (casados bajo el régimen de gananciales) venía operando con el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria desde hacía años en operaciones activas sin el conocimiento ni consentimiento de aquella. El banco justificaba su actuación por la condición de comerciante de su cliente, considerando de aplicación la presunción de consentimiento contemplada en el artículo séptimo del Código de Comercio. En un supuesto de estas características, el Servicio entendió que una actuación acorde a las buenas prácticas bancarias hubiera requerido que el banco pusiera en conocimiento de la interesada y que recabara su consentimiento para realizar dichas operaciones, dada la repercusión que las mismas tendrían en el patrimonio de la sociedad de gananciales.

En los expedientes n.º 483/00, n.º 2267/99, n.º 759/00 y n.º 81/00, los reclamantes planteaban su disconformidad con la forma de proceder de las entidades acreedoras al fijar el cuadro de amortización, a partir del momento de la revisión del tipo de interés en préstamos a interés variable

o tras realizar reembolsos parciales anticipados, entre los diferentes posibles: recálculo de cuotas (de amortización e intereses) en función del nuevo capital pendiente, manteniendo el plazo inicial; respetar las cuotas de amortización del cuadro de amortización originario, recalculando únicamente la cuantía de los intereses de cada periodo; ... Si el documento contractual precisa el modo de proceder tras el reembolso parcial o tras la variación del tipo de interés, habrá de actuarse del modo estipulado; en caso contrario, entiende el Servicio que las entidades habrán de acordar con sus clientes esa forma de proceder entre las diversas alternativas. Por el contrario, no cabe admitir que las entidades impongan unilateralmente su voluntad, sin informar a los clientes de la decisión adoptada, puesto que así vulneran los principios de buena fe y mutua confianza que deben presidir las relaciones mercantiles que les unen.

La Caja de Ahorros de Madrid (expediente n.º 909/00) no procedió de acuerdo con lo pactado en la correspondiente escritura de préstamo hipotecario, ya que no aplicó el importe de una amortización parcial anticipada en una fecha coincidente con el vencimiento de una amortización ordinaria, lo que originó un efecto indeseado por el cliente: así, el reclamante deseaba acogerse a la opción contractual de mantener el importe de los recibos que venía satisfaciendo, con reducción del plazo de amortización, pero la entidad giró recibos de importe diferente del que hasta entonces venía cobrando. Esta actuación se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 141/00, el reclamante manifestaba su discrepancia con la actuación de la Caja de Ahorros de Madrid, ya que la entidad había atendido un cambio de la domiciliación del préstamo hipotecario del que el reclamante era titular junto con otra persona, por orden exclusiva de esta, pero no la que él cursó de reintegrar la domiciliación a la cuenta original. Pues bien, el Servicio estimó que la actuación de la caja no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, por atender la orden de uno en detrimento de la del otro, tomando partido por uno de ellos. En casos como el que aquí se planteaba, estima el Servicio que las entidades se encuentran legitimadas para aceptar los pagos del préstamo en otra cuenta o en efectivo por parte de los titulares, siempre y cuando no sea posible llegar a un consenso entre estos y sus órdenes contradictorias no puedan ser cumplimentadas.

El contrato de préstamo formalizado por el reclamante con la Caja de Ahorros de Madrid (expediente n.º 2306/99) establecía que el redondeo al cuarto del tipo de interés resultante de las sucesivas revisiones se efectuaría tanto al alza como a la baja, pero en todos los periodos analizados hasta la interposición de la reclamación, la entidad había utilizado unilateralmente el redondeo al alza, tratándose de casos de equidistancia entre el superior y el inferior. El Servicio apreció que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, ya que

el tipo elegido como referencia estaba siempre redondeado al octavo de punto, con lo que siempre se iba a producir una situación de equidistancia, por lo que esta situación debió haberse previsto en las cláusulas del contrato. Además, también se apreció mala práctica bancaria por el hecho de aplicar unilateralmente el criterio de redondeo al alza, en perjuicio del cliente, sin intentar llegar a un acuerdo con este a efectos de fijar el criterio a seguir.

En el expediente n.º 1060/99, el Servicio estimó que la Caja de Ahorros de Madrid había incurrido en dos actuaciones unilaterales contrarias a las buenas prácticas bancarias: por un lado, no estando claramente estipulado en el documento contractual cuál sería el tipo de referencia a tomar para determinar el tipo aplicable en cada revisión del préstamo, tomó uno unilateralmente sin haber intentado llegar a un acuerdo con el reclamante, tal como requería la situación; de otro lado, tampoco se atuvo a las fechas pactadas en el documento contractual para efectuar las citadas revisiones, tomando fechas dispares e incluso tipos que, en algún caso, tampoco eran homogéneos entre sí.

La Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez (expediente n.º 218/00) no aplicó el acuerdo privado de modificación del tipo de interés de un préstamo hipotecario que había alcanzado con el reclamante, alegando que no había sido elevado a escritura pública. El Servicio consideró que este acuerdo no requería una forma especial para hacer efectivo entre las partes el cumplimiento de los derechos y obligaciones en él estipulados y, en consecuencia, no cabía admitir la justificación que alegaba la entidad en orden a su falta de seguimiento. Por este motivo, la actuación de la caja fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Lico Leasing (expediente n.º 1567/99) incurrió en una actuación unilateral que el Servicio estimó contraria a las buenas prácticas bancarias, ya que para determinar el tipo de referencia de un préstamo y, consiguientemente, los tipos revisados, transformó los tipos publicados en base de 360 días a base de 365, lo que constituía una arbitrariedad.

El Banco de Murcia (expediente n.º 2295/99) liquidó el préstamo en el que se subrogó el reclamante al tipo de interés resultante de una escritura de subsanación de la original de préstamo hipotecario, escritura aquella que no se había inscrito en el Registro de la Propiedad y que, al no mencionarse en la de subrogación del reclamante, no era conocida por este, ya que en su otorgamiento habían concurrido tan solo la sociedad promotora y el banco reclamado. Esta actuación de la entidad se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 2460/99, Deutsche Bank exigía el otorgamiento de una escritura pública para modificar la cuenta domiciliataria del pago de los recibos de un préstamo hipotecario, ya que el reclamante deseaba domiciliar los recibos en otra cuenta de la misma sucursal del banco.

El Servicio estimó que el cambio pretendido por el reclamante no era una modificación sustancial que afectara a la efectividad de la hipoteca y que tuviera que ser inscrita en el Registro de la Propiedad. Tratándose de una práctica habitual que este tipo de modificaciones se lleven a cabo mediante documento privado, se estimó que la exigencia de la entidad no se había ajustado en este caso a las buenas prácticas bancarias.

El reclamante del expediente n.º 885/00 dio orden a Bilbao Bizkaia Kutxa para que no atendiera los pagos a una empresa con la que había suscrito un contrato de enseñanza, que se vio obligado a rescindir por incumplimiento de esta; no obstante, el curso que había contratado estaba financiado por un crédito concedido por la entidad reclamada. El reclamante aseguraba que había solicitado a la entidad que rescindiera el crédito, pero en el expediente, documentalmente, solo quedó acreditado que solicitó que no se atendieran los pagos de la citada empresa. Pues bien, tan solo un día después de haber recibido estas instrucciones, la caja transfirió a la empresa el importe del préstamo concedido al reclamante. En estas circunstancias, el Servicio estimó que la actitud de la entidad reclamada, que no había intentado aclarar con su cliente cuál era su postura frente a dicha empresa (a la vista de la orden dada el día anterior) antes de proceder a hacer efectivo el préstamo y transferirle su importe, debía considerarse contraria a las buenas prácticas y usos bancarios.

En otro caso, la Caja General de Ahorros de Granada (expediente n.º 2330/99) actuó en contra de las buenas prácticas bancarias al retrasar unilateralmente el inicio del período de amortización de un préstamo hipotecario en el que se subrogó el reclamante y al aplicar un tipo de interés superior al contratado como consecuencia de efectuar, sin estar previsto en el contrato, un redondeo por exceso del tipo de interés contratado.

FALTA DE DILIGENCIA

Comisión reiterada de errores de diversa índole y retraso en corregirlos

Entidades: BANKINTER.—Reclamación n.º 1037/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 1313/00, n.º 766/00, n.º 1481/00 y n.º 1702/00.

BANCAJA.—Reclamación n.º 561/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamaciones n.º 1109/00 y n.º 217/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA y CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.—Reclamación n.º 107/00.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.—Reclamaciones n.º 2013/99 y n.º 1708/00.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.—Reclamación n.º 848/00.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.—Reclamación n.º 1755/99.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 2331/99.

CITIBANK ESPAÑA.—Reclamación n.º 1191/00.

El Servicio de Reclamaciones ha tenido oportunidad de declarar en numerosas ocasiones que la simple comisión de un error no es constitutiva, en sí misma, de una mala práctica bancaria. Sin embargo, en todos los expedientes referenciados en este epígrafe concurrían circunstancias adicionales que dieron lugar a pronunciamientos 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 de varios meses en regularizar económicamente la situación producida a los reclamantes, tras el retraso en que incurrió la entidad en abonar el importe de un préstamo que les había concedido, además de no ofrecerles las aclaraciones debidas acerca de la situación que se había producido (expediente n.º 1037/00); error al tomar el capital pendiente que había de servir para calcular las cuotas a pagar en un préstamo y nuevo error, tras la corrección del anterior, al considerar cuotas trimestrales en lugar de las mensuales pactadas (expediente n.º 1313/00); demora de varios meses en subsanar el cobro duplicado de unos intereses del préstamo, tras la subrogación del reclamante en el mismo, y nuevo error en la rectificación, al no dar al apunte de rectificación fecha valor correcta (expediente n.º 766/00); retraso de varios meses en calcular el número de cuotas en las que se reduciría el vencimiento de un préstamo, tras una amortización parcial anticipada, lo que originó una modificación inesperada del importe de los recibos mensuales, que por otro lado no fue debidamente aclarada al reclamante en su momento ni posteriormente en las alegaciones de la entidad (expediente n.º 1481/00); insuficientes e inadecuadas rectificaciones del error cometido tras tomar un tipo de interés superior al pactado en la escritura, así como cobro de intereses y comisiones por cuotas impagadas, cuando tal situación se produjo por el incorrecto importe por el que se emitieron los recibos (expediente n.º 1702/00); información errónea proporcionada por la entidad reclamada a la inmobiliaria a la que el reclamante adquirió una vivienda, en relación con la concesión de un préstamo, que llevó al reclamante a la pérdida de la señal entregada (expediente n.º 561/00); información errónea y contradictoria en relación con el origen de una supuesta deuda pendiente (expediente n.º 1109/00); demora de un año y medio en rectificar el cobro indebido de cierta suma, en concepto de préstamo (expediente n.º 217/00); demora en ejecutar la transferencia que ordenó el reclamante para

cancelar unos préstamos, extravió del documento soporte de la operación y, como resultado, insuficiencia de los fondos remitidos para efectuar la pretendida cancelación, desentendiéndose ambas entidades implicadas en la resolución de la incidencia (expediente n.º 107/00); errores en las cantidades a pagar y en los capitales pendientes de un préstamo, después de haber convenido los coprestatarios con la entidad que lo atenderían por separado, cada uno la mitad (expediente n.º 2013/99); ausencia de gestiones tendientes a obtener el recobro de un préstamo durante veinticinco años, generándose intereses durante todo ese período (expediente n.º 1708/00); demora de cuatro años en proponer las soluciones necesarias para subsanar el error cometido por la entidad, la cual durante meses cobró únicamente la parte de las cuotas correspondiente a intereses, pero no la amortización del capital (expediente n.º 848/00); discordancias e incoherencias diversas en la redacción de una póliza de crédito, presumiblemente debidas a haber utilizado un contrato anterior como base del que se redactaba, así como aplicación de tipos diferentes a los pactados (expediente n.º 1755/99); errores reiterados tanto al emitir los recibos mensuales de una operación de préstamo, como al realizar los apuntes de regularización posteriores, que llevaron a producir impagados no imputables al reclamante y al cobro de comisiones por reclamación de posiciones deudoras (expediente n.º 2331/99); actitud pasiva del banco, quien no reclamó ni intentó cobrar la deuda pendiente tras la venta de la garantía (expediente n.º 1191/00).

Falta de diligencia en la tramitación de operaciones diversas

Entidades: IBERCAJA.—Reclamación n.º 2023/99.

FINANZIA, BANCO DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 117/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 1820/99, n.º 1101/00 y n.º 460/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamaciones n.º 1145/00, n.º 524/00, n.º 2039/99 y n.º 2298/99.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 2444/99.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS.—Reclamación n.º 1172/00.

DEUTSCHE BANK, S.A.E.—Reclamación n.º 2394/99.

BANCO ZARAGOZANO.—Reclamación n.º 1988/99.

CITIBANK ESPAÑA.—Reclamación n.º 159/00.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.—Reclamación n.º 1175/00.

BANKINTER.—Reclamación n.º 2152/99.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.—Reclamación n.º 1381/00.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades no emplearon la diligencia necesaria para obtener el buen fin de ciertas gestiones encomendadas por sus clientes, relati-

vas a los préstamos de los que estos eran titulares. Esa falta de diligencia en la tramitación de las operaciones motivó que el Servicio concluyese que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias. Las circunstancias concretas que dieron lugar a este pronunciamiento en cada uno de los expedientes fueron las siguientes: aplicación a un ingreso en efectivo, realizado para cancelar parcial y anticipadamente un préstamo, fecha de valoración del día hábil siguiente, mientras que la cancelación del préstamo se ejecutó y valoró el mismo día de la orden y entrega de los fondos, provocando con ello un descubierto en la cuenta de ahorro de la reclamante, que dio lugar al cobro de los correspondientes intereses deudores (expediente n.º 2023/99); falta de justificación de la presentación al cobro y posterior devolución de los recibos de un préstamo, así como ausencia de justificación del importe cobrado en concepto de intereses de demora y gastos de devolución (expediente n.º 117/00); demora injustificada en cambiar la titularidad de los recibos del préstamo en el que se subrogó el reclamante (expediente n.º 1820/99); demora en contestar a la solicitud de los clientes, quienes demandaban una rebaja del tipo de interés de su préstamo hipotecario, sin justificar la causa de dicha tardanza ni las gestiones realizadas hasta la presentación de la oferta (expediente n.º 1101/00); transcurso de un largo espacio de tiempo sin informar a los clientes de la posición deudora que supuestamente mantenían y sin efectuar requerimiento de pago alguno (expedientes n.º 1145/00 y n.º 2039/99); aplicación de una fecha incorrecta de efecto de la subrogación del reclamante en un préstamo, ya que la utilizada por la entidad correspondía al supuesto de subrogación durante el de amortización, mientras que se produjo en realidad durante el período de carencia (expediente n.º 524/00); retraso excesivo en tramitar la inscripción de diferentes escrituras en el Registro de la Propiedad (expedientes n.º 2298/99, n.º 1988/99, n.º 159/00, n.º 2152/99 y n.º 1172/00) y, además, en el último de estos expedientes, sin informar al interesado de las causas que la originaron y sin entregarle factura de los gastos notariales; retraso de varios meses en formalizar el contrato de modificación y ampliación de un préstamo, con unas condiciones más onerosas que las primitivas, sin que, además, estas se hubieran puesto en conocimiento del reclamante con anterioridad por medio de oferta vinculante (expediente n.º 2444/99); falta de diligencia por parte de la entidad domiciliataria de los recibos de un préstamo concedido por una tercera entidad, ya que procedió a la devolución del correspondiente a una cancelación parcial anticipada, alegando que el número de cuenta indicado correspondía a una cuenta cancelada y, sin embargo, desde el origen de la operación se habían venido atendiendo pese a los cambios realizados en la numeración, el último de los cuales había venido motivado por necesidades operativas de la entidad, tras el proceso de fusión (expediente n.º 460/00); pago de impuesto por una escritura del que la operación estaba exenta (expediente n.º 2394/99); admisión de la domiciliación de los re-

cibos de un préstamo en la cuenta del reclamante, sin advertirle de la necesidad de formalizar la subrogación de deudor conforme al procedimiento establecido en la escritura, lo que le llevó a la creencia de que estaba aceptada su condición de deudor, con el consiguiente retraso que originó este hecho cuando una tercera entidad pretendió subrogarse como acreedora del préstamo en cuestión (expediente n.º 1175/00); dejación de las obligaciones mercantiles y registrales por parte de la entidad reclamada, la cual no registró la escritura de novación del préstamo que había suscrito con su cliente (expediente n.º 1381/00).

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Falta de formalización, extravío o falta de entrega al cliente del documento contractual

Entidades: **CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.—Reclamación n.º 1650/00.**

BANCO HERRERO.—Reclamaciones n.º 1560/00 y n.º 1559/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 1652/00, n.º 876/00 y n.º 1465/00.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.—Reclamación n.º 247/00.

La norma sexta de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, establece diversos casos en los que las entidades deben entregar obligatoriamente a sus clientes un ejemplar del documento contractual. Asimismo, 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 n.º 1650/00, n.º 1559/00 y n.º 1560/00, 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.

Por su parte, en los expedientes n.º 1652/00, n.º 876/00, n.º 1465/00 y n.º 247/00, las entidades reclamadas no acreditaron haber entregado a sus clientes una copia del documento contractual de las operaciones formalizadas, por lo que su actuación también se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

Defectos de información en el documento contractual

Entidades: **PASTOR SERVICIOS FINANCIEROS.—Reclamación n.º 1718/00.**

BANCO HERRERO.—Reclamaciones n.º 1560/00 y n.º 1559/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 1859/00.

BANCO ZARAGOZANO.—Reclamación n.º 405/00.

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 la firma del representante de la entidad en un contrato de financiación (expediente n.º 1718/00); ausencia de referencia a la fórmula utilizada para obtener la TAE en una póliza de crédito (expedientes n.º 1559/00 y n.º 1560/00); firma del representante de la entidad en un ejemplar del contrato incompleto y ausencia de referencia a la TAE resultante de la operación (expediente n.º 1859/00); la TAE incluida en el contrato no estaba calculada correctamente, considerando las condiciones pactadas (expediente n.º 405/00).

Información deficiente o errónea en los documentos de liquidación de operaciones

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 2031/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 297/00.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 2484/99.

CAJA RURAL DE SEVILLA.—Reclamación n.º 84/00.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.—Reclamación n.º 2330/99.

BANCO GALLEGO.—Reclamación n.º 912/00.

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, las entidades no facilitaron los documentos de liquidación de las operaciones (expediente n.º 297/00) o bien los documentos facilitados no contenían todos los datos que exige la normativa (expedientes n.º 2031/99, n.º 84/00 y n.º 912/00) o los datos incluidos eran erróneos (expedientes n.º 2484/99 y n.º 2330/99). Estos quebrantamientos de la legislación bancaria merecieron el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

Información deficiente en relación con diversos aspectos

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 2170/99.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamaciones n.º 14/00, n.º 498/00 y n.º 1653/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamaciones n.º 1078/00, n.º 198/00 y n.º 549/00.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamaciones n.º 2484/99 y n.º 1997/99.

CAJA RURAL DEL JALÓN.—Reclamación n.º 1314/00.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.—Reclamaciones n.º 1012/00 y n.º 750/00.

BANCO POPULAR ESPAÑOL.—Reclamación n.º 1601/99.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.—Reclamación n.º 1326/00.

CRÉDIT LYONNAIS ESPAÑA (actualmente, integrada en CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA).—Reclamación n.º 2455/99.

BANCAJA.—Reclamación n.º 1404/00.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.—Reclamación n.º 49/00.

DEUTSCHE BANK, S.A.E.—Reclamación n.º 608/00.

BANCO DE EXTREMADURA.—Reclamación n.º 2193/99.

BANCO HERRERO.—Reclamación n.º 1946/99.

PASTOR SERVICIOS FINANCIEROS.—Reclamación n.º 1718/00.

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 información acerca de los cálculos realizados para rectificar un cobro indebido (expediente n.º 2170/99); inclusión de una cláusula acerca de la revisión del tipo de interés en la escritura de préstamo que no estaba recogida en la oferta vinculante y de la que no constaba que se hubiera advertido al cliente (expediente n.º 498/00); ausencia de inclusión de la comisión por cancelación anticipada en el certificado emitido por la entidad reclamada con ocasión de una operación de subrogación por una tercera entidad (expediente n.º 1653/00); falta de información sobre las condiciones que iba a exigir la entidad para acceder a la reducción del tipo de interés del préstamo del reclamante (expediente n.º 14/00); ausencia de asesoramiento al cliente acerca del modo en que debía formalizarse la fianza solidaria del préstamo que le exigía la entidad (expediente n.º 1078/00); la entidad no informó oportunamente al nuevo propietario de un inmueble acerca de los requisitos para llevar a cabo la subrogación en el préstamo que gravaba dicho inmueble (expediente

n.º 198/00); ausencia de justificación de la deuda contraída y su detalle (expediente n.º 549/00); error en el número de cuotas expresado en los documentos liquidatorios del préstamo y no facilitar a los reclamantes las pertinentes explicaciones acerca del error en que incurrieran al efectuar el cálculo de las cuotas de amortización (expediente n.º 2484/99); falta de información sobre las características del seguro de amortización contratado a través de la entidad (expediente n.º 1997/99); inclusión de la comisión por cancelación parcial anticipada que abonó el reclamante bajo el concepto de intereses, en el documento de liquidación emitido a tal fin, lo que redundó en una falta de claridad y transparencia que provocó confusión en el cliente (expediente n.º 1314/00); negativa de la entidad a facilitar al reclamante el importe de la deuda pendiente de un préstamo, cuya hipoteca gravaba la finca que había adquirido (expedientes n.º 1012/00 y n.º 750/00); la entidad no plasma por escrito ciertos acuerdos extracontractuales alcanzados con el cliente, relativos al tipo de interés a aplicar en dos operaciones de préstamo que gravaban el bien que se adjudicó el reclamante en una ejecución hipotecaria (expediente n.º 1601/99); falta de información completa al solicitante de un préstamo, acerca de las condiciones para su concesión (expedientes n.º 1326/00 y n.º 49/00); falta de contestación escrita a la solicitud, también escrita, del cliente para la concesión de un crédito automático al que tenía derecho (expediente n.º 2455/99); la entidad no acreditó haber contactado con el cliente para finalizar la operación de crédito solicitada (expediente n.º 1404/00); falta de entrega al reclamante de la oferta vinculante de un préstamo, carencia de información previa acerca de los gastos y servicios accesorios que la formalización de la operación acarrearía y no facilitar al prestatario el examen del proyecto de escritura pública en el despacho del notario durante el tiempo establecido de tres días hábiles anteriores a su otorgamiento (expediente n.º 608/00); falta de información sobre el destino dado a la provisión de fondos constituida para cancelar registralmente la carga que gravaba un inmueble (expediente n.º 2193/99); ausencia de inclusión de la existencia de los límites máximo y mínimo aplicables al tipo de interés de un préstamo, en el documento público de subrogación de hipoteca y modificación de préstamo, dado que la entidad incluyó otras condiciones aplicables al mismo, algunas de las cuales eran incluso de menor trascendencia que la cuestionada (expediente n.º 1946/99); falta de claridad y transparencia con el cliente, produciéndole confusión acerca del tipo de producto que estaba contratando (expediente n.º 1718/00).

CONDICIONES CONTRACTUALES

Interpretación unilateral de cláusulas contractuales

Entidades: CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.—Reclamación n.º 829/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 1272/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 1974/99.

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.

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

Cláusulas contractuales oscuras o confusas

Entidades: MONTE DE PIEDAD Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ.—Reclamación n.º 1231/00.

CAJA CAMINOS.—Reclamación n.º 35/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamaciones n.º 861/00 y n.º 1605/99.

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, su actuación fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

En concreto, la oscuridad o inexactitud puesta de manifiesto en cada uno de los expedientes hacía referencia a los siguientes aspectos: redacción confusa de la cláusula relativa a la amortización parcial anticipada, que no permitía determinar si la misma estaba o no exenta del cobro de comisión (expediente n.º 1605/99); indefinición de la cláusula relativa al tipo de interés a aplicar en un préstamo, una vez finalizado el período de carencia (expediente n.º 1231/00); cláusula que comporta desequilibrio entre los contratantes, ya que dejaba a potestad de la entidad aplicar o no la variación del tipo de interés (expediente n.º 35/00); falta de transparencia en el contrato de préstamo, ya que no figuraban en él todos los datos necesarios para el cálculo de las mensualidades (expediente n.º 861/00).

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: CAIXA D'ESTALVIS DE TERRASSA.—Reclamación n.º 375/00.
BANCO PASTOR.—Reclamación n.º 85/00.
BANCO DEL COMERCIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 269/00.

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 correspondientes a los débitos pendientes, bien mediante cheque, bien por medio de transferencia. Pues bien, en el expediente n.º 269/00, el Banco del Comercio, al recibir el importe debido, aplicó al medio de pago utilizado la fecha de valoración recogida en el anexo IV de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre; en el expediente n.º 375/00, el proceso de pago se demoró anómalamente por circunstancias ajenas al prestatario, teniendo como consecuencia que durante esos días ambas entidades intervinientes cobraran simultáneamente intereses por el mismo préstamo; por su parte, en el expediente n.º 85/00, el Banco Pastor, al subrogarse en el préstamo que una tercera entidad había concedido al reclamante, calculó bajo su responsabilidad los intereses a abonar a la entidad acreedora, pero por un día más a los realmente debidos.

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.

Además, el Banco del Comercio (expediente n.º 269/00) no solo percibió intereses por esos días, sino que también adeudó al reclamante una comisión por la gestión de cobro del cheque que recibió de la nueva entidad. Pues bien, la persona designada para el cobro era la propia entidad, por lo que era evidente que no había prestado ningún servicio de compensación al cliente, sino que la gestión la había realizado en su propio beneficio. Por ello, esta actuación también se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

Otras actuaciones incorrectas relacionadas con subrogaciones o novaciones

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO y BANCAJA.—Reclamación n.º 1831/99.
BANCO ZARAGOZANO y BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 329/00.
BANCO POPULAR ESPAÑOL y CRÉDIT LYONNAIS ESPAÑA (actualmente, integrada en CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA).—Reclamación n.º 358/00.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamaciones n.º 282/00 y n.º 524/00.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA y CAJA DE AHORROS DE GALICIA.—Reclamación n.º 396/00.
MONTE DE PIEDAD Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ.—Reclamación n.º 2327/99.
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO y BANCAJA.—Reclamación n.º 293/00.
CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA y BANCO ZARAGOZANO.—Reclamación n.º 2/00.

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

Bancaja (expediente n.º 1831/99) se subrogó en el préstamo que el Banco Santander Central Hispano había concedido al reclamante. Tras el análisis del expediente, el Servicio estimó que la actuación de ambas entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias: la caja, por transferir los fondos a favor del interviniente, en lugar de hacerlo directamente a favor del banco acreedor; el banco, por haber tenido los fondos abonados en la cuenta del reclamante durante más de un año. Además, tanto la caja como el banco se desentendieron de la incidencia y no mostraron la intención de solventarla tan pronto como la conocieron. Este mismo supuesto fue el que se puso de manifiesto en el expediente n.º 2/00, concluyendo el Servicio que la actuación del Banco Zaragozano y de la Caja de Ahorros de Salamanca y Soria, con ocasión de la subrogación del banco en el préstamo que la caja había concedido al reclamante, no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias. En este último caso, los fondos estuvieron abonados en la cuenta del reclamante durante mes y medio.

Similar fue el supuesto analizado en el expediente n.º 329/00, ya que el Banco Zaragozano, al subrogarse en el préstamo que el Banco Santander Central Hispano había concedido al reclamante, transfirió los fondos a una cuenta del deudor, en lugar de mandarlos directamente a la entidad acreedora. Además, el Banco Santander Central Hispano, después de constatar esa anomalía y tras comprobar que existía una cierta diferencia entre el importe transferido y el realmente debido, no procedió a la cancelación económica del mismo, dándose la situación esperpéntica de que, desde el momento de la subrogación, el reclamante pasó a ser deudor de las dos entidades.

El Banco Popular Español (expediente n.º 358/00) tardó catorce días en enviar el certificado del débito pendiente del préstamo que había concedido al reclamante, en el que se pretendía subrogar Crédit Lyonnais, tras recibir la oferta vinculante que había emitido esta última entidad. Además, incluyó en dicho certificado, según manifestaba por error, su intención de ejercitar el derecho a enervar la oferta, derecho al que finalmente renunció mediante escrito dirigido a la entidad oferente veinte días después. Por su parte, Crédit Lyonnais no utilizó la vía que la Ley 2/1994 establece para llevar a efecto la subrogación, cuando la entidad acreedora no emite el certificado de la deuda pendiente en el plazo establecido —siete días—. Por los motivos respectivamente indicados, el Servicio estimó que la actuación de ambas entidades había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 282/00) comunicó al reclamante que igualaba las condiciones de la oferta vinculante que otra entidad emitió, dando a entender que en esas circunstancias quedaba enervada la subrogación en curso —sabido es que esto depende exclusivamente de la voluntad del deudor—. Posteriormente, el banco mostró una pasividad injustificada frente a su cliente en relación con la novación modificativa, demora

que llevó finalmente a la interesada a formalizar una subrogación con otra entidad, pero en unas condiciones ligeramente peores a las de la primera oferta vinculante que obtuvo. Por estos motivos, la actuación del banco fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 524/00, el Banco Bilbao Vizcaya enervó la subrogación que pretendía formalizar una tercera entidad en el préstamo del reclamante. En ese momento se pusieron de manifiesto sendas actuaciones del banco que el Servicio estimó contrarias a las buenas prácticas bancarias: de un lado, por cobrar con ocasión de la novación modificativa que formalizó con su cliente una comisión por modificación del préstamo, dado que en estas circunstancias no había mediado la prestación de un servicio a solicitud del cliente, sino que venía motivada por haber ejercitado la entidad un derecho que le confiere la ley; de otro lado, al pretender formalizar el contrato de novación incluyendo condiciones que no figuraban en la oferta vinculante enervada.

En otro caso (expediente n.º 396/00), el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria no acreditó documentalmente haber entregado el certificado del débito pendiente a efectos de facilitar la subrogación de la Caja de Ahorros de Galicia en el préstamo. Además, la caja no tuvo en cuenta la posibilidad que le ofrece la Ley 2/1994, cuando la entidad acreedora no emite dicho certificado, cual es calcular bajo su responsabilidad la cantidad debida. Todo ello llevó a que el reclamante no pudiese formalizar la subrogación y, en cambio, tuviese que hacer una novación con el banco en condiciones menos ventajosas a las que ofrecía la caja. La actuación de las dos entidades de crédito mereció, también en este caso, el pronunciamiento contrario del Servicio.

La Caja de Ahorros de Badajoz (expediente n.º 2327/99) realizó una oferta para mejorar las condiciones del préstamo que anteriormente había concedido al reclamante; con posterioridad, invocaba la existencia de un error que le llevó a no mantener dichas condiciones, aduciendo que por error estimó que el reclamante solicitaba una subrogación en el préstamo de una tercera entidad, cuando realmente se trataba de novar el que ya le había concedido. El Servicio consideró que, como consecuencia del error que alegaba, había creado en su cliente ciertas expectativas, de forma que no se estimó ajustado a las buenas prácticas bancarias que no mantuviera las condiciones, ofreciéndole en su lugar unas nuevas más desfavorables.

Bancaja (expediente n.º 293/00) se subrogó en un préstamo del Banco Español de Crédito. Tras el análisis del expediente, el Servicio estimó que el banco había quebrantado las buenas prácticas bancarias por diversos motivos: no incluyó en el certificado de deuda pendiente la información de la cantidad en la que se incrementaría diariamente la deuda, a fin de que se formalizase la subrogación por la cantidad debida; adeudó en la cuenta del reclamante el recibo de vencimiento mensual inmediatamente posterior a

la fecha del certificado; canceló definitivamente la operación mediante una liquidación en la que incluyó intereses de varios días posteriores a haberse formalizado la subrogación. Por otro lado, el Servicio entendió que Bancaja también había quebrantado las buenas prácticas bancarias, ya que formalizó la subrogación por una cantidad que no incluía la totalidad de los intereses devengados ni la comisión por cancelación anticipada, transfiriendo la cantidad que la entidad acreedora había certificado veintisiete días antes.

PRÉSTAMOS SUBVENCIONADOS

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

Entidades: **CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.—Reclamación n.º 242/00.**
CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.—Reclamación n.º 959/00.
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.—Reclamación n.º 634/00.
UNICAJA.—Reclamación n.º 1935/99.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 805/00.
ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 1659/99.
CAJA LABORAL POPULAR.—Reclamación n.º 1445/99.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 2075/99, n.º 1087/00, n.º 1389/00 y n.º 1794/99.
BANCO ZARAGOZANO.—Reclamaciones n.º 2322/99 y n.º 1181/00.

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 incorrecta de la entidad al cliente, al hacerle referencia a una subvención a la que no tenía derecho (ex-

pediente n.º 242/00); solicitud de préstamo a la entidad reclamada que fue formalizado finalmente con una compañía de seguros, lo que impidió que fuese transformado a préstamo subvencionado, ya que la compañía no tenía firmado convenio con el organismo público correspondiente (expediente n.º 959/00); información incorrecta acerca de la posibilidad de realizar o no cancelaciones parciales anticipadas en un préstamo subvencionado (expediente n.º 634/00); falta de entrega de un cuadro de amortización calculado con arreglo al tipo de interés del convenio con el organismo público competente, lo que impedía conocer el capital real pendiente de pago en cada momento (expediente n.º 1935/99); demora de varios meses en liquidar el préstamo del reclamante ante un organismo público (expediente n.º 805/00); información confusa en los recibos de préstamo, atentando contra la claridad y transparencia debidas (expediente n.º 1659/99); información errónea acerca de la fecha en la que se produciría la revisión del tipo de interés de un préstamo subvencionado, lo que indujo a retrasar la decisión del cliente sobre la posibilidad de acogerse a otras alternativas más ventajosas (expediente n.º 1445/99); 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 de su préstamo subsidiado (expediente n.º 2075/99); información equivocada acerca de las causas que motivaron la falta de entrega de una subvención por parte del organismo público (expediente n.º 1087/00); información errónea sobre la posibilidad de formalizar la operación subvencionada en las condiciones solicitadas por el reclamante (expediente n.º 1389/00); el documento contractual formalizado no recoge todos los pactos exigidos por el organismo público otorgante de la subvención, lo que motivó su denegación (expediente n.º 1794/99); cálculo incorrecto de los intereses a pagar en un préstamo subsidiado, con ocasión de su cancelación anticipada (expediente n.º 2322/99); y falta de formalización de un préstamo subsidiado por carencia de cupo de la entidad de crédito, formalizando en su lugar un préstamo puente de carácter libre, con los consiguientes perjuicios económicos para el cliente (expediente n.º 1181/00).

GRUPO II

OPERACIONES PASIVAS

COMISIONES

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

Entidades: **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 1096/00.**

BANCA CATALANA.—Reclamación n.º 1979/99.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamaciones n.º 1318/00 y n.º 315/00.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.—Reclamación n.º 2184/99.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.—Reclamación n.º 1024/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 560/00 y n.º 568/00.

DRESDNER BANK A.G. SUCURSAL EN ESPAÑA.—Reclamación n.º 2366/99.

SOLBANK S.B.D., S.A.—Reclamación n.º 26/00.

LLOYDS BANK P.L.C. SUCURSAL EN ESPAÑA.—Reclamación n.º 2451/99.

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

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, que, además, 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 (expediente n.º 2366/99) 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 la 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 habían incluido en los documentos contractuales —expedientes n.º 315/00, n.º 1979/99 y n.º 560/00— estas comisiones de mantenimiento, administración o de descubierto, o bien los contratos tan solo contenían una remisión genérica a las tarifas de comisiones —expedientes n.º 1024/00 y n.º 568/00—. En algún caso, incluso, los datos incluidos en contrato eran insuficientes, al no figurar expresamente el modo de cálculo, ni la cuantía de la comisión —expediente n.º 1318/00—.

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 mantener o no la relación contractual.

En el expediente de referencia n.º 26/00, desde la apertura de la cuenta la entidad, a pesar de que sí figuraba prevista en el documento contractual la comisión de mantenimiento, no había cobrado la misma, hasta un determinado momento, en que procedió a su cargo en cuenta. El Servicio de Reclamaciones consideró que el hecho de no comunicar previamente al cliente su intención de aplicar efectivamente lo pactado, supuso una actuación escasamente transparente y no ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Por otra parte, en el expediente n.º 2184/99, también se produjo una modificación de las condiciones pactadas, que la entidad manifestaba haber comunicado a sus clientes por escrito. No obstante, no acreditó en el presente caso haber efectuado dicha comunicación, lo que determinó el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

En el expediente de referencia n.º 1096/00, el reclamante discrepaba con el adeudo de comisiones de mantenimiento y administración en una cuenta que fue abierta por imposición del banco, para domiciliar el pago de los recibos de un préstamo en el que se había subrogado. El Servicio consideró que existían indicios de que la cuenta se utilizaba para finalidades distintas al pago del préstamo. Sin embargo, de la documentación aportada por el banco, se desprende que la entidad exoneraba de la percepción de este tipo de comisiones a las cuentas de titulares con nómina domiciliada, circunstancia esta que precisamente aquí concurría, lo que determinó, en consecuencia, un pronunciamiento desfavorable.

Por último, en el expediente n.º 2451/99, la entidad no hizo constar expresamente, en el condicionado del contrato de cuenta en divisas suscrito con su cliente, la comisión aplicable en el caso de disposición de la misma mediante entrega de billetes, lo que se estimó contrario a lo dispuesto en la Circular 8/1990, que obliga a que las comisiones se recojan expresamente en el documento contractual.

Comisiones de mantenimiento en cuenta abierta por exigencia de la entidad

Entidades: BANCO PASTOR.—Reclamación n.º 463/00.

UNICAJA.—Reclamación n.º 2068/99.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.—Reclamación n.º 816/00.

CRÉDIT LYONNAIS ESPAÑA.—Reclamación n.º 1504/99.

CAJA CASTILLA-LA MANCHA.—Reclamación n.º 1865/99.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 104/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 1139/00.

En estos supuestos, se imponía la necesidad de mantener una cuenta corriente en alguna de sus oficinas, a fin de domiciliar en la misma los pagos periódicos de amortización del préstamo o de canalizar las distintas operaciones de suscripción y reembolso de fondos de inversión. Con relación a estas cuentas abiertas por «exigencia» de la entidad, se plantea si las comisiones de mantenimiento o de administración cobradas cumplen los requerimientos normativos necesarios para estimarlas procedentes; en concreto, si media o no la efectiva prestación de un servicio.

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

Adeudo de comisiones de mantenimiento superiores a las pactadas en los contratos

Entidades: UNICAJA.—Reclamación n.º 1939/99.

BANKINTER.—Reclamación n.º 2424/99.

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

Pues bien, en los expedientes anteriores, las entidades reclamadas procedieron a modificar al alza la cuantía de la comisión por mantenimiento cobrada a su cliente, sin que constase la preceptiva comunicación previa a los destinatarios, y sin que se recogiese en el contrato el procedimiento a utilizar para llevar a cabo dicha comunicación, tal y como exige la normativa bancaria antes citada.

Adeudo de comisión de descubierto superior a la pactada en el contrato

Entidad: BANCA CATALANA.—Reclamación n.º 637/00.

En la presente reclamación, las partes pactaron en el contrato de cuenta suscrito, intereses deudores al 20,47 % y la comisión de descubierto del 3,75 %. El período de liquidación de la cuenta era trimestral si los saldos eran acreedores, y mensual en caso contrario. Al efectuar la liquidación de la cuenta, la entidad optó por hacer una interpretación forzada de lo pactado, pues operó del modo más beneficioso para sus intereses, no liquidando intereses de

descubierto, ni realizando la liquidación mensual prevista en el contrato cuando se dieran estas circunstancias, y efectuando, por el contrario, una liquidación trimestral normal, lo que le permitía incluir, sin salirse del límite señalado en términos de Tasa Anual Equivalente por el artículo 19, apartado cuarto, de la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo, una comisión de descubierto por un importe superior al que correspondía de acuerdo con lo pactado.

Adeudo de comisiones superiores a las tarifadas

Entidades: **CAJA DE AHORROS DE LA INMACULADA DE ARAGÓN.—Reclamación n.º 91/00.**

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.—Reclamación n.º 1947/00.

BANCO PASTOR.—Reclamación n.º 983/00.

En estos expedientes, las entidades utilizaron en la liquidación de un periodo de mantenimiento de cuenta, tarifas de comisiones cuya comunicación al Banco de España se produjo durante el periodo considerado, en lugar de aplicar, como sería correcto, las comisiones vigentes con anterioridad al inicio del mismo. En el expediente n.º 91/00, además, el documento contractual incluía referencias a normativa derogada en el momento de su firma, así como una renuncia a los plazos de espera, fijados por norma, que se estimó inaceptable.

Cálculo incorrecto de la comisión de mantenimiento

Entidad: **CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.—Reclamaciones n.º 326/00 y n.º 795/00.**

El Servicio consideró que la caja de ahorros reclamada se apartó de lo dictado por las buenas prácticas bancarias al adeudar a su cliente la comisión de mantenimiento correspondiente a un período anual completo, cuando la cuenta tan solo se mantuvo abierta durante 14 y 78 días, respectivamente, sin tener en cuenta —en definitiva— esta circunstancia a la hora de calcular su importe en la liquidación.

Cobro de comisión por descubierto inexistente

Entidad: **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 599/00.**

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria adeudó una comisión por descubierto inexistente. Incluso la valoración del apunte era incorrecta, como reconoció la propia entidad al corregir la misma, por lo que ni siquiera había existido descubierto por valoración. En suma, al cobrar una comisión que no respondía a un servicio efectivamente prestado, el

Servicio concluyó que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Comisión por la reclamación de descubiertos

Entidades: **BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 560/00 y n.º 1931/00.**

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamaciones n.º 963/00 y n.º 1153/00.

BANCO ZARAGOZANO.—Reclamación n.º 364/00.

BANCO DE VALENCIA.—Reclamación n.º 133/00.

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

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

Penalización por la cancelación anticipada de depósitos a plazo

Entidades: **IBERCAJA.—Reclamación n.º 2230/99.**

BANCO ZARAGOZANO.—Reclamación n.º 2279/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 2227/99.

En los dos primeros expedientes, los clientes de Ibercaja y Banco Zaragozano solicitaron en un determinado momento la cancelación anticipada de su depósito a plazo. Las entidades accedieron a estas peticiones, pero cobraron la penalización pactada en el contrato para esta eventualidad. Este tipo de cláusula de penalización es habitual en contratos de esta naturaleza y tiene como finalidad resarcir a la entidad depositaria del perjuicio que pueda originarse la modificación unilateral, por parte del depositante, de una de las condiciones esenciales de estos contratos, como es el plazo o término del depósito. La entidad actuó amparada en el texto contractual, por lo que su proceder, en principio, se estimó ajustado a la normativa disciplinaria; sin embargo, analizada la cuestión con arreglo a las buenas prácticas bancarias, el Servicio realizó ciertas consideraciones, dado que el importe de la penalización superó la cuantía de los intereses devengados durante la vigencia de la imposición. En efecto, se estima que la penalización por cancelación anticipada tiene un límite natural, constituido

por los intereses devengados por el depósito hasta el momento del vencimiento anticipado. Además, ese límite usualmente se incluye en los contratos de esta naturaleza y en las tarifas de las diferentes entidades. En definitiva, el Servicio consideró que las entidades se habían apartado de las buenas prácticas bancarias, al percibir de sus clientes una penalización que superaba el límite al que hemos aludido, lo que ocasionaba devolverle un importe inferior al en su momento depositado.

En cambio, en la reclamación contra el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, el reclamante exponía su desacuerdo con el cobro de una penalización por la cancelación anticipada de sus depósitos a plazo, de la cual no fue informado en el momento de contratar. El Servicio comprobó que, de los dos productos financieros contratados, uno era unas participaciones en un fondo de inversión —competencia de la Comisión Nacional del Mercado de Valores—, y el otro, un depósito a plazo indexado a determinados valores bursátiles. La entidad había cometido el error de ofrecer al cliente para la suscripción de este último un documento contractual inapropiado, previsto para depósitos a plazo fijo al uso, en el que no se reflejaban de modo claro y completo las condiciones en las que se contrató. Tampoco trató posteriormente de solucionar esta incidencia, todo lo cual la hizo acreedora de un pronunciamiento desfavorable del Servicio.

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

Entidades: CAJA DE AHORROS DE CATALUÑA.—Reclamación n.º 1423/00.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 960/00.

En el primero de estos expedientes, el reclamante discrepaba con la comisión que le cobró la entidad como consecuencia de un cheque bancario que emitió, para así disponer del dinero que tenía 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 la entidad de crédito la favorecida, al dispensarle de tener siempre disponibles cantidades de dinero elevadas en todas sus oficinas. En definitiva, la comisión cobrada en este caso no se estimó procedente, en la medida en que se originó por una operación realizada por conveniencia de la propia entidad, en sustitución de la entrega de efectivo solicitada inicialmente por su cliente.

En el segundo expediente, con referencia n.º 960/00, el Banco Santander Central Hispano percibía comisiones

cuando su cliente efectuaba reintegros en otra sucursal distinta a la de apertura de la cuenta. Esta comisión no estaba especificada en el contrato de cuenta suscrito por el interesado, por lo que el reclamante pudo razonablemente pensar que los reintegros de fondos de su cuenta serían gratuitos, cualquiera que fuese la sucursal del banco desde la que se ordenasen. Por tanto, el Servicio consideró que el banco no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, al no informar debidamente a su cliente sobre la existencia de esta comisión, ni acreditar tampoco que, al efectuar los reintegros cuestionados, se hubiese incurrido en gasto alguno por la verificación de la provisión de fondos y comprobación de la firma.

Cobro de comisiones por ingresar dinero en cuenta de un tercero

Entidad: CAJA DE AHORROS Y M.P. DE GIPUZKOA Y S. SEBASTIÁN.—
Reclamación n.º 443/00.

La caja de ahorros aplicó el epígrafe de su tarifa relativo a «Gestión de cobro de recibos no domiciliados» a un tercero no cliente. Según defendía la entidad, se prestaba un servicio al mismo al gestionarle el pago de un recibo no domiciliado a su cliente —un Patronato Municipal de Deportes—. El Servicio no compartió esta interpretación de la entidad reclamada, por el motivo siguiente: la operación no consistía en una gestión de cobro de un recibo, sino en un pago del mismo que se verificaba mediante un simple ingreso en efectivo para su abono en una cuenta abierta en la propia entidad receptora. Este ingreso no podía estimarse una prestación ajena al servicio de caja inherente al contrato de cuenta y, por tanto, no puede ser remunerada de forma independiente. Esta aplicación incorrecta de su tarifa de comisiones, en definitiva, motivó el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

Cobro de comisiones indebidas, por diversos motivos

Entidades: CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.—Reclamación n.º 1131/00.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamaciones n.º 2323/99 y n.º 389/00.

En los anteriores expedientes, las entidades aplicaron diversas comisiones que, dadas las circunstancias concurrentes en cada caso, se estimaron incorrectas, como puede ser el cobro de comisiones por facilitar copia de documentos de reintegros realizados de forma fraudulenta —n.º 1131/00—, o de documentos justificativos de adeudos efectuados hace varios años, al no entregarse la información de forma completa —n.º 2323/99—. En el expediente n.º 389/00, se cargó en cuenta al cliente una comisión por emitir un certificado que no había sido pedido directamente por este. En efecto, dicha emisión había sido solicitada al banco por la compañía aseguradora, con la finalidad

de hacer efectivo un seguro por invalidez permanente del que era beneficiario el cliente, al tener la nómina domiciliada.

LEY DE CRÉDITO AL CONSUMO

La TAE del descubierto excede al límite del artículo 19.4

Entidades: BANCO DE VALENCIA.—Reclamación n.º 133/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 1630/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 1771/99.

DEUTSCHE BANK, S.A.E.—Reclamación n.º 56/00.

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

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

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 599/00.

BANCO ZARAGOZANO.—Reclamación n.º 509/00.

UNICAJA.—Reclamación n.º 726/00.

B.N.P. ESPAÑA.—Reclamación n.º 929/00.

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

Sobre este particular, la norma sexta, apartado 6, de la Circular del Banco de España n.º 8/1990, establece que «los documentos contractuales relativos a operaciones activas o pasivas en las que intervenga el tiempo deberán recoger de forma explícita y clara, ..., los derechos que contractualmente correspondan a las partes, en orden a la modificación del interés pactado ...; el procedimiento a que deben ajustarse tales modificaciones que, en todo caso, deberán ser comunicadas a la clientela con antelación razonable a su aplicación; y los derechos de que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación».

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

La entidad no abona los intereses pactados

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.—Reclamaciones n.º 1787/99 y n.º 1704/00.

En los expedientes citados, los reclamantes concertaron con la Caja de Ahorros de Madrid un contrato de capitalización personal, en el que las variaciones del tipo de interés venían referidas a las 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, discrepando los recla-

mantes con la reducción practicada. El Servicio estimó contraria a los usos y buenas prácticas bancarios la actuación de la entidad, en la medida en que, en el momento de suscribir el contrato, pactó una referencia del tipo de interés a un tipo propio que resultaba prohibida expresamente por la normativa disciplinaria entonces en vigor, y no intentó subsanar este defecto llegando a un acuerdo con los interesados para la sustitución de la estipulación viciada.

DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA

Cancelación unilateral de cuentas o de servicios anexos

Entidades: **CAJA DE AHORROS Y M.P. DE MADRID.—Reclamaciones n.º 2197/99 y n.º 1010/00.**

BANKINTER.—Reclamación n.º 2336/99.

BANCO ZARAGOZANO.—Reclamación n.º 1089/00.

Las entidades reclamadas cancelaron unilateralmente las cuentas de sus clientes o determinados servicios de las mismas (expedientes n.º 2336/99: banca telefónica e Internet; y n.º 1010/00: descubierto automático, ofrecido por la domiciliación de su nómina), sin que hubieran informado con anterioridad a aquellos 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, en algunos casos, un incumplimiento de lo estipulado en los contratos de cuenta, que requerían que las cancelaciones de cuenta 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 606/00.**

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 831/00.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.—Reclamación n.º 205/00.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 838/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 1789/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamaciones n.º 735/00 y n.º 525/00.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO Y BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 334/00.

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

Para determinar si la actuación de las entidades había sido o no correcta, primeramente resultaba preciso con-

cretar la relación jurídica que unía en estos casos a aquellas con los reclamantes. El cliente es titular de una cuenta que se rige, fundamentalmente, por el condicionado general suscrito. La titularidad de los fondos ingresados se presume que corresponde a los titulares de la cuenta, adquiriendo estos la condición de acreedores de la entidad en atención al saldo resultante. La disposición de 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 acreditaban), por lo que su actuación fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias. Igualmente, se estimó en algún supuesto que la entidad que presentó el recibo, que fue finalmente cargado en cuenta, no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, al no demostrar la existencia previa de orden escrita de domiciliación en poder del cliente ordenante (expediente n.º 334/00).

Compensación improcedente de posiciones deudoras y acreedoras de clientes

Entidades: **CAJA DE AHORROS DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA).—Reclamación n.º 557/00.**

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 2048/99.

CAJA DE AHORROS Y M.P. DE MADRID.—Reclamación n.º 1967/99.

BANCO GALLEGO.—Reclamación n.º 797/00.

M. P. Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.—Reclamación n.º 1740/99.

El Servicio ha tenido ocasión de pronunciarse en numerosas ocasiones en el sentido de considerar 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, debiendo estarse a lo que resuelvan los tribunales acerca de su propiedad. Por tanto, si no media plena identidad de obligados, debe concluirse que no existe posibilidad de compensación, ya que no se puede prescindir de la realidad de que estaría afectando a personas no vinculadas por el contrato u operación que presenta el saldo deudor.

Otras actuaciones incorrectas en la compensación de saldos

Entidad: CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.—Reclamación n.º 715/00.

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 varios años la compensación del saldo deudor de una cuenta, incrementándose así de forma innecesaria unos intereses de demora derivados del impago de unos recibos por operaciones con tarjeta. 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.

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

Entidad: CAJA DE AHORROS Y M.P. DE MADRID.—Reclamaciones n.º 1565/99 y n.º 2469/99.

En los expedientes de este epígrafe, los reclamantes discrepaban con la actuación de la entidad, puesto que, tras tener conocimiento del fallecimiento de los cotitulares indistintos de sus depósitos, les impidió disponer del saldo de las cuentas, o demoró excesivamente la disposición de las mismas sin causa justificada. 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 retengan la suma estrictamente necesaria para evitar el supuesto de responsabilidad subsidiaria establecido a su cargo por la normativa fiscal, en relación con las cuotas tributarias devengadas por el Impuesto sobre Sucesiones, correspondientes a estos depósitos abiertos en las entidades. Pues bien, dado que la entidad reclamada no actuó conforme acabamos de exponer, el Servicio estimó que no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

Otras actuaciones incorrectas relacionadas con el fallecimiento de titulares de depósitos

Entidades: CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.—Reclamación n.º 87/00.

CAJA DE AHORROS Y M. P. DE MADRID.—Reclamación n.º 2241/99.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS.—Reclamación n.º 866/00.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.—Reclamación n.º 108/00.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.—Reclamación n.º 1958/99.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 1881/99.

BANKINTER.—Reclamación n.º 2044/99.

CAJA RURAL DE ALMERÍA.—Reclamación n.º 911/00.

CAJA RURAL DE JAÉN.—Reclamación n.º 612/00.

CAJA RURAL DE BURGOS.—Reclamación n.º 1547/00.

En el expediente de referencia n.º 87/00, la caja reclamada vulneró lo recomendado por las buenas prácticas y usos bancarios, al quedar comprobado en el expediente que mantenía abierta una cuenta a nombre de un cliente, sabiendo que había fallecido, en la que además ingresaba intereses procedentes de depósitos abiertos a nombre de terceros. A lo anterior, se sumaba el que incluso emitiese nuevos ejemplares de la cartilla de ahorros de la persona fallecida, años después de su óbito, entregándolos a la reclamante.

En el expediente n.º 2241/99, Caja Madrid procedió a la realización de traspasos de una cuenta cuyo titular había fallecido, y a la apertura de nuevas cuentas a nombre de los herederos, sin el consentimiento expreso de todos los interesados y sin respetar las instrucciones de estos, en una actuación que se estimó poco diligente.

En el expediente n.º 866/00, la reclamante protestaba por la negativa de la entidad a abonar un cheque por la cantidad que le correspondía en el reparto del saldo de una cuenta, tras haber alcanzado, según manifestaba, un acuerdo judicial para ello. El Servicio constató que el

acuerdo alcanzado en procedimiento de testamentaria estaba supeditado a la ratificación de los otros dos herederos, por lo que, en tanto no se acreditase a la caja de ahorros la conformidad de estos herederos, debía negarse a realizar el pago del cheque en cuestión, no estimándose —en suma— incorrecta esta actitud. Ahora bien: la reclamante había ordenado mediante escrito la inmovilización del saldo de la cuenta en tanto no se llegase a un acuerdo, estimando el Servicio que la caja de ahorros debería haber cancelado todas las órdenes de domiciliación que hasta entonces se venían cargando en cuenta, advirtiendo de esta circunstancia a los restantes cotitulares o herederos, puesto que las autorizaciones se extinguen con el fallecimiento del titular que las ordenó —artículo 1732 del Código Civil—, salvo ratificación por sus herederos. Al no obrar de esta forma, permitiendo disposiciones de la cuenta de una cliente fallecida, pese a la oposición de una heredera, la entidad no se ajustó, en opinión de este Servicio, a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 108/00, la entidad permitió la disposición de una cuenta, manifestando que la relación jurídica de depósito presentaba materialmente dos titulares de carácter indistinto o solidario, aunque formalmente solo figurase la difunta «por motivos fiscales», y se basaba para ello en un documento de autorización suscrito antes del fallecimiento. Aquí también se estimó que la entidad, al permitir una disposición por persona no legitimada y sin acreditar tampoco el cumplimiento de las obligaciones fiscales por el disponente, no se ajustó a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1958/99, la caja impidió toda disposición por parte de los reclamantes del saldo de una cuenta cuyos titulares habían fallecido, y ello pese a haberse acreditado la condición de herederos y el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Se basaba para ello en la existencia de pensiones, abonadas a una de las titulares tras su fallecimiento, y de cuya devolución era responsable la entidad de crédito. No obstante, dicha responsabilidad se refiere solo a las cantidades abonadas con posterioridad al fallecimiento, por lo que el Servicio consideró que la caja se extralimitó al bloquear la totalidad de la cuenta.

Especial atención merecen los expedientes n.º 1881/99 y n.º 2044/99. En el primero de ellos, la entidad abonó unos dividendos de unas acciones a la usufructuaria de las mismas, lo que se estimó incorrecto, al ser conocedora, en la fecha de abono, del fallecimiento de la usufructuaria, con la consiguiente extinción del derecho real limitado y la consolidación del dominio en la persona de la reclamante como nudo propietario —artículo 513 del Código Civil—. En el segundo expediente, se estimó que las exigencias de Bankinter a la hora de permitir disposiciones a los herederos de una persona fallecida fueron excesivas. Así, solicitó el banco una liquidación total de la herencia, cuando bastaba con una liquidación parcial a cuenta, como la que había

aportado el reclamante, para evitar la responsabilidad subsidiaria del banco.

En el expediente n.º 911/00, Caja Rural de Almería no acreditó haber informado a su cliente de las formalidades legales necesarias para poder disponer libremente de los fondos de una imposición a plazo fijo que se encontraba abierta a nombre de su esposo fallecido, y tampoco mostró la diligencia debida en orden a una correcta comunicación con la reclamante, permitiendo, en definitiva, que el problema perdurase meses, en lugar de facilitar su pronta solución.

Respecto del expediente de referencia n.º 612/00, Caja Rural de Jaén efectuó una transferencia y canceló una cuenta cuya única titular había fallecido, sin contar con el consentimiento de todos los herederos, lo que se consideró incorrecto. Asimismo, se estimó reprochable que la caja rural atendiera, después de tener conocimiento del fallecimiento de la titular de la cuenta, dos cheques que, según reconoció la propia caja rural, estaban falsificados y cuya fecha de emisión era muy anterior a la de fallecimiento, sin efectuar ningún tipo de comprobación.

Para concluir, en el expediente n.º 1547/00, Caja Rural de Burgos permitió dos disposiciones de una cuenta cuyo titular había fallecido, para el pago de ciertos gastos funerarios, por persona no legitimada y sin recabar el necesario consentimiento de la reclamante, única heredera del difunto.

Bloqueo de cuentas

Entidades: CAJA DE AHORROS Y M. P. DE MADRID.—Reclamación n.º 988/00.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.—Reclamación n.º 938/00.

CAIXA D'ESTALVIS DE SABADELL.—Reclamación n.º 156/00.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 611/00.

BANCA MARCH.—Reclamación n.º 46/00.

BANKINTER.—Reclamación n.º 1955/99.

Las entidades reclamadas decidieron en un determinado momento bloquear posiciones de sus respectivos clientes, bien por error, bien para garantizar que se atendieran ciertos importes que aún no eran exigibles, bien por haber aceptado las instrucciones de uno solo de los cotitulares. Examinadas estas reclamaciones, quedó de manifiesto que en estos bloqueos no mediaba el necesario consentimiento de los titulares de los depósitos y tampoco concurría causa legal que habilitara para obrar de ese modo. Por tanto, al haber sido decididos unilateralmente por las entidades, el Servicio estimó que sus actuaciones no se habían ajustado a las buenas prácticas bancarias, ya que habían impedido que los interesados pudiesen disponer de los saldos que tenían depositados.

Actuación incorrecta en embargos de cuentas

Entidades: **CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.—Reclamación n.º 299/00.**
CAJA DE AHORROS Y M. P. DE MADRID.—Reclamaciones n.º 2364/99 y n.º 547/00.
CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.—Reclamación n.º 62/00.
UNICAJA.—Reclamación n.º 2068/99.
BANCA CATALANA.—Reclamación n.º 143/00.
BANCO DEL COMERCIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 1948/99.
BANCO BILBAO VIZCAYA (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamaciones n.º 1484/99 y n.º 2015/99.
ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamaciones n.º 2257/99 y n.º 51/00.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 2239/99.
BANCO GUIPUZCOANO.—Reclamación n.º 1206/00.

En los expedientes n.º 1484/99, n.º 2068/99, n.º 51/00, n.º 62/00, n.º 143/00, n.º 299/00, n.º 547/00 y n.º 1206/00, 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), de modo que se 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 establecidas legalmente a las entidades depositarias. En efecto, de un lado, porque omitieron retener el importe embargado al recibir las diligencias de embargo y, de otro, porque habían dejado disponer de los saldos de las cuentas, adeudando 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 evacuado correctamente las órdenes de embargo recibidas.

En el expediente n.º 1948/99, la retención se produjo a consecuencia de un embargo a nombre de la hermana del reclamante que, si bien aparecía como cotitular en la cuenta, nunca había firmado el contrato correspondiente ni la cartulina de firmas, por lo que, en opinión del Servicio, no se podía considerar como parte en la relación jurídica de cuenta corriente, estimándose en consecuencia que el Banco del Comercio se apartó de las buenas prácticas al admitir semejante situación irregular.

Por otra parte, en el expediente n.º 2015/99, el Servicio censuró que la entidad practicara un embargo de una cuenta mancomunada por importe superior al 50 % del saldo

de la cuenta, sin respetar de este modo la regla establecida al efecto por el artículo 120.4 del Reglamento General de Recaudación.

En el expediente n.º 2239/99, la cliente protestaba por el retraso en levantar un bloqueo sobre su cuenta, pese a haber recibido la entidad un fax en tal sentido del organismo embargante en la sucursal, que no se ejecutó de forma inmediata, según manifestaba el banco, por la ubicación en sus servicios centrales de estas órdenes. Esta falta de diligencia y agilidad se entendió, dadas las circunstancias concurrentes, contraria a los usos y buenas prácticas bancarios.

En los expedientes n.º 2257/99 y n.º 2364/99, la actuación de la entidad fue más allá de su deber legal: no existiendo saldo suficiente para retener en el momento de recibir la orden de embargo, retuvo abonos recibidos con posterioridad (n.º 2257/99), o bien efectuó traspasos de otras cuentas del reclamante (n.º 2364/99) distintas de la embargada para poder materializar la orden correspondiente, lo que se estimó contrario a las buenas prácticas bancarias.

Adeudos en cuenta para corregir abonos indebidos

Entidades: **BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 1575/00.**
CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.—Reclamación n.º 1018/00.
CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN.—Reclamación n.º 2397/99.
CAJA DE AHORROS Y M. P. DE GIPUZKOA Y SAN SEBASTIÁN.—Reclamación n.º 1625/00.

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 SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 2171/99.**

BANCO GUIPUZCOANO.—Reclamación n.º 1140/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 370/00.

Las entidades relacionadas en este epígrafe no atendieron las instrucciones que cursaron los reclamantes, relativas a diferentes aspectos de las cuentas de las que ellos mismos o terceros eran titulares, lo que llevó al Servicio a estimar que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias. Las concretas instrucciones incumplidas por cada una de las entidades fueron las siguientes: incumplimiento de una orden de devolución de un recibo, dada escasamente una semana antes de su cargo en cuenta (expediente n.º 1140/00); no facilitar a su cliente la disposición en efectivo de los fondos procedentes de una inversión, al vencimiento de la misma, y pese a sus reiteradas peticiones en dicho sentido, entregando en su lugar un cheque bancario que solo podía hacerse efectivo con dos días adicionales de demora (expediente n.º 2171/99); y falta de respuesta adecuada a un escrito del cliente en que manifestaba su voluntad de dejar de ser cliente de la entidad, ante lo cual esta, en opinión del Servicio, debía haberse puesto en contacto con él a fin de formalizar las cancelaciones —suscribiendo los correspondientes documentos y recogiendo en ellos la firma de todos sus titulares— (expediente n.º 370/00).

Actuación unilateral de las entidades

Entidades: **ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 18/00.**

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamaciones n.º 2114/99, n.º 1975/99, n.º 2192/99, n.º 370/00 y n.º 1279/00.

BANCO DEL COMERCIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 279/00.

BANCO GALLEGO.—Reclamación n.º 319/00.

CAJA DE AHORROS DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA).—Reclamación n.º 1919/99.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 224/00, n.º 639/00, n.º 1436/00 y n.º 1694/00.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamaciones n.º 88/00, n.º 907/00 y n.º 1593/00.

BANCO ZARAGOZANO.—Reclamación n.º 1435/00.

IBERCAJA.—Reclamación n.º 379/00.

CAJA DE AHORROS DE MURCIA.—Reclamación n.º 730/00.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.—Reclamaciones n.º 1245/99 y n.º 1876/99.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.—Reclamación n.º 576/00.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.—Reclamaciones n.º 481/00 y n.º 553/00.

CAJA DE AHORROS Y M. P. DE MADRID.—Reclamaciones n.º 100/00, n.º 285/00 y n.º 547/00.

CAJA DE AHORROS Y M. P. DE CÓRDOBA.—Reclamación n.º 1907/99.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS.—Reclamación n.º 624/00.

CAJA RURAL DE TENERIFE.—Reclamación n.º 474/00.

CAJA DE AHORROS DE CATALUÑA.—Reclamaciones n.º 1631/99 y n.º 1626/00.

En los expedientes de este epígrafe, el Servicio estimó que las entidades reclamadas no habían actuado conforme a las buenas prácticas bancarias, ya que 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. Exponemos a continuación las concretas decisiones o actuaciones que concurrieron en cada uno de los expedientes: apertura de una cuenta sin el expreso consentimiento de su titular, y sin facilitar a su cliente la información solicitada reiteradamente acerca de la documentación justificativa de su apertura y movimientos de la misma (expediente n.º 18/00); falta de la firma de los documentos contractuales por quien aparecía como titular de las mismas (expedientes n.º 1631/99 y n.º 279/00), produciéndose en el segundo expediente citado este defecto también en la ficha de firmas, e incluso la admisión como firma autorizada de un tercero, sin constar que quien figuraba como titular de las cuentas efectivamente hubiese otorgado tal autorización; realización de un traspaso entre cuentas basándose en una autorización genérica, cuya autenticidad se discutía, sin respetarse el tenor literal de las instrucciones presuntamente cursadas, que exigían que la cuenta de destino estuviera en descubierto, lo que aquí no sucedía (expediente n.º 319/00); 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, produciéndose en algún caso su adeudo sin previo aviso en otra cuenta del cliente (expedientes n.º 1975/99, n.º 224/00, n.º 370/00, n.º 553/00 y n.º 1279/00); ausencia de liquidación de una cuenta corriente durante tres años, arrojando el resultado de la misma un saldo a favor del banco que fue cargado en cuenta al cliente pese a su disconformidad (expediente n.º 1436/00); no realización del pago, en descubierto de escasa cuantía, de unos seguros sociales, pese a que unos meses antes sí se había autorizado su cargo en cuenta en idénticas circunstancias, sin preocuparse tampoco de ponerse en contacto con el cliente (expediente n.º 1694/00); anulación de un ingreso en cuenta ajena sin contar con el

consentimiento del titular de la cuenta (expediente n.º 1919/99); apertura de una cuenta a nombre de una sociedad, en la que determinados socios eran administradores con carácter mancomunado, a instancias de uno solo de ellos y permitiendo a este, *a posteriori*, que la cuenta operara con su sola firma (expediente n.º 1435/00); reapertura de una cuenta, ya cancelada, para reclamar la devolución de una transferencia incorrectamente abonada, en lugar de proceder al ejercicio de las acciones judiciales correspondientes (expediente n.º 88/00); cumplimentación de una orden de ingreso en efectivo a una persona distinta de la indicada, sin hacer prevalecer el nombre del titular de la cuenta sobre la numeración reflejada en el impreso de ingreso, que estaba equivocada (expediente n.º 907/00); determinadas actuaciones incorrectas a instancias de administradores de comunidades de propietarios, como puede ser la apertura de una cuenta, a nombre de una comunidad de propietarios, por su administrador, sin contar con poder otorgado al efecto (expediente n.º 1876/99), o el abono de recibos, a nombre de una comunidad de propietarios, en una cuenta de la que era titular el administrador, sin acreditarse tampoco que la comunidad de propietarios le hubiera autorizado al titular de la cuenta para su cobro (expediente n.º 1593/00); apertura de una cuenta corriente a nombre de la reclamante sin recoger su firma en el contrato, así como realización de sendos traspasos a dicha cuenta desde el plan de pensiones de su clienta, también sin su consentimiento y sin amparo contractual alguno (expediente n.º 379/00); no recoger en los contratos de libretas de capitalización personal abiertas a nombre de las hijas de la reclamante el plazo de vigencia de las mismas, cancelando las cuentas transcurridos cinco años de su apertura sin acreditar que efectivamente ese fue el plazo de duración acordado con sus clientes (expediente n.º 100/00); proceder de manera unilateral y sin previo aviso a cancelar un depósito en divisas de su cliente, lo que le produjo un quebranto por diferencia de cambio (expediente n.º 285/00); abono de una transferencia, por causas injustificadas y no advertidas al cliente previamente a la validación del impreso, en una cuenta distinta a la designada en el documento de devolución del IRPF (expediente n.º 547/2000); anulación de un traspaso ordenado para cancelar dos préstamos, que posteriormente se lleva a cabo de forma parcial, minorando su importe en determinadas partidas de gastos de reclamación judicial, sin acreditar la autorización del cliente para su cobro y sin hacerle tampoco entrega de los originales de los correspondientes justificantes documentales (expediente n.º 1907/99); falta de conservación de los justificantes documentales de un reintegro que provocó un descubierto en cuenta (expedientes n.º 624/00 y n.º 1626/00); retrocesión unilateral de varios recibos previamente cargados en cuenta (expediente n.º 474/00) o de ingresos en efectivo pese a que el cliente contaba con su justificación documental (expedientes n.º 2114/99 y n.º 576/00); retraso en solucionar el problema derivado de la cancelación, por error de la entidad, de la cuenta co-

rriente asociada a unas participaciones en un fondo de inversión (expediente n.º 730/00); incumplimiento sin causa justificada de una orden de cancelación de una cuenta (expediente n.º 1245/99); y, por último, nuevo cargo en cuenta de un recibo, que pocas semanas antes había sido devuelto por orden expresa del cliente, sin contactar tampoco con él para conocer sus instrucciones al respecto (expediente n.º 481/00).

Mención especial merecen los expedientes n.º 2192/99 y n.º 639/00. En el primero, los datos del código cuenta cliente de unos recibos de presentación periódica eran incorrectos. Ante tal circunstancia, la entidad, en lugar de informar al cliente del fallo en el código cuenta cliente a fin de que procurase su subsanación por la entidad emisora de los recibos, modificó sus registros internos de las domiciliaciones, asociando los mismos a ciertos datos de la entidad emisora de los recibos que, al cambiar en un momento dado, provocaron la devolución de aquellos. En definitiva, el hecho de no subsanar de forma adecuada la incidencia hizo al banco acreedor a un pronunciamiento desfavorable del Servicio.

En el segundo de los expedientes citados, la entidad eludió dar explicaciones a su cliente y al Servicio sobre distintos apuntes cuestionados, limitándose a señalar que la cuestión estaba subjúdice por seguirse actualmente una causa judicial contra el que fuera director de la sucursal donde se produjeron los hechos denunciados. Trataba en definitiva de eludir sus responsabilidades frente a su cliente, a quien la entidad indicó que se personara en la causa abierta contra el director, olvidando —en definitiva— que cuando un empleado de la entidad bancaria actúa en el ejercicio de sus funciones, lo hace en nombre del propio banco y en virtud del apoderamiento por él concedido, por lo que frente a sus clientes, en opinión del Servicio, es la entidad financiera la responsable de todas las actuaciones realizadas en su nombre, sin perjuicio del derecho de esta de recurrir contra el empleado que haya actuado de forma irregular o fraudulenta.

Por consiguiente, este Servicio estimó que la actuación del banco, eludiendo su responsabilidad, solo puede ser considerada contraria a los principios que deben regir las relaciones del banco con sus clientes, que, no puede olvidarse, se basan en una relación de confianza, que en el presente caso resultó defraudada.

FALTA DE DILIGENCIA

Disposiciones en cajero con libreta

Entidad: CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.—Reclamación n.º 2123/99.

La entidad imputó a su cliente dos operaciones que este manifestaba no haber realizado, sin tener en cuenta el lí-

mite de disposición fuera de línea reconocido por ella misma para el uso de la libreta en cajeros automáticos y, asimismo, sin acreditar documentalmente la cuantía de dicho límite. También mereció la reprobación por parte del Servicio que no quedaran registradas adecuadamente las operaciones cuestionadas en la libreta del cliente.

Comisión reiterada de errores o retraso en corregirlos

Entidad: **BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 2077/99.**

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 2077/99, Banco Español de Crédito practicó, en la cuenta del difunto padre del reclamante, una serie de apuntes relacionados con una compra temporal de deuda pública no autorizada por este ni por el propio reclamante como heredero suyo, que dejaron a la misma en descubierto, y que no fueron regularizados hasta casi tres meses después del primer adeudo, por importe de 300.001.948 pesetas, afectando también a una cuenta de valores en la que figuraban él y su padre, como nudo propietario y usufructuario, respectivamente. A pesar de haber advertido el cliente a la entidad a los pocos días sobre el cargo comentado y sobre el descubierto ficticio por él generado, se sucedieron meses después varias liquidaciones en la cuenta como consecuencia de dichos números rojos, que, aunque también fueron regularizadas, entendía el reclamante —con razón— que nunca debieron practicarse. Al parecer, esta incidencia se derivó, según alegaba la entidad, de un error del banco en el número de oficina en la que se contabilizó un contrato de valores. La evidente falta de diligencia por parte de la entidad en la resolución de la incidencia inicialmente planteada, que no fue totalmente subsanada hasta casi tres meses después de la fecha del primer apunte controvertido, la hizo acreedora del pronunciamiento desfavorable por parte del Servicio.

Demora en el abono de intereses pactados

Entidad: **BANCO BILBAO VIZCAYA (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 1722/99.**

En este expediente, el Servicio no encontró justificación alguna para que el pago de los intereses de una cuenta de ahorro vivienda se difiriese, sin amparo legal o contractual, siete meses y medio al momento en que esta fue cancelada. Al no emplear la entidad la debida diligencia, se estimó que su actuación había sido contraria a las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

CONDICIONES CONTRACTUALES

Disposiciones en cuentas sin concurrir las firmas necesarias

Entidades: **BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 1388/00.**

BANKINTER.—Reclamaciones n.º 1764/99 y n.º 1955/99.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.—Reclamación n.º 870/00.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.—Reclamación n.º 1131/00.

En los expedientes n.º 1764/99, n.º 870/00 y n.º 1388/00, las entidades permitieron disponer de ciertas cantidades depositadas en cuentas, sin concurrir las firmas que en cada caso eran necesarias. En efecto, se trataba de depósitos de varios titulares, o bien de una comunidad de propietarios, en los que habían convenido que las disposiciones se harían con la firma conjunta de varias personas. 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.

Bankinter permitió, en el expediente n.º 1955/99, diversas disposiciones contra la cuenta del reclamante, por parte del hermano de este, sin estar autorizado al efecto, lo que se estimó por el Servicio contrario a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1131/00, la Caja de Ahorros del Mediterráneo permitió que una persona no autorizada en la cuenta, el hijo de la reclamante, efectuara disposiciones de la misma sin la libreta de ahorros, utilizando en su lugar documentos de reintegro con la firma de la titular supuestamente falsificada y su DNI. El Servicio estimó que la entidad, en lugar de permitir estas disposiciones irregulares, debía haber solicitado a la titular que, si no podía personarse en la sucursal, autorizase a quien estimase conveniente a tal efecto. Tampoco se estimó correcto que la caja de ahorros permitiese la cancelación parcial de una imposición a plazo, manifestando la entidad que hubo un consentimiento telefónico de la reclamante cuya existencia no quedó probada ante el Servicio, al no existir su oportuna ratificación documental.

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

Entidades: **CAJA RURAL DE SALAMANCA.—Reclamación n.º 2337/99.**

CAJA RURAL DE SEVILLA.—Reclamación n.º 1844/99.

IBERCAJA.—Reclamación n.º 1911/99.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 1723/99 y n.º 1521/00.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.—Reclamación n.º 2464/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA (actualmente, **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA**).—Reclamación n.º 1898/99.

CAJA DE AHORROS Y M. P. DE MADRID.—Reclamaciones n.º 312/00 y n.º 589/00.

CAIXA DE AFORROS DE VIGO E OURENSE (actualmente, **CAIXA DE AFORROS DE VIGO, OURENSE E PONTEVEDRA**).—Reclamación n.º 1965/99.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.—Reclamación n.º 1906/99.

UNICAJA.—Reclamación n.º 2303/99.

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 sus respectivas actuaciones no habían sido ajustadas a las buenas prácticas bancarias. Las particulares situaciones que el Servicio consideró incorrectas fueron las siguientes: falta de acreditación de que la reclamante fue informada de su exclusión como titular de una cuenta que posteriormente se canceló (expediente n.º 1844/99); supresión de un cotitular indistinto o cambio del régimen de disposición de una cuenta, de indistinto a mancomunado, a instancias de uno solo de los titulares, sin recabar las autorizaciones preceptivas (expedientes n.º 1906/99 y n.º 1911/99); cancelación de cuentas o depósitos a plazo fijo de cotitulares sin concurrir el consentimiento de todos ellos o sin, al menos, haber procedido a su comunicación previa a los interesados, censurándose en algún caso la falta de conservación de la orden de cancelación de la cuenta (expedientes n.º 1898/99, n.º 2337/99, n.º 1723/99 y n.º 312/00); admisión de órdenes de inclusión y exclusión de titulares de una cuenta, a instancia de uno solo de ellos, sin contar con el consentimiento de los restantes ni notificarles siquiera las modificaciones efectuadas (expediente n.º 1965/99); modificación de las firmas necesarias para disponer de la cuenta de una comunidad de bienes, tras la dimisión de su administrador, sin que fuera la comunidad, como titular de la cuenta, la que primero acordase y luego comunicase dicha medida a la entidad, lo que provocó que la cuenta, pese a ser de disponibilidad mancomunada, quedase con una sola firma registrada, pagándose un cheque emitido con la única firma subsistente (expediente n.º 2303/99); admisión de disposiciones de fondos en descubierto a uno de los cotitulares de una cuenta indistinta, sin el consentimiento del otro, rechazándose posteriormente una orden escrita de ambos titulares en la que expresaban su deseo de que la entidad no permitiese tales disposiciones en descubierto si no fuesen solicitadas en lo sucesivo por ambos titulares conjuntamente (expediente n.º 589/00); emisión de un contrato de modificación de cuenta, que no ofrece la suficiente claridad en los datos del primer titular, provocando con ello razonables dudas sobre una posible manipulación del documento (expediente n.º 1521/00); y, por último, levantamiento del bloqueo de una cuenta, traspaso de los fondos y cance-

lación posterior, sin justificar de forma clara y fehaciente las instrucciones recibidas (expediente n.º 2464/99).

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

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

Entidades: **BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO**.—Reclamaciones n.º 1723/99, n.º 2026/99, n.º 2280/99, n.º 178/00 y n.º 831/00.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.—Reclamaciones n.º 312/00 y n.º 633/00.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA**).—Reclamación n.º 2161/99.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamaciones n.º 2479/99 y n.º 243/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 254/00.

CAJA RURAL DE SALAMANCA.—Reclamación n.º 2337/99.

BANCO SABADELL.—Reclamación n.º 2375/99.

BANCO ZARAGOZANO.—Reclamación n.º 2187/99.

La norma sexta de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, establece diversos casos en los 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 (diez millones de pesetas). 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.

Falta de formalización de contrato sobre ingresos «salvo recuento»

Entidad: **BANCO DE ALICANTE** (actualmente, **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA**).—Reclamación n.º 187/00.

La entidad no había formalizado el documento contractual correspondiente con anterioridad a la prestación de un servicio de ingresos nocturnos que se verificaban «salvo recuento». En opinión del Servicio de Reclamaciones, puesto que en este tipo de contratos se suelen establecer

unas cautelas para no perjudicar al cliente en caso de discrepancia entre este y el banco sobre el importe depositado, como efectivamente ocurrió en esta reclamación, la ausencia de su primitiva formalización se estimó constitutiva de mala práctica bancaria.

Falta de conservación de documentación sobre condiciones de disposición de cuenta

Entidad: **CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA.—Reclamación n.º 288/00.**

En este expediente, se puso de manifiesto que la caja de ahorros no había conservado debidamente la documentación contractual relativa a qué personas podían disponer de una cuenta abierta a nombre de una comunidad de propietarios, lo que mereció la censura del Servicio de Reclamaciones.

Falta de formalización de los documentos de reintegro

Entidad: **CAJA DE AHORROS DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA).—Reclamación n.º 204/00**

El Servicio de Reclamaciones ha reprochado en numerosas ocasiones el sistema implantado por algunas entidades de crédito, según el cual no requieren a sus clientes la firma de documentos cuando solicitan reintegros de importe inferior a ciertas sumas o cuando existe supuestamente un alto grado de confianza. Así se ha recogido expresamente en nuestra Memoria de 1998, página 62, en la que se señala que «... Esta irregular práctica genera una inseguridad en los titulares de los depósitos bancarios, al no existir constancia documental de la identidad de la persona que realiza el reintegro. En estos casos, habrá de ser la entidad que adopte esta práctica tan nociva la que al final se pueda ver perjudicada por la misma, puesto que se verá privada de los medios de prueba para acreditar que ha cumplido diligentemente con el deber de custodia de los fondos depositados por los clientes y que ha prestado de forma adecuada el servicio de caja inherente al contrato de cuenta».

En el presente expediente, Bancaja no requirió la firma del documento por tratarse de un reintegro por importe inferior a 75.000 pesetas efectuado en la misma oficina de apertura de la cuenta, lo que mereció la censura del Servicio, en coherencia con el criterio antes señalado.

Defectos de información en el documento contractual

Entidad: **M.P. Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.—Reclamación n.º 1775/00.**

Este Servicio se ha pronunciado en diversas ocasiones considerando que la inclusión en contrato de normativa derogada es constitutiva de mala práctica bancaria. En el presente caso, en el contrato de cuenta de ahorro vivienda

se contenían referencias a normativa fiscal ya derogada cuando se suscribió, por lo que, en nuestra opinión, la caja de ahorros obró de forma incorrecta al no mantener convenientemente actualizado el contenido del contrato de depósito irregular que firmó con el reclamante, sin perjuicio de entender que semejantes menciones no tenían, ni mucho menos, la relevancia que pretendía aquel.

Falta de entrega al cliente del documento contractual

Entidad: **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 445/00.**

En la presente reclamación, entendió el Servicio que el banco reclamado se había apartado de las buenas prácticas bancarias, al no facilitar a su cliente, a pesar de la solicitud expresa de este, copia de los documentos contractuales que amparasen determinadas operaciones de depósito a plazo contratadas, algo a lo que además venía obligado según normativa.

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

Entidades: **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 2468/99.**

CAJA RURAL DE VALENCIA.—Reclamación n.º 1014/00.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.—Reclamación n.º 2443/99.

BANCO DEL COMERCIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 2356/99.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.—Reclamación n.º 1727/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 2169/99 y n.º 548/00.

BANCO MAPFRE.—Reclamación n.º 543/00.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 213/00.

BANCO POPULAR ESPAÑOL.—Reclamación n.º 464/00.

En los expedientes n.º 2443/99 y n.º 2356/99, los documentos contractuales de las cuentas de los reclamantes no recogían 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, o el procedimiento para la modificación de las mismas. Pues bien, este quebrantamiento normativo por parte de la Caja de Ahorros de Granada y del Banco del Comercio fue estimado contrario a las buenas prácticas bancarias.

En los expedientes n.º 213/00 y n.º 464/00, se trataba de unas cuentas abiertas a nombre de menores de edad, que habían venido funcionando durante años sin recogerse, ni siquiera en el documento contractual, la firma de sus re-

presentantes legales, lo que en opinión del Servicio supuso no ya simplemente una evidente irregularidad contractual, sino una dejación de sus deberes mercantiles cara a los titulares de los fondos.

En la reclamación relativa a Caja San Fernando (n.º 1727/00), la entidad reclamaba un saldo deudor a la reclamante, quien se negaba a admitirlo al no haber suscrito el contrato de cuenta. Frente a ello, la caja de ahorros consideraba que, sin perjuicio de este defecto formal, la reclamante sí suscribió la cartulina de firmas, lo que, unido a su falta de oposición a la condición de titular a lo largo de muchos años, suponía un reconocimiento tácito de la misma. El Servicio, sin perjuicio de remitir a las partes a que acudieran a los tribunales de justicia a fin de determinar cuál fue la intención de la reclamante al suscribir la cartulina de firmas, entendió que la entidad había incurrido en una mala práctica bancaria al no conservar copia del contrato suscrita por todos los titulares. De la misma forma, tampoco en el expediente n.º 548/00 existía un documento contractual firmado por las partes que regulase las condiciones en que se produciría la restitución del depósito, ni se había realizado la entrega del contrato al cliente, lo que se estimó contrario a la normativa de disciplina bancaria sobre claridad y transparencia.

En lo que respecta al expediente n.º 2468/99, se trataba de un depósito a plazo cuya rentabilidad venía indexada al IBEX 35, en cuyo documento contractual se señalaba que las partes rubricaban cada una de las hojas (un total de 4) y firmaban al final del mismo en señal de consentimiento. Pues bien, precisamente dos hojas no venían rubricadas, conteniéndose en una de ellas la cláusula que regulaba la cancelación anticipada a instancias del cliente, en la que se admitía la posibilidad de pérdida de parte del depósito constituido, circunstancia esta que acaeció, y en la otra, los datos sobre el índice aplicado y los cálculos a efectuar para practicar las liquidaciones pactadas. Dicha irregularidad, consistente en no rubricarse dos hojas del contrato con semejante trascendencia, pese a lo pactado expresamente, no pudo sino reputarse constitutiva de mala práctica bancaria. Idéntica conclusión se alcanzó en el expediente n.º 1014/00, de Caja Rural de Valencia, en el que se trataba también de un depósito indexado con un anexo al documento contractual que no estaba firmado por el cliente, tal y como era exigible.

En la reclamación n.º 2169/99, el Servicio echó en falta la firma de la reclamante, que figuraba como cotitular, en el documento contractual de apertura de una cuenta a plazo. En cambio, en el expediente n.º 543/00 faltaba la firma de la madre de la reclamante, cotitular de la cuenta, entendiéndose el Servicio de Reclamaciones que las actuaciones del Banco Santander Central Hispano y del Banco Mapfre, respectivamente, se alejaron de las buenas prácticas bancarias, tanto al no exigir la firma en cuestión, en el momento de contratar, como también al no procurar que dicho defecto formal se subsanase posteriormente.

Falta de información sobre movimientos o saldos en cuentas

Entidades: **BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 1989/00.**

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 1758/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 981/00.

En los expedientes n.º 1758/99 y n.º 1989/00, los reclamantes se dirigieron a las entidades de las que eran clientes para mostrar su disconformidad con ciertas cantidades cuyo pago se les reclamaba o había sido adeudado en sus cuentas, requiriendo la exhibición de los justificantes correspondientes a los apuntes, a fin de conocer su origen y procedencia, o bien requiriendo información completa sobre movimientos y liquidaciones practicadas en las cuentas; sin embargo, las entidades no facilitaron esta información que solicitaron los clientes o lo hicieron con un considerable retraso. 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 el expediente del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, n.º 981/00, el banco se negaba a actualizar los movimientos de una libreta mientras existiesen saldos negativos, reflejándose los ingresos que el cliente realizaba, pero no el resto de movimientos pendientes. En opinión del Servicio, semejante práctica, que provoca —en definitiva— que la libreta de ahorros, instrumento básico de control de los movimientos que en la cuenta se operan, refleje unos saldos incorrectos, va en contra, claramente, del principio de transparencia que inspira la normativa bancaria.

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

Entidades: **BANCO BILBAO VIZCAYA (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamaciones n.º 1789/99 y n.º 1818/99.**

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 1237/00.

BANCO BSN BANIF.—Reclamación n.º 700/00.

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, como es sabido, el extinto Consejo Superior Bancario, mediante Circular n.º 68/93, de 21 de junio, recomendó a las entidades que comunicaran a sus clientes las retenciones realizadas en sus cuentas como consecuencia de los embargos decretados por la Administración. Por todo ello, la falta de notificación de la retención y embargo de la cuenta se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

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

Entidades: **CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.—Reclamación n.º 223/00.**

CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS.—Reclamación n.º 1137/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 1112/00.

La Caja General de Ahorros de Canarias (expediente n.º 1137/00) no permitió a su cliente disponer de los fondos depositados, bloqueando la cuenta por haberse abonado en la misma pensiones de una cotitular indistinta ya fallecida. El Servicio comprobó que, efectivamente, desde el óbito de un cotitular y durante casi siete años, se realizaron abonos de pensiones indebidas. Pues bien, la entidad no solo actúa como mandataria de sus clientes cuando presta el servicio de caja, sino que también lo es de la Tesorería General de la Seguridad Social al abonar las pensiones, y, como tal, debe cumplir una serie de obligaciones, entre ellas la de comprobar la subsistencia del pensionista y de solicitar, en caso de duda, a la Tesorería General de la Seguridad Social que requiriese a los titulares a quienes se hacen abonos en cuenta que aportasen a las oficinas pagadoras documentación acreditativa de la pervivencia de los pensionistas. Por ello, se estimó que la caja de ahorros, al bloquear el importe de unas pensiones que se venían abonando en cuenta sin poner en conocimiento de la Tesorería el carácter indebido de las mismas, no se había ajustado a los usos y buenas prácticas bancarios.

En los expedientes n.º 223/00 y n.º 1112/00, los reclamantes se quejaban de unos adeudos realizados por Caja

Castilla-La Mancha y el Banco Santander Central Hispano, respectivamente, en virtud de órdenes de la Seguridad Social, del importe correspondiente a una pensión indebidamente abonada en cuenta, a nombre de personas ya fallecidas, sin mediar su consentimiento y sin notificación previa. El Servicio consideró que las entidades no se ajustaron a las exigencias de las buenas prácticas bancarias, al no notificar a los interesados, antes de practicar adeudo alguno, la reclamación efectuada por la Seguridad Social, a fin de que aquellos pudieran adoptar las medidas que consideraran oportunas para devolver tal cantidad.

Falta de información o información deficiente respecto a diversos aspectos

Entidades: **ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamaciones n.º 2371/99 y n.º 174/00.**

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamaciones n.º 96/00, n.º 744/00 y n.º 1350/00.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS.—Reclamación n.º 1696/99.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 132/00.

BANCO PASTOR.—Reclamación n.º 181/00.

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; 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: retraso de nueve meses en modificar el domicilio de remisión de correspondencia de la cuenta (expediente n.º 2371/99); falta de aclaración sobre una remesa que el cliente alegaba había sido objeto de doble cargo en cuenta, fundamentando su negativa en un subjúdice que no existía (expediente n.º 174/00); falta de claridad en la redacción tanto de un documento de ingreso en cuenta como de los extractos de una cuenta de tarjeta de crédito (expediente n.º 96/00); ausencia de claridad en la retrocesión de una comisión cobrada, al manifestar la entidad en un primer momento que la cuenta quedaba con saldo de cero pesetas, cuando en realidad existían 191 pesetas disponibles, como después, de forma contradictoria, alegó la entidad (expediente n.º 744/00); falta de información acerca de las cantidades ingresadas para la cancelación de unas posiciones deudoras (expediente n.º 132/00); demora considerada excesiva en llevar a cabo una rectificación de una informa-

ción errónea facilitada a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (expedientes n.º 1696/99 y n.º 1350/00); y aceptación de que una persona firmase un recibí de una cantidad de dinero en concepto de devolución del IRPF a nombre de otra —su cónyuge en el momento de presentar la declaración— sin la pertinente autorización, intentando posteriormente la subsanación del fallo de forma poco correcta (expediente n.º 181/00).

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

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 1822/99.

BANKINTER.—Reclamación n.º 520/00.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ÁVILA.—Reclamación n.º 2428/99.

UNICAJA.—Reclamación n.º 1747/00.

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

Pues bien, de conformidad con este criterio, el Servicio estimó que la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ávila (expediente n.º 2428/99) no había actuado conforme a las buenas prácticas bancarias ya que no facilitó a una heredera acreditación documental de determinadas disposiciones posteriores al óbito o extractos de liquidación de la cuenta, pese a las reiteradas peticiones de aquella. Es más: pese a indicar en sus alegaciones que procedería inmediatamente al envío a la reclamante de la documentación solicitada, transcurrido un mes de estas manifestaciones todavía no le había facilitado la misma, en una actuación que se estimó poco transparente y a todas luces censurable. En el expediente relativo a Bankinter (n.º 520/00), se censuró el comportamiento de este banco, entre otras cuestiones, por demorar injustificadamente la entrega a la interesada de la información solicitada sobre las posiciones y movimientos de las cuentas de su ex-marido fallecido.

En el expediente n.º 1747/00, el Servicio estimó que la actuación de Unicaja no había sido correcta ni ajustada a las buenas prácticas bancarias, ya que cometió diversos errores que pusieron de manifiesto una actuación escasamente diligente. Así, el heredero no fue atendido debidamente por la sucursal a la que se dirigió; posteriormente, tras un escrito enviado al defensor del cliente, se le comunica que acuda a una sucursal en Madrid, en la que se supone que se le informaría, cosa que no ocurrió; y, por último, cuando se le envía una comunicación con todos los datos solicitados, estos datos resultaron ser erróneos.

En el expediente n.º 1822/99, frente a las concretas imputaciones del abogado representante de la comunidad hereditaria reclamante, discrepando de distintas actuaciones, como el cierre de una cuenta, traspaso del saldo a otra, abono de dividendos en una tercera, etc., sin órdenes expresas por personas facultadas, la entidad no proporcionó información alguna, escudándose en la falta de aportación de determinada documentación de una de las testamentarias (los dos titulares de la cuenta, abierta con carácter indistinto, habían fallecido). El Servicio entendió que los herederos de uno de los titulares de una cuenta indistinta ocupan la misma posición de su causante, y tienen derecho a ser informados de cuanto acontece relacionado con la cuenta que sea posterior al óbito, estimándose —en consecuencia— que la actuación de la entidad fue poco transparente.

Contratos no adaptados a la vigente normativa

Entidades: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 2161/99.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 2084/99.

BANCO ZARAGOZANO.—Reclamaciones n.º 364/00 y n.º 1089/00.

IBERCAJA.—Reclamaciones n.º 491/00 y n.º 833/00.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamaciones n.º 1836/99 y n.º 1861/99.

DRESDNER BANK A.G. SUCURSAL EN ESPAÑA.—Reclamación n.º 2366/99.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.—Reclamación n.º 1200/00.

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

GRUPO III

TRANSFERENCIAS

COMISIONES

Cobro de comisiones desproporcionadas

Entidades: **BANCO ATLÁNTICO.—Reclamación n.º 819/00.**
UNICAJA.—Reclamación n.º 1508/00.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas aplicaron de forma automática las comisiones que tenían tarifadas por las transferencias que habían ordenado sus clientes, de forma que como las cantidades transferidas eran de elevada cuantía, resultaron asimismo unas comisiones de importe considerable (en torno a las ciento cincuenta mil pesetas) por la aplicación de los porcentajes tarifados.

El Servicio estima que el régimen de libertad en el establecimiento de comisiones por parte de las entidades no implica que pueda considerarse buena práctica bancaria la aplicación automática de las mismas, ya que es obligación de las entidades ponderar las cantidades que deben cargarse a los clientes por los servicios prestados, teniendo siempre presente el principio de proporcionalidad, para evitar en la medida de lo posible que se cobren cantidades abusivas por servicios cuyo coste real no se corresponde con el importe repercutido. Además, en casos como estos, es exigible que se informe previamente a los ordenantes del coste que va a suponerles la ejecución de sus instrucciones, a fin de que puedan evaluar la conveniencia de mantenerlas o utilizar un sistema alternativo de traspaso de fondos.

Sobre la base de estos razonamientos, el Servicio estimó que las entidades no se habían ajustado a las buenas prácticas bancarias, ya que habían adeudado a sus clientes, en concepto de comisión por la ejecución de transferencias, sin previo aviso, unos importes desproporcionados en relación con el servicio que habían prestado.

Falta de transparencia en el cobro de comisiones

Entidades: **BANCA JOVER (actualmente integrada en CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID).—Reclamación n.º 1851/99.**

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 1991/99.

BANCO SABADELL.—Reclamación n.º 1811/99.

La Banca Jover (expediente n.º 1851/99) cobró a su cliente la comisión que tenía registrada en su folleto de tarifas por la ejecución de una transferencia a otra entidad crediticia. Sin embargo, el reclamante sostenía que antes de ordenar la transferencia, el director de la sucursal le informó de los gastos que se devengarían por la operación, información que estimó conforme y sobre la base de la misma ordenó realizar la operación. A pesar de ello, los gastos que le comunicaron eran de importe considerablemente inferior a los que finalmente le repercutieron. La entidad, por su parte, se ceñía en sus alegaciones a la legalidad formal de la comisión cobrada, sin hacer referencia a la existencia o no del pacto invocado por el cliente. Partiendo de estas circunstancias, se desprende una clara desinformación, de la que era responsable la entidad, e, incluso, la existencia del pacto previo invocado por el reclamante, lo que suponía que el cobro de la comisión, en la cuantía en que se llevó a efecto, había supuesto un incumplimiento por parte de la entidad, que merecía el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

En el expediente relativo al Banco Español de Crédito (n.º 1991/99), el reclamante discrepaba con el incremento, sin previo aviso, del importe de la comisión que le venía cobrando la entidad por el abono de una pensión que recibía del extranjero. Acreditado en el expediente que el banco no había comunicado al cliente la modificación de la comisión, el Servicio estimó que esta actuación no era conforme a las buenas prácticas bancarias, ya que el aviso previo al cliente era esencial, a fin de que este pudiera decidir acerca de si quería o no continuar solicitando la prestación del servicio a la entidad reclamada. Además, en una concreta mensualidad de la pensión, la entidad aplicó la comisión por transferencia ordinaria, pues así se recibió en Banejo, por error de la entidad ordenante; no obstante, el Servicio estimó que tan pronto como advirtió el error existente debió haber modificado la comisión que había percibido y ajustarla al concepto que realmente procedía,

cosa que no hizo, por lo que en este punto se apreció que la entidad también había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

El Banco de Sabadell (expediente n.º 1811/99) no informó a la sociedad reclamante de la comisión que tenía tarifada para la recepción de órdenes de transferencia del extranjero, pese a que el cliente había solicitado en un determinado momento información sobre el citado servicio, dado que tenía que recibir unos pagos de una determinada entidad radicada en el extranjero. Una actuación acorde a las buenas prácticas bancarias habría requerido que la entidad hubiese informado correctamente a su cliente acerca de que la operativa que él planteaba se encontraba sujeta al cobro de comisiones; de este modo, se habría evitado que el reclamante se viera sorprendido por el adeudo de las mismas o, en su caso, podría haber optado por no realizar la operación. En cualquier caso, esta actuación no observada por la entidad habría redundado en beneficio de los principios de claridad y transparencia, así como de la confianza mutua que debe regir en las relaciones banco-cliente.

Cobro de comisiones indebidas

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 2091/99.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria adeudó al reclamante una comisión por cada abono que realizaba en su cuenta, procedente de la pensión que aquel recibía del extranjero; la cantidad adeudada respondía a la establecida en las tarifas de la entidad para operaciones con el exterior, transferencias y órdenes de pago recibidas, órdenes de pago de pequeña cuantía, liquidadas a favor de pensionistas. En el caso concreto de este expediente, la pensión se recibía a través de una entidad de crédito española que tenía suscrito un convenio con el organismo ordenante, mediante el cual se canalizaban a través de esta entidad los pagos a pensionistas españoles, sin gastos para los mismos. Por consiguiente, el Servicio consideró que en el presente caso no estaba justificada la aplicación de la tarifa para operaciones procedentes del exterior, ya que si bien el ordenante inicial de las pensiones era un no residente, la entidad reclamada recibía los fondos directamente de una entidad de crédito residente y en pesetas, por lo que, en principio y a falta de otra argumentación que lo justificara, debía darse al abono el mismo tratamiento que se daría a cualquier abono de una transferencia interior. Por este motivo, el Servicio concluyó que la entidad había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

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

**Entidades: BANCO ATLÁNTICO.—Reclamación n.º 537/00.
BANKOA.—Reclamación n.º 934/00.**

BANKINTER.—Reclamaciones n.º 823/00 y n.º 993/00.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 1318/00.

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

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

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

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

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

Pues bien, en todos los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas cobraron a sus clientes (que eran beneficiarios de transferencias incluidas en el ámbito de aplicación de esta Ley) diversas cantidades en concepto de comisión, quebrantando las disposiciones de la norma, ya que no acreditaron que el ordenante de las mismas hubiera indicado que los gastos de las operaciones fuesen, total o parcialmente, a cargo de los beneficiarios. Por este motivo, el Servicio estimó que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA

Abono de transferencias en cuenta distinta a la indicada en la orden

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 949/00.

BANKINTER.—Reclamación n.º 765/00.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas recibieron sendas transferencias a favor de los re-

clamantes, para ser abonadas en las cuentas que estos mantenían en las mismas. Sin embargo, en lugar de abonar los fondos en las cuentas destinatarias, conforme a las indicaciones recibidas, las entidades reclamadas procedieron a aplicar las cantidades, directamente, a diferentes posiciones deudoras, en ejercicio del derecho de compensación que manifestaban ostentar. En estas circunstancias, el Servicio estimó que lo procedente hubiera sido abonar las transferencias en las cuentas destinatarias y, a continuación, en caso de que concurrieran los requisitos pertinentes, proceder a la compensación, a la vez que comunicar esta decisión a los interesados, con el fin de ofrecerles la máxima información posible. Por tanto, al haber omitido las entidades las actuaciones descritas —aviso a los interesados y anotación en las cuentas de abono antes de compensar—, el Servicio estimó que su proceder no había ofrecido la transparencia exigible y, por ello, que habían quebrantado las buenas prácticas bancarias.

Retrocesión de transferencias sin consentimiento de los interesados

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.—Reclamación n.º 988/00.

UNICAJA.—Reclamación n.º 99/00.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.—Reclamación n.º 2214/99.

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

Ejecución de transferencias sin mediar el consentimiento del titular de la cuenta

Entidad: BANCO DEL COMERCIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 2259/99.

En este caso, el Banco del Comercio ejecutó diferentes transferencias de fondos con cargo a la cuenta del reclamante, sin el pertinente respaldo documental y sin la firma del ordenante, ya que no se habían cursado por escrito las referidas órdenes de transferencia. Por este motivo, debía

reputarse responsable a la entidad de las discrepancias que posteriormente surgieron sobre la autría y legitimidad de las mismas, de modo que, aun reconociendo las especiales circunstancias que concurrían en la presente reclamación —transcurso de bastante tiempo hasta que el reclamante formuló su reclamación, tratarse de un modo habitual de proceder con el cliente afectado, ...—, el Servicio estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

FALTA DE DILIGENCIA

Falta de diligencia en la tramitación de transferencias

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 785/00.

BANCO POPULAR ESPAÑOL.—Reclamación n.º 1069/00.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamaciones n.º 1586/00, n.º 872/00 y n.º 383/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO y BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 28/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 630/00.

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 los reclamantes. 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, 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: el Banco Santander Central Hispano, como entidad destinataria de una transferencia ordenada por el reclamante, demoró varios días el abono en la cuenta del organismo beneficiario, lo que originó que el pago no se recibiera dentro del plazo pertinente y los consecuentes gastos y recargos (expediente n.º 785/00); el Banco Popular Español aceptó y ejecutó una orden de transferencia a favor de la reclamante, tal como había sido ordenada, pero días más tarde, y sin previo aviso, anuló el abono, sin acreditar tampoco el destino dado a los fondos (expediente n.º 1069/00); el Banco Español de Crédito no instó a los bancos corresponsales intervinientes en la ejecución de una transferencia ordenada por el reclamante a que gestionaran más eficazmente la orden, ante la demora en que estaban incurriendo en situar los fondos en la entidad extranjera que el reclamante había indicado (expediente n.º 1586/00); también el Banco Español de Crédito (expediente n.º 872/00) devolvió la transferencia que en concepto de pensión recibió a favor del reclamante, sin justificar el motivo de la devolución y pese a que el reclamante era cliente antiguo de la entidad y recibía habitualmente su

pensión por ese procedimiento; en el otro expediente relativo al Banco Español de Crédito (n.º 383/00) se puso de manifiesto la demora en que incurrió la entidad en rectificar el error que había cometido, consistente en abonar la transferencia recibida a favor de la reclamante en una cuenta abierta con la misma numeración en una sucursal diferente, lógicamente, a nombre de un tercero; en el expediente n.º 28/00, la falta de diligencia concurrió tanto en la actuación de la entidad emisora, de sendas transferencias ordenadas por el reclamante, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, como en la de la entidad receptora de las mismas, Banco Santander Central Hispano: esta última, por abonar las transferencias a persona diferente de la indicada en la orden, lo que retrasó casi tres meses la devolución a la entidad emisora, mientras que esta demoró dos meses el abono de una de ellas en la cuenta del ordenante, aplicando además una valoración incorrecta al apunte; el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 630/00) no solo ejecutó por error una transferencia con cargo a la cuenta del reclamante, sino que también empleó un tiempo excesivo en resolver definitivamente la incidencia.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Falta de información o documentación deficiente

Entidades: **BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 1247/00.**

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.—Reclamaciones n.º 427/00 y n.º 428/00.

BANCAJA.—Reclamación n.º 1364/00.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1247/00) no aportó al expediente —según manifestaba, por no haberla podido localizar— copia de la orden de transferencia cursada por un determinado organismo, cliente de la entidad, cuyo importe debía ser abonado al reclamante, también en la entidad, lo que impidió al Servicio comprobar el origen del error que se había cometido: en efecto, la transferencia fue abonada a una persona diferente, pero la falta de dicha documentación ocasionó que no pudiera determinarse si el error era imputable al organismo ordenante de la transferencia o a la propia entidad reclamada. De este modo, se puso de manifiesto el incumplimiento en que había incurrido la entidad de la obligación impuesta por la normativa mercantil sobre conservación de documentos.

En los expedientes relativos a la Caja de Ahorros Provincial San Fernando (n.º 427/00 y n.º 428/00), los resguardos o comprobantes de unas transferencias emitidos por la caja presentaban diversas deficiencias o anomalías: los importes de comisión, gastos y suma transferida consignados en los documentos eran erróneos. Por este motivo, el Servicio estimó que la entidad no había observado la transparencia y claridad que deben aunar los documentos bancarios.

Bancaja (expediente n.º 1364/00), ni proporcionó al reclamante ni aportó al expediente la orden de transferencia cursada por el cliente, lo que impidió comprobar si la orden era o no legítima y si estaba correctamente cumplimentada y firmada. Lógicamente, esta falta de información fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

GRUPO IV

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

COMISIONES

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

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.—
Reclamación n.º 1682/99.

CAJA RURAL DE CIUDAD REAL.—Reclamación n.º 2201/99.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.—Reclamación n.º 2256/99.

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, excepto en el caso del expediente n.º 2201/99, en que la Caja Rural de Ciudad Real cobró una comisión superior a la tarifada, 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: así, no habían advertido a sus clientes, en la factura de presentación de los efectos o de algún otro modo, que existían comisiones que podían devengarse por el impago de los documentos, para que de esa forma los interesados conocieran de antemano, con total claridad, las condiciones económicas de las operaciones concertadas. En suma, la actuación de las entidades no se estimó ajustada a las buenas prácticas bancarias, al haber adeudado unas comisiones de cuya existencia no habían advertido previamente a los clientes.

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

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA y CAJA RURAL DE ALICANTE.—Reclamación n.º 354/00.

BANCA PUEYO y CAJA RURAL DE EXTREMADURA.—Reclamación n.º 923/00.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA) y CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.—Reclamación n.º 2159/99.

BANCO ZARAGOZANO y BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 113/00.

BANCAJA y BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 1171/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 1573/99 y n.º 1015/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 660/00.

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

En el expediente n.º 354/00, el reclamante había solicitado al Banco Bilbao Vizcaya Argentaria la gestión de cobro de un pagaré que estaba domiciliado en una cuenta de la Caja Rural de Alicante; pues bien, el documento fue presentado al cobro en sucesivas ocasiones, resultando devuelto en todas ellas por unos supuestos datos erróneos contenidos en el mismo, que no fueron concretados ni acreditados por ninguna de las dos entidades intervinientes. En suma, el Servicio consideró que el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria había vulnerado lo aconsejado por las buenas prácticas y usos bancarios, tanto por haber repercutido al interesado la comisión por devolución del pagaré, sin haber advertido previamente al reclamante de su existencia, como por haberle dado versiones distintas y contradictorias de los motivos por los que había sido devuelto

el pagaré en cuestión. Por su parte, el proceder de la Caja Rural de Alicante también mereció la opinión desfavorable del Servicio, por cuanto su postura de no explicar las razones por las que se produjeron las sucesivas devoluciones del pagaré había sido abiertamente contraria a lo recomendado por las buenas prácticas y usos bancarios.

En los expedientes n.º 923/00, n.º 2159/99, n.º 113/00 y n.º 1171/00, la devolución de los efectos que los reclamantes habían entregado, respectivamente, a Banca Puyo, Argentaria, Banco Zaragozano y Bancaja, se produjo como consecuencia de errores imputables a las entidades libradas o domiciliarias o a discrepancias operativas entre las primeras y estas últimas (Caja Rural de Extremadura, en el primero de ellos, Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha, en el segundo, y Banco Santander Central Hispano, en los otros dos). Por ello, el Servicio consideró que la actuación tanto de las entidades presentadoras como de las entidades libradas o domiciliarias había sido contraria a las buenas prácticas y usos bancarios, pues, sabedoras de que las devoluciones en modo alguno habían sido imputables a los reclamantes, permitieron que fueran estos los que soportaran las consecuencias perjudiciales de las mismas.

Sobre este particular, la opinión del Servicio es que las entidades presentadoras no pueden pretender obtener lucro de sus clientes o de terceros en términos de «comisión por devolución», en la medida en que la incidencia no responda a un hecho o circunstancia del que sea responsable alguno de los sujetos —acreedor o deudor— de la relación cambiaria, sino única y exclusivamente a errores de alguna de las entidades crediticias intervinientes; estas equivocaciones, en todo caso, deberían dilucidarse ante el organismo de dirimencias interbancarias competente, pero nunca pueden dar lugar a que se trasladen las consecuencias de esas equivocaciones a quienes no son responsables de ellas.

Similar fue el supuesto analizado en el expediente n.º 1573/99, en el que el Servicio, en consonancia con este criterio, apreció que la actuación del Banco Santander Central Hispano había sido contraria a las buenas prácticas bancarias, ya que había cobrado a su cliente una comisión por devolución y había mantenido el cargo de la cantidad adeudada, pese a conocer que la incidencia se había producido como consecuencia de un error que había cometido la entidad librada y que había rectificado tan pronto como fue advertido.

En otra de las reclamaciones relativas al Banco Santander Central Hispano (n.º 1015/00), el reclamante entregó en gestión de cobro un cheque librado contra una entidad extranjera. El citado banco no acreditó en el expediente haber realizado esta gestión de cobro, de forma que todo apuntaba a que había extraviado el cheque, tal como sostenía el reclamante. Pese a ello, la entidad cobró, mes y medio después, una comisión por devolución, que el Servicio

no estimó acorde a las buenas prácticas bancarias; en efecto, faltaba el presupuesto de hecho necesario que justificara su devengo, ya que no acreditó haber presentado el cheque a la entidad librada. Por ello, el Servicio no pudo constatar que concurriera la causa que justificara el devengo de la comisión, por lo que su repercusión se estimó improcedente.

En la misma fecha de vencimiento de unos pagarés (expediente n.º 660/00), la sociedad reclamante, en su condición de deudora de los efectos, realizó la provisión de fondos necesaria en la cuenta domiciliaria de los mismos para hacer frente a su obligación de pago; sin embargo, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria procedió a devolverlos al presentador, sin esperar a agotar completamente el día del vencimiento, ni justificar las causas por las que no lo había hecho. De esta forma, la entidad privó a su cliente de la posibilidad de cumplir con su obligación en el mismo día del vencimiento, lo que originó el consiguiente devengo de los gastos de devolución que cobró a su proveedor la entidad presentadora y que fueron repercutidos por esta a la sociedad reclamante. El Servicio entendió que esta actuación del banco reclamado había resultado contraria a las buenas prácticas bancarias, por no haber defendido convenientemente los intereses de su cliente.

Aplicación incorrecta de la tarifa de comisiones

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 2084/99.

CAJA RURAL DE CIUDAD REAL.—Reclamación n.º 2201/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 1943/99.

En el expediente n.º 2084/99, el reclamante mostraba su desacuerdo con las comisiones que le cobró el Banco Santander Central Hispano por la negociación de dos cheques ingresados en su cuenta, librados contra otra cuenta en la misma entidad. Analizado el expediente, el Servicio consideró que en este supuesto la entidad de crédito reclamada había prestado un servicio a su cliente, consistente en la gestión de cobro de dos cheques, pero no parecía admisible considerar que estuviéramos ante una negociación de los mismos. En efecto, al tratarse de dos cheques librados contra una cuenta en la propia entidad, esta no tenía que presentarlos a compensación, limitándose, por tanto, a comprobar la existencia de saldo en la cuenta de cargo y la autenticidad de la firma. Por ello, y sin perjuicio de que la entidad pudiera percibir una comisión por el servicio que había prestado, se consideró que la entidad reclamada no se había ajustado en este caso a las buenas prácticas y usos bancarios, ya que había percibido una comisión tarifada para un supuesto de hecho diferente al que en realidad concurría en el expediente.

En la reclamación relativa a la Caja Rural de Ciudad Real (n.º 2201/99), el cliente entregó a la citada entidad un efecto para que gestionase su cobro ante la domiciliataria. El Servicio estimó que, en esta ocasión, la caja rural no había aplicado correctamente su tarifa de comisiones, ya que había cobrado al reclamante, por el servicio prestado, la comisión que tenía tarifada para los efectos no domiciliados, en lugar de la prevista en sus tarifas para los domiciliados. En suma, dado que el efecto reunía características suficientes para considerarlo incluido en este último grupo, el Servicio concluyó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1943/99, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria cobró al reclamante una comisión por la emisión de un cheque bancario; el cheque en cuestión fue emitido en pesetas contra una cuenta de «no residente», pero la entidad aplicó el epígrafe de sus tarifas correspondiente a operaciones en moneda extranjera contra pesetas o euros. A la vista de las circunstancias concurrentes, el Servicio estimó que la comisión cobrada por la entidad no había sido la procedente, ya que en este caso no se había producido una operación de características que justificaran la aplicación de las tarifas sobre extranjero; en su caso, lo serían las comisiones o gastos legalmente establecidos en las tarifas para las operaciones en pesetas o euros. Por este motivo, el Servicio estimó que el banco reclamado no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

Falta de transparencia en el cobro de comisiones

Entidad: **BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 650/00 y n.º 994/00.**

En los expedientes de este epígrafe, el Banco Santander Central Hispano no informó adecuadamente a los reclamantes de las comisiones que cobraría por la emisión de sendos cheques bancarios que habían solicitado. En la reclamación n.º 650/00, el banco cobró una determinada comisión, por dicha gestión, sin haberlo hecho cuando poco tiempo antes había emitido otro cheque bancario. Este proceder ponía de manifiesto una modificación en el trato de favor que hasta entonces había dispensado al cliente, truncando las expectativas que este podía haberse creado sobre las condiciones en que se realizaría la operación.

Por su parte, en la reclamación n.º 994/00, el banco indicó al reclamante que la comisión sería de una determinada cuantía, pero el cargo definitivo, tras la emisión del cheque bancario, fue de una cantidad notablemente superior. El Servicio estimó que en ambos casos la entidad reclamada no había observado la transparencia exigible en las relaciones banco-cliente y, por tanto, había quebrantado las buenas prácticas bancarias: en el primer caso, por no ha-

ber informado previamente al interesado del cambio de criterio respecto a las condiciones a aplicar; en el segundo, por informar de modo incorrecto acerca de tales condiciones.

Cobro de comisiones indebidas

Entidades: **BANCO DE MURCIA.—Reclamación n.º 2217/99.**

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamaciones n.º 861/00 y n.º 1355/00.

El Banco de Murcia (expediente n.º 2217/99) cobró a la asociación reclamante unas comisiones de gestión de cobro de recibos superiores a las pactadas en el contrato de colaboración suscrito entre los interesados. La asociación reclamante se dirigió en numerosas ocasiones al banco, a fin de que retrocediera las cantidades indebidamente cobradas, pero su pretensión solo fue atendida después de la presentación de su reclamación ante el Servicio. Además, el banco no rectificó correctamente la situación, ya que no hizo coincidir la fecha valor de los apuntes de abono con los cargos originarios. En definitiva, el Servicio concluyó que, por todos estos motivos, la actuación del Banco de Murcia no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En el convenio suscrito en su día entre el banco reclamado y el colectivo al que pertenecía el reclamante (expediente n.º 861/00) se establecía que las cuentas corrientes de estos estarían exentas del cobro de ciertas comisiones, entre otras, la de ingreso de cheques en cuenta. Pues bien, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria no respetó las condiciones pactadas, ya que cobró al reclamante una comisión de este tipo. Aunque la entidad manifestó en sus alegaciones que había dado orden de retrocederla, el Servicio estimó que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, no solo por el cobro indebido, sino también por la falta de diligencia en que incurrió al resolver la incidencia, provocando trámites y reclamaciones innecesarios por un cobro claramente improcedente.

El Banco Bilbao Vizcaya (expediente n.º 1355/00) cobró al reclamante una comisión por la gestión de cobro de un cheque que aquel entregó para cancelar el préstamo que le había concedido. El Servicio estimó que esta actuación vulneraba el espíritu de la normativa de disciplina bancaria, que exige que las comisiones respondan a servicios efectivamente prestados a los clientes. En este supuesto, que se cobrarán al cliente gastos de negociación del cheque no resultaba correcto, al ser la propia entidad la designada en el documento para su cobro; por ello, no se estaba prestando ningún servicio de compensación al cliente, sino que la gestión la efectuó la entidad de crédito en su propio favor. En suma, el cobro, en estas circunstancias, de la comisión controvertida no se estimó ajustado a las buenas prácticas bancarias.

DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA

Actuación unilateral de la entidad

Entidad: **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 2246/99.**

En este supuesto, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria y el reclamante mantenían ciertas discrepancias como consecuencia de haber procedido al pago de un cheque que el reclamante reputaba manipulado. En un primer momento, la entidad retrocedió de la cuenta del reclamante el cargo de la cantidad por la que el cheque había sido pagado, pero, posteriormente, tras conocer el resultado de un dictamen pericial (y el archivo de las actuaciones judiciales abiertas contra el presunto autor del delito) en el que se determinaba que el cheque había sido extendido por el titular de la cuenta, decidió anular el abono que había efectuado. Dejando a un lado la cuestión de la manipulación o no del cheque, el Servicio concluyó que la actuación de la entidad no había sido correcta: el cargo lo realizó sin previo aviso, en descubierto y casi dos años después del abono anulado, aspectos estos que no se estimaron constitutivos de buena práctica bancaria, ya que al menos debió haber advertido al reclamante de la decisión que había adoptado, para permitirle así que tomara las medidas que estimase oportunas.

FALTA DE DILIGENCIA

Falta de diligencia en el pago de efectos

Entidades: **CITIBANK ESPAÑA.—Reclamación n.º 1506/00.**

CAJA RURAL DE ALMERÍA.—Reclamación n.º 1806/99.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.—Reclamación n.º 2481/99.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ.—Reclamación n.º 1994/99.

BANKINTER.—Reclamación n.º 596/00.

CAJA DE AHORROS DE MURCIA.—Reclamación n.º 23/00.

SOLBANK SBD.—Reclamación n.º 26/00.

En el expediente referido a Citibank España (n.º 1506/00), el reclamante intentó el cobro en efectivo de un cheque conformado, siendo denegado el pago hasta el día hábil siguiente, al parecer, por motivos de seguridad y por carecer la sucursal de efectivo suficiente. En relación con este asunto, el Servicio estima que las entidades vienen obligadas, salvo que aleguen la existencia de una causa objetiva que así lo impida, a realizar tales pagos el mismo día en que sean requeridas para ello. Pues bien, en este supuesto, el banco no acreditó que careciera de efectivo suficiente, ni ofreció tampoco en ese momento al cliente la posibilidad de obtener el importe del cheque, bien acudiendo a otras oficinas o bien a través de algún medio de pago

alternativo. En consecuencia, esta negativa injustificada del banco al abono en efectivo del importe del cheque se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1806/99, la Caja Rural de Almería rechazó el abono de un pagaré librado por su cliente. La cuenta de cargo contaba con saldo para atender aproximadamente el noventa por ciento del importe, pero no la totalidad; la entidad procedió a su devolución por el importe total. El Servicio estimó que aunque la entidad no venía obligada legalmente a realizar el pago parcial, las circunstancias concurrentes hubieran aconsejado que actuase de ese modo, en interés de su cliente; al no hacerlo así, se estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

La Caja General de Ahorros de Granada (expediente n.º 2481/99) no empleó la diligencia necesaria al atender el pago de un cheque extendido nominativamente a favor de la asociación reclamante. El cheque se ingresó en la cuenta de un tercero, para lo cual hubiera sido necesario que estuviese debidamente endosado o con un endoso en blanco, en ambos casos mediante la firma del representante de la asociación, como endosante. Sin embargo, no parecía que en este caso concreto concudiese este requisito, lo cual quedaba aún más en entredicho ante la ausencia de algún sello, antefirma o referencia escrita que permitiese confirmar o corroborar esa pretendida autoría. Por tanto, el Servicio apreció que la caja no había sido lo diligente que exigen las buenas prácticas y usos bancarios al proceder a la validación de la corrección del endoso que constaba en el documento, ya que no había realizado las pertinentes comprobaciones acerca de la regularidad de la transmisión del título.

En el expediente n.º 1994/99, la Caja General de Ahorros de Badajoz devolvió un recibo que el reclamante tenía domiciliado en su cuenta corriente, ya que en la presentación se indicó erróneamente el número de cuenta y el segundo apellido. No obstante, el Servicio pudo comprobar que el dato del primer apellido era correcto, así como el número de sucursal donde estaba abierta la cuenta, lo que probablemente hubiera permitido, con cierta facilidad, localizar los datos de domiciliación correcta. No realizó estas comprobaciones la entidad reclamada, ni, en su defecto, contactó con la entidad presentadora a fin de aclarar los datos de la domiciliación; al contrario, devolvió sin más el recibo, indicando como motivo de devolución el de incoherente, cuando lo oportuno hubiera sido por datos de domiciliación incorrectos. Por todo ello, el Servicio estimó que la actuación de la caja no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Bankinter (expediente n.º 596/00) bloqueaba la cuenta del reclamante días antes de adeudar los recibos que este tenía domiciliados y por el importe de los mismos. Además, no acreditó haber adoptado las medidas necesarias para subsanar esta anomalía en su forma de proceder, to-

do lo cual fue estimado por el Servicio contrario a las buenas prácticas bancarias.

La Caja de Ahorros de Murcia (expediente n.º 23/00) adeudó en la cuenta de la sociedad reclamante un pagaré con fecha de vencimiento de un año atrás; el día siguiente, a instancia de la sociedad reclamante, retrocedió el cargo en cuestión, pero otra vez volvió a efectuar el adeudo un día después, contraviniendo así las expresas instrucciones que había recibido en orden a la devolución del documento. En este caso, el pagaré no había sido presentado al pago hasta transcurrido un año desde su vencimiento, es decir, mucho tiempo después del plazo establecido legalmente. En estas circunstancias, el Servicio consideró que la entidad había vulnerado las buenas prácticas, por haber procedido a su adeudo directo en la cuenta del cliente sin haberse cerciorado previamente de su conformidad al pago. No solo esto, sino que además, una vez recibida la orden expresa del cliente de devolverlo en el plazo legal para ello, retrocedió el apunte, para volver a adeudarlo al día siguiente; este segundo adeudo, realizado contra las órdenes expresas del titular de la cuenta, se consideró contrario a los principios de buena fe y mutua confianza exigibles en las relaciones de las entidades con sus clientes. En definitiva, el Servicio estimó que la actuación de la entidad había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

Solbank (expediente n.º 26/00) adeudó en la cuenta del reclamante un recibo que este tenía domiciliado. Dicho adeudo generó un descubierto de cierta cuantía, ya que en la cuenta no había fondos suficientes para adeudarlo en su totalidad; días después, la entidad retrocedió el apunte, procediendo a la devolución del recibo. El contrato de cuenta establecía que los descubiertos se entenderían automáticamente formalizados, cada vez que concurriera una orden del cliente para cualquier tipo de disposición que pudiera determinar la situación de descubierto y la aceptación por el banco de dicha orden mediante el cargo correspondiente, sin necesidad de ningún otro requisito. Por tanto, una vez aceptado el descubierto mediante esta forma de proceder contractualmente estipulada, el Servicio estimó que el banco no estaba facultado, como hizo en el supuesto planteado, para revocar el consentimiento prestado, retrocediendo el apunte y devolviendo el recibo. Por este motivo, se estimó que la actuación de Solbank no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Falta de diligencia en la gestión de cobro de efectos

Entidades: **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamaciones n.º 2055/99 y n.º 1034/00.**

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 650/00, n.º 1527/00 y n.º 1801/99.

OPEN BANK (actualmente, PATAGON INTERNET BANK).—Reclamación n.º 265/00.

BANCO DE ANDALUCÍA.—Reclamación n.º 1914/99.

BANCO PASTOR.—Reclamaciones n.º 1938/99 y n.º 1885/99.

En su condición de presentadoras o libradas/domiciliarias de cheques, letras de cambio u otros efectos, las entidades reclamadas de los expedientes de este epígrafe no emplearon la diligencia esperada por su condición de profesional de estas operaciones de mediación, ya que en la gestión de cobro de los efectos incurrieron en actuaciones desafortunadas por unos u otros motivos, las cuales exponemos resumidamente a continuación: el aceptante de un efecto ordenó la devolución del mismo dado que el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 2055/99) lo había presentado al cobro días antes de su vencimiento; en ese mismo expediente, además, el banco reclamado incluyó al librado en un registro de impagados, no subsanando esta incorrección hasta meses después; retrocesión del abono en firme realizado por el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria en la cuenta del reclamante, por un cheque pagadero en el extranjero, remitiéndolo a continuación en gestión de cobro sin informar de ello al interesado, ni tampoco de las comisiones que se devengarían por la operación (expediente n.º 1034/00); devolución de un cheque en divisas por un error imputable a la división internacional del Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 650/00); demora en abonar a la sociedad reclamante el líquido de unos efectos descontados, extravío de los mismos y apertura unilateral de cuenta por parte del Banco Santander Central Hispano donde recoger la deuda que exigía a la sociedad reclamante, en tanto se resolvía el problema del extravío de las cambiales (expediente n.º 1527/00); demora de varios días en gestionar el cobro de un cheque entregado por el reclamante al Banco Santander Central Hispano, el cual estaba librado contra una cuenta en la propia entidad (expediente n.º 1801/99); demora de varios días en gestionar el cobro de un cheque ingresado a través de un cajero automático de otra entidad, lo que ponía de manifiesto un deficiente funcionamiento del servicio implantado por Open Bank (actualmente Patagon Internet Bank), sustitutivo de una red convencional de sucursales (expediente n.º 265/00); presentación al cobro de una remesa de pagarés que fueron rechazados por adolecer de errores informáticos imputables al Banco de Andalucía y falta de información al cliente acerca de los errores que había cometido (expediente n.º 1914/99); el Banco Pastor proporcionó una información deficiente acerca del plazo del que disponía el cliente para proceder a la devolución de un efecto adeudado en su cuenta, lo que impidió su extorno definitivo (expediente n.º 1938/99); el Banco Pastor (expediente n.º 1885/99) admitió el ingreso de un cheque nominativo en una cuenta, sin que al dorso figurase el endoso del beneficiario; además, ante la negativa del beneficiario a estampar el endoso en el documento, retrocedió el apunte de abono y entregó el original del documento a quien había hecho el ingreso, no al beneficiario del cheque.

Actuación incorrecta en relación con la devolución de efectos

Entidades: **BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 723/00.**

BANCA JOVER (actualmente integrada en CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID).—Reclamación n.º 425/00.

BANCO DEL COMERCIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 1551/99.

En el expediente n.º 723/00, la sociedad reclamante ordenó al Banco Santander Central Hispano que devolviese un efecto que había adeudado en su cuenta. Sin embargo, la entidad había extraviado el efecto, lo que, unido a que la retrocesión la realizó extemporáneamente, llevó a que la entidad presentadora no admitiese la devolución; ante ello, el banco reclamado optó por adeudar el efecto nuevamente en la cuenta del reclamante. El Servicio estimó que debía imputarse a la entidad tanto el extravío de la cambial como los inconvenientes e incidencias de ella derivados, por lo cual su actuación había resultado contraria a las buenas prácticas bancarias.

La Banca Jover (expediente n.º 425/00) no empleó la diligencia exigible a la hora de entregar a la interesada un cheque que había tomado en gestión de cobro y que había resultado devuelto, así como al asentar el apunte de retrocesión en la cuenta de la reclamante. En efecto, empleó un tiempo excesivo en realizar ambas operaciones, lo que el Servicio estimó contrario a las buenas prácticas bancarias.

El reclamante solicitó en diversas ocasiones al Banco del Comercio (expediente n.º 1551/99) aclaración de los concretos recibos que habían resultado devueltos, de entre aquellos que formaban parte de una remesa cuya gestión de cobro había realizado por cuenta del cliente. Pues bien, amparándose en que esta información podía obtenerla el reclamante a través del ordenador del que disponía, conectado al sistema informático del banco, la entidad se desentendió de la incidencia, lo que el Servicio estimó contrario a las buenas prácticas bancarias.

Devolución de efectos existiendo provisión de fondos

Entidades: **BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 2333/99 y n.º 586/00.**

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 676/00.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.—Reclamación n.º 1565/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 439/00.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 1450/99.

En los expedientes de este epígrafe, las respectivas entidades implicadas rechazaron el pago o bien de cheques que

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

Las entidades no ejecutan diligentemente las instrucciones recibidas

Entidades: **CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.—Reclamación n.º 302/00.**

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.—Reclamación n.º 1809/99.

CAIXA D'ESTALVIS LAIETANA.—Reclamación n.º 40/00.

CAJA RURAL DE ALMERÍA.—Reclamación n.º 2168/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 1890/99.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 2474/99.

En estos casos, las entidades reclamadas no atendieron diligentemente las instrucciones que habían recibido de los reclamantes, relacionadas con diversos aspectos de cheques u otro tipo de efectos. Las faltas de diligencia que el Servicio apreció en cada uno de los concretos expedientes, que llevaron a estimar que la actuación de las entidades había sido contraria a las buenas prácticas bancarias, fueron las siguientes:

La Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha (expediente n.º 302/00) adeudó en la cuenta de su cliente dos recibos sin su autorización; además, atendió en un primer momento la orden de retrocesión de los recibos cursada por el reclamante, para volver a adeudarlos días después. En suma, el Servicio entendió que la actuación de la entidad no había sido correcta, por dos motivos: de un lado, por adeudar inicialmente los recibos sin la pertinente autorización del titular y, de otro lado, por no ejecutar con la debida diligencia las instrucciones que el reclamante cursó para que procediese a la retrocesión de los recibos, ya que no ejecutó tales instrucciones dentro de los plazos de devolución establecidos.

En el expediente n.º 1809/99, la reclamante descontó un pagaré en la Caja General de Ahorros de Granada; previniendo que llegada la fecha de vencimiento el mencionado pagaré iba a resultar impagado, la reclamante ingresó en

su cuenta la cantidad suficiente para cubrir el valor del mismo, solicitando, al parecer, que la entidad realizara todas las actuaciones posibles para evitar los gastos de devolución. Ante ello, la caja decidió remitir el importe del pagaré a la cuenta domiciliataria, trayéndolo de la cuenta de su cliente, aunque sin contar con una autorización expresa de este; así, el efecto resultó pagado, pero no por los firmantes sino, sorprendentemente, por la beneficiaria del mismo, con lo cual privó a la reclamante del dinero y de las acciones legales que, en su caso, le hubieran podido corresponder.

El reclamante del expediente n.º 40/00 sostenía que tenía un pacto verbal con la Caixa D'Estalvis Laietana consistente en que, cuando emitiese una orden de pago contra cualquiera de sus cuentas y no tuviera saldo suficiente en la cuenta de cargo, la entidad procedería a traspasar las cantidades necesarias desde la otra. Pues bien, en este caso se puso de manifiesto que la entidad, incumpliendo este pacto y actuando de forma contraria a como lo había hecho en ocasiones anteriores, devolvió un cheque que el reclamante había librado contra una de sus cuentas, en lugar de traspasar desde la otra la cantidad necesaria para atenderlo. Este cambio de criterio en su actuación, sin advertirlo al interesado, no se estimó constitutivo de buena práctica bancaria.

La Caja Rural de Almería (expediente n.º 2168/99) demoró más de cuatro años el adeudo del importe de un cheque bancario cuya emisión solicitó el reclamante, lo que puso de manifiesto una falta de control interno a la hora de contabilizar sus operaciones, impropia de una entidad de crédito.

En el expediente n.º 1890/99, la reclamante dio orden al Banco Bilbao Vizcaya Argentaria para que no atendiera el pago de un cheque bancario emitido a solicitud suya y que el beneficiario había extraviado. A pesar de estas instrucciones, la entidad realizó el pago a un tercero, lo que denotaba un deficiente funcionamiento de su sistema operativo, puesto que no había detectado la presentación al cobro del cheque denunciado. Además, dos años y medio después de la incidencia, el banco adeudó en la cuenta de la reclamante el importe del cheque, sin previo aviso y sin la menor justificación de su proceder, anulando así el abono del importe del cheque, que tiempo atrás, y sin que nadie le hubiese obligado, había realizado. Todo ello fue considerado por el Servicio contrario a las buenas prácticas bancarias.

La reclamante del expediente n.º 2474/99 firmó un impreso de solicitud de un cheque en el que los únicos datos que recogía eran, la propia solicitud del cheque, el nombre del ordenante y el importe. Ante estas instrucciones, cuando menos poco claras, el banco decidió unilateralmente, por un lado, emitir un cheque al portador y, por otro, entregar ese cheque a una determinada persona, sin ponerse en contacto con su cliente para que concretara más su so-

licitud. El Servicio entendió que la entidad no había empleado la diligencia propia de un profesional experto y que no había observado la obligación de custodia del patrimonio de su cliente, toda vez que de la solicitud de un cheque bancario, sin designación de beneficiario, no podía inferirse que ese cheque se entregase a una persona distinta de la que lo había pedido, sin autorización expresa del solicitante.

NORMATIVA ESPECÍFICA

La entidad no atiende el pago parcial de un cheque

Entidad: CAIXA D'ESTALVIS LAIETANA.—Reclamación n.º 40/00.

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 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.

Actuación incorrecta relacionada con la irrevocabilidad del cheque

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 818/00.

En este expediente, el reclamante discrepaba con el cargo en su cuenta de un cheque, puesto que había dado orden al Banco Bilbao Vizcaya Argentaria de que no lo pagara. La entidad, en este caso, no pudo atender las instrucciones de su cliente, según lo establecido en 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 ...». 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, consideró que el banco debió haber facilitado esa información al cliente desde el primer momento en que solicitó la revocación, para que de ese modo conociera que sus instrucciones no iban a poder ser cumplidas. Esta deficiente información al cliente constituía una actuación contraria a las buenas prácticas bancarias.

Responsabilidades derivadas de un aval cambiario

Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 1456/99.

El Banco Santander Central Hispano tomó al descuento unas letras de cambio a la sociedad reclamante, las cuales estaban domiciliadas en una tercera entidad; además, esta misma entidad prestó aval en las letras, garantizando su pago hasta sesenta días después del vencimiento. Las letras fueron presentadas al cobro en su momento y resultaron devueltas previa estampación de la correspondiente declaración equivalente al protesto, de acuerdo con lo requerido. Al recibir las el Banco Santander Central Hispano, adeudó a la sociedad reclamante, además del importe principal, ciertas sumas por los conceptos siguientes: comisión por devolución de efectos, comisión por la nueva gestión de recobro a la entidad avalista y comisión por declaración de impago e intereses de demora. Con posterioridad, el banco reclamado requirió al avalista el pago de los efectos, quien los atendió únicamente por su nominal, sin hacerse cargo de dichos gastos. El Servicio entendió que la entidad avalista respondía frente al tenedor de los efectos, tanto del nominal como de los intereses y gastos devengados, cantidades que el Banco Santander Central Hispano debía haber reclamado junto con el nominal al requerir de pago a la entidad avalista; sin embargo, no constaba en el expediente que lo hubiera hecho así, sino que optó por repercutir a su cliente dichos gastos. En estas circunstancias, el Servicio apreció que el Banco Santander Central Hispano había quebrantado las buenas prácticas bancarias, dado que una entidad que se dedica profesionalmente a estos cometidos debe cumplimentar las órdenes de sus clientes con el máximo rigor, defendiendo tanto sus intereses como los de aquel, por lo que no cabía admitir que tales gastos y comisiones se repercutiesen al reclamante.

Incidencia con el N.I.F. del tenedor de unos cheques

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.—Reclamación n.º 558/00.

La Caja de Ahorros de Madrid registró el número de identificación fiscal del reclamante cuando pagó a este varios cheques emitidos al portador por las empresas de las que aquel era apoderado. El artículo 15 del Real Decreto 338/1990, de 9 de marzo, por el que se regula la composición y la forma de utilización del número de identificación fiscal, según redacción dada por el Real Decreto 1393/1993, de 4 de agosto, establece que «las entidades de crédito exigirán la comunicación del número de identificación fiscal a las personas o entidades que presenten al cobro, cuando el abono no se realice en una cuenta bancaria, cheques emitidos por una entidad de crédito. También lo exigirán en el caso de cheques librados por personas distintas por cuantía superior a 500.000 PTA. En ambos casos deberá quedar constancia del pago del cheque así como de la identificación del tenedor que lo presente al cobro», indicando a continuación que las entidades deberán dejar constancia de los anteriores datos «en las matrices o duplicados de los cheques librados y en el reverso de los cheques abonados. En su defecto, deberán dejar constancia en los registros auxiliares, contables o de cualquier otro tipo utilizados para controlar estas operaciones y que permitan su comprobación posterior». De conformidad con esta normativa, el Servicio consideró que la entidad reclamada no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, al anotar, con motivo del pago de los cheques, el N.I.F. del reclamante en lugar del de la sociedad de la que era apoderado, cuando, según ella misma manifestaba, aquel estaba actuando en su representación.

GRUPO V

VALORES Y OPERACIONES CON DEUDA DEL ESTADO

COMISIONES

Adeudo de comisiones no previstas para el servicio prestado

Entidad: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— *Reclamación n.º 542/00.*

En un determinado momento, el reclamante decidió traspasar los valores que tenía depositados en Banesto a otra entidad de crédito; por esta operación, el banco cobró al cliente una comisión por la cancelación de los depósitos y otra por el traspaso de los valores. Analizada la documentación aportada al expediente, así como el folleto de tarifas de la entidad, el Servicio pudo comprobar que la primera comisión de las citadas estaba registrada en sus tarifas para el supuesto de títulos físicos, mientras que la segunda lo estaba para valores representados en anotaciones en cuenta. Por tanto, el Servicio estimó que el banco había actuado de forma contraria a las buenas prácticas bancarias, al facturar la comisión por la cancelación de los depósitos, previstas en las tarifas únicamente para el caso de títulos físicos y no para valores representados en anotaciones en cuenta —como era el caso—, siendo por otro lado incompatible el cobro de la comisión por la cancelación de los depósitos con la de traspaso de los valores.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Información deficiente en relación con diversos aspectos

Entidad: CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— *Reclamación n.º 2419/99.*

En este caso, el reclamante adquirió cierta cantidad de bonos del Estado a través de la caja de ahorros reclamada,

en concreto, mediante la adquisición de estos valores en Bolsa. Sin embargo, la entidad documentó indebidamente esta adquisición, ya que empleó el impreso correspondiente a operaciones con pacto de recompra, en lugar de utilizar el de las órdenes de compra en Bolsa; además, la caja dio de alta la operación en la Central de Anotaciones como si se hubiese tratado de una operación de suscripción. Por otro lado, el reclamante solicitó a la entidad que le aclarase si los valores se habían adquirido en Bolsa o directamente al Tesoro Público, sin que constase en el expediente que la caja hubiese facilitado las explicaciones pertinentes.

En opinión del Servicio, esta actuación no se ajustaba a los principios de claridad y transparencia informativa que deben estar presentes en las relaciones de las entidades con sus clientes, propios de las buenas prácticas bancarias, ya que resulta exigible la máxima diligencia en la cumplimentación de los documentos que soportan los contratos y operaciones y, en este caso, la entidad no la había empleado.

Defectos en el documento contractual

Entidad: BANCO POPULAR ESPAÑOL.— *Reclamación n.º 2341/99.*

En este expediente, quedó acreditado que el banco reclamado no había recogido la firma del titular en el contrato de compraventa de unas obligaciones del Estado con pacto de retrocesión. El Servicio apreció que esta omisión era contraria a las buenas prácticas bancarias.

GRUPO VI

TARJETAS DE CRÉDITO

COMISIONES

Cobro de comisión que no corresponde a la prestación de un servicio efectivo

Entidad: CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 2307/99.

Citibank España cobró las comisiones por reclamación de cuotas impagadas que tenía tarifadas e incluidas en el contrato formalizado con el reclamante, tras la falta de pago en la fecha de su vencimiento de las cantidades dispuestas con la tarjeta de crédito de la que era titular. Además de la inclusión en el folleto de tarifas y su debida constancia en el documento contractual, deben cumplirse una serie de requisitos adicionales para que el cobro de esta comisión sea procedente; entre otros, debe quedar acreditado que el devengo de la comisión está vinculado a la existencia efectiva de gestiones de reclamación realizadas ante el cliente deudor, algo que en el presente supuesto no quedó justificado por parte del banco. En suma, dado que la entidad no acreditó haber prestado el servicio correspondiente al devengo de la comisión, se estimó que su actuación había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

Falta de transparencia en el cobro de comisiones

Entidad: CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamaciones n.º 668/00 y n.º 1353/00.

En estos expedientes, los reclamantes discrepaban con el cobro por vez primera de comisiones por la renovación de sus tarjetas. Las comisiones cobradas estaban incluidas en las tarifas de la entidad, registradas en el Banco de España con anterioridad a su aplicación —en cumplimiento de la norma tercera de la Circular n.º 8/1990—, pero la caja no acreditó documentalmente haber cumplido con su obligación de comunicar previamente a los reclamantes su aplicación *ex novo*, de lo que se infería que su cobro había sido improcedente, habida cuenta que la carga de la prueba de la notificación al interesado recaía obviamente sobre la en-

tidad. Por este motivo, el Servicio estimó que la actuación de la caja había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisiones indebidas

Entidad: BANCO DE VALENCIA.— Reclamación n.º 2418/99.

En este supuesto, el reclamante discrepaba con la comisión que le cobró el Banco de Valencia por la obtención del justificante de una compra realizada fraudulentamente con su tarjeta de crédito, la cual le había sido sustraída con anterioridad. Pues bien, el Servicio estimó que el cobro de la comisión en este caso no había resultado conforme a las buenas prácticas bancarias, ya que no cabía admitir que la entidad repercutiese al interesado los gastos generados por la obtención de la factura justificativa de la compra cuestionada. En efecto, dado que la entidad tiene la obligación de justificar al cliente la existencia del crédito que le reclama, no cabe admitir que en esas circunstancias cobre al titular de la tarjeta una comisión, motivo este que llevó al Servicio a apreciar que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

DISCREPANCIA SOBRE APUNTES EN CUENTA

Adeudo en cuenta de operaciones no justificadas

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 728/00.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).— Reclamaciones n.º 43/00 y n.º 2371/99.

BANCAJA y BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 888/00.

DEUTSCHE BANK, S.A.E.— Reclamación n.º 745/00.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 2388/99.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1330/00 y n.º 2480/99.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 1720/99.

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 o lo hicieron, pero con excesiva demora, adoptando así una posición de total pasividad ante las quejas de los interesados. El Servicio considera, en consonancia con las disposiciones sobre la materia, que cuando surgen estas discrepancias las entidades deben estar en condiciones de justificar la realidad de las operaciones controvertidas, aportando el oportuno justificante, por lo que si no lo hacen así y optan por mantener los cargos cuestionados, sin justificar la procedencia de los apuntes, su actuación no puede considerarse ajustada a las buenas prácticas bancarias.

La entidad no actúa en defensa de los intereses del cliente

Entidad: CAIXA DE CREDIT DELS ENGINYERS.— Reclamación n.º 1473/00.

El reclamante manifestaba su disconformidad con varias operaciones en comercio con tarjeta adeudadas en su cuenta, pues afirmaba que no las había realizado y que la tarjeta había estado en todo momento en su poder. A diferencia de los supuestos expuestos en el epígrafe anterior, la Caja de Ingenieros aportó copia de los justificantes de compra controvertidos, de los cuales se desprendía que tales disposiciones habían sido efectuadas con la tarjeta del reclamante; por ello, el adeudo en cuenta de tales cantidades no se estimó contrario a las buenas prácticas bancarias. No obstante, en relación con la defensa de los intereses de su cliente, la valoración del Servicio fue distinta; en efecto, ante las diversas reclamaciones del interesado, la entidad simplemente solicitó los justificantes de las operaciones, sin que constara que hubiese intentado retroceder las operaciones cuestionadas a través de los cauces habilitados al efecto. El Servicio estimó que esta opción hubiera sido más aconsejable, habida cuenta de las discrepancias respecto a las firmas que manifestaba el titular y por haber estado el documento de tarjeta en su poder. En estas circunstancias, se consideró que la actuación de la caja reclamada se había apartado de las buenas prácticas bancarias, al no haber iniciado las acciones necesarias para atender, en la medida de sus posibilidades, los intereses de su cliente.

Retrocesión de los importes de unas ventas con tarjeta realizadas en los comercios de los reclamantes

Entidad: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 2001/99 y n.º 356/00.

En estos supuestos, el Banco Español de Crédito procedió a la retrocesión de los abonos efectuados en las cuentas de los reclamantes, correspondientes a diversas transacciones de venta realizadas con tarjeta de crédito a través de los terminales (TPV) de sus comercios; para ello, el banco argumentaba diversos incumplimientos contractuales por parte de los comercios. Pues bien, a la vista de los documentos contractuales formalizados por los interesados, no quedó suficientemente acreditado que los comerciantes hubiesen incumplido cualesquiera de las obligaciones impuestas a su cargo en los respectivos condicionados y, por tanto, las operaciones de retrocesión no se estimaron justificadas. Por este motivo, el Servicio concluyó que la entidad reclamada no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

Adeudo en cuenta del importe de una disposición en la que el cajero no dispuso el efectivo solicitado

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO y BANCA JOVER (actualmente integrada en CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID).— Reclamación n.º 2061/99.

La reclamante discrepaba con el cargo en su cuenta de cierta suma de dinero, correspondiente a una operación de reintegro de efectivo en un cajero automático de Banca Jover, en la que no se le dispuso cantidad alguna. Posteriormente, la entidad emisora de la tarjeta —Banco Español de Crédito— le abonó parcialmente el importe de la disposición, por lo que solicitaba la entrega de la cantidad restante. Tras la tramitación del expediente, quedó de manifiesto que hubo diversas reclamaciones de clientes usuarios del cajero en cuestión, por un importe superior al sobrante existente en el cajero al cierre del día, de modo que se efectuó un reparto proporcional ante la imposibilidad de poder determinar los hechos ocurridos.

Estas circunstancias, que no fueron negadas por Banca Jover, denotaban que esta entidad, aparte de señalar la cuantía del sobrante de ese arqueo, no fue capaz de determinar cuál o cuáles fueron las incidencias acaecidas en dicho cajero a sus usuarios, lo que llevó al Servicio a estimar que no había actuado conforme a las buenas prácticas bancarias. En el caso del Banco Español de Crédito, como banco emisor de la tarjeta, quedó de manifiesto que no solucionó a su cliente el problema planteado, ya que se limitó a abonar la cuantía transferida al efecto; obviamente, esta omisión en la defensa de los intereses de su cliente, se estimó constitutiva de mala práctica bancaria.

Descubierto provocado por la utilización de una tarjeta de débito

Entidades: BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 1370/00.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).— Reclamación n.º 43/00.

Los reclamantes exponían su disconformidad con diversos reintegros en cajero realizados con sus tarjetas de débito, que provocaron descubiertos en sus cuentas. El Servicio no pudo estimar correcto el proceder de las entidades, por haber permitido transacciones con tarjetas de débito superando el saldo disponible de las cuentas de cargo, ya que es bien sabido que el saldo de la cuenta funciona en las tarjetas de débito como límite de disposición. Además, permitir que una tarjeta de este tipo genere un saldo deudor crea en el cliente una situación de inseguridad, en relación con el clausulado firmado, que en nada es acorde con las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

FALTA DE DILIGENCIA

Demora en adeudar en cuenta disposiciones con tarjeta

Entidades: CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 1351/00.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 1647/99.

La Caja de Ahorros Provincial San Fernando (expediente n.º 1351/00) demoró más de tres años el cobro de unas operaciones presuntamente realizadas con la tarjeta del reclamante, sin acreditar que durante todo ese período hubiera realizado alguna gestión cara a conseguir el pago de las cantidades presuntamente debidas. Esta omisión denotaba una falta de diligencia y de control interno impropias de una entidad de crédito, que el Servicio no pudo estimar justificada por el proceso de fusión que siguió la entidad y con el que pretendía fundamentar la incidencia; por tal motivo, su actuación se consideró contraria a las buenas prácticas y usos bancarios.

En el expediente n.º 1647/99, el Servicio estimó que el método empleado por la Caja de Ahorros del Mediterráneo, para adeudar una operación de disposición de efectivo en cajero en la cuenta de su cliente, no había sido correcto ni ajustado a las buenas prácticas bancarias: en primer lugar, por la falta de diligencia con que actuó la caja al demorar el adeudo más de tres meses, plazo obviamente excesivo teniendo en cuenta los medios informáticos y tecnológicos existentes hoy en día; en segundo lugar, por haber procedido unilateralmente y sin previo aviso a adeudar la suma en descubierto y en una cuenta distinta a la domiciliataria de la tarjeta; por último, por facilitar una información incierta sobre la misma, ya que la operación se contabilizó bajo el concepto de «compra tarjeta», cuando se trataba, como hemos dicho, de una disposición de efectivo en cajero.

Tarjeta inoperativa por error de la entidad

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 114/00.

En el presente supuesto, la Caja de Ahorros de Madrid cometió diversos errores durante el proceso de emisión y recarga de la tarjeta monedero (VISA CASH) de su cliente: por un lado, la banda magnética del documento era defectuosa; por otro, tras entregar una nueva tarjeta, no abonó el saldo existente en la sustituida ni lo ingresó en la cuenta; por último, la reclamante se dirigió a distintas sucursales de la entidad sin que le dieran información suficiente sobre lo ocurrido. El Servicio consideró que la actuación de la Caja de Ahorros de Madrid no había sido diligente en la resolución de las sucesivas incidencias producidas, lo que produjo, como consecuencia, que la reclamante no pudiera disponer de la suma abonada a la tarjeta durante casi cuatro meses, ni a través del servicio que había contratado ni a través de la cuenta corriente; transcurrido ese período de tiempo la suma en cuestión se abonó en cuenta, pero ni siquiera se aplicó al abono la fecha de valoración correcta. Este cúmulo de errores llevó al Servicio a estimar que la actuación de la caja no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Falta de diligencia en el cumplimiento de las instrucciones recibidas

Entidades: CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 2011/99.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).— Reclamación n.º 2199/99.

En el expediente relativo a Citibank España (n.º 2011/99), la reclamante discrepaba con la falta de atención por parte del banco cuando solicitó la cancelación de sendas tarjetas supuestamente extraviadas mientras se encontraba de viaje en el extranjero. Analizados los documentos aportados, pudo comprobarse que el mecanismo de aviso de Visa Internacional, que no dependía de la entidad pero de cuyas anomalías sí era esta responsable, no había funcionado de manera adecuada: por un lado, la anulación se produjo con cierta demora con respecto a una de las tarjetas; por otro, la anulación de la otra tarjeta no llegó a materializarse, sin que la entidad reclamada efectuase gestión alguna encaminada a la clarificación de la incidencia. El Servicio estimó que esta actuación del banco había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 2199/99, el reclamante solicitó a Argentaria información acerca del saldo dispuesto en la tarjeta de crédito de la que era titular, con modalidad de pago aplazado, con el fin de realizar el pertinente ingreso y cancelarla definitivamente. La información que proporcionó la entidad fue incorrecta, ya que no tuvo en cuenta el importe del vencimiento en curso que ya estaba girado, pero pendiente de adeudo en la cuenta domiciliataria. Esta incidencia puso de manifiesto un deficiente control interno, que fue estimado contrario a las buenas prácticas bancarias.

Falta de diligencia en la emisión o cancelación de tarjetas

Entidades: **BANCO DE MURCIA.— Reclamación n.º 2315/99.**
BANCO DE SABADELL.— Reclamación n.º 1203/00.
BANKINTER.— Reclamación n.º 520/00.

El Banco de Murcia (expediente n.º 2315/99) canceló las tarjetas de la reclamante, al parecer, a instancia del titular de las tarjetas principales, sin comunicación previa a aquella y sin indicarle posteriormente las causas de la cancelación, pese a las múltiples reclamaciones, en tal sentido, realizadas por la interesada. Además, la entidad no conservaba copia de las instrucciones de cancelación supuestamente cursadas por el titular de la tarjeta principal, todo lo cual el Servicio estimó que era contrario a las buenas prácticas bancarias.

El Banco de Sabadell (expediente n.º 1203/00), emitió una tarjeta de crédito a favor de un empleado de la sociedad reclamante, con cargo a la cuenta de esta, pero sin la necesaria y pertinente autorización de la administración de la sociedad. Indudablemente, esta irregular actuación se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente relativo a Bankinter (n.º 520/00), el Servicio consideró que la entidad había quebrantado las buenas prácticas bancarias, al haber remitido a un cliente una tarjeta de crédito con posterioridad a haber recibido notificación de su fallecimiento y, además, por haberla entregado a una persona con un DNI diferente al del finado.

Remisión de tarjeta utilizando medios que no aseguran su recepción

Entidad: **CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2421/99.**

En este caso, el reclamante cuestionaba unos apuntes que la entidad había cargado en su cuenta, procedentes de la utilización de una tarjeta remitida por correo ordinario. El procedimiento de envío utilizado por la entidad no garantizaba la recepción del documento original por parte del destinatario, ni dejaba constancia de que la entrega se hubiese efectuado. Estos motivos han llevado al Servicio a desaconsejar en numerosas ocasiones el envío de documentos de tanta trascendencia por medio de este procedimiento, considerando que su utilización no se ajusta a las buenas prácticas bancarias.

Envío de tarjeta sin solicitud previa

Entidad: **BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1162/00.**

El Banco Santander Central Hispano decidió emitir una tarjeta a favor de la reclamante, sin solicitud previa por parte de la interesada ni formalización de contrato alguno. Una actuación así, por medio de la cual la entidad creó una relación jurídica sin el necesario consentimiento de su

cliente, fue considerada por el Servicio contraria a las buenas prácticas bancarias.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Las entidades no aportaron copia del documento contractual

Entidades: **BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1759/99.**

BANCO DE SABADELL.— Reclamación n.º 628/00.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).— Reclamaciones n.º 1917/99 y n.º 43/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1944/99.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS.— Reclamación n.º 1869/99.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 2187/99.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 379/00.

BANCO DE MURCIA.— Reclamación n.º 2315/99.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 633/00.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— Reclamación n.º 69/00.

BARCLAYS BANK.— Reclamación n.º 880/00.

En las reclamaciones de este epígrafe, las entidades no aportaron a los respectivos expedientes copia de los documentos contractuales de las tarjetas debidamente suscritos por los clientes. Esta omisión podía provenir o bien de que no hubieran sido formalizados en el momento inicial de la relación jurídica o bien de que no hubiesen sido conservados debidamente, contraviniendo la exigencia de la normativa mercantil y bancaria. Además, la falta de contrato no es conforme con la necesaria claridad, transparencia y justo equilibrio entre las prestaciones de las partes, que requieren las buenas prácticas bancarias y contraviene asimismo el «Código de buena conducta del sector bancario europeo relativo a los sistemas de pago mediante tarjeta», que en su cláusula primera dispone expresamente la exigencia de recoger por escrito los términos contractuales.

Falta de información en el documento contractual

Entidad: **BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1035/00.**

El Banco Santander Central Hispano no consignó en el contrato de una tarjeta de débito el límite de la pérdida económica a cargo del contratante, para los casos de uso fraudulento; además, tampoco aportó un documento contractual de otra tarjeta, en esta ocasión de crédito, en el que constara claramente el límite de crédito concedido, ya que la copia que había aportado la reclamante al expediente nada decía sobre este particular. Ambas actuaciones de

la entidad fueron estimadas contrarias a las buenas prácticas bancarias.

Cancelación unilateral de tarjetas

Entidades: CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 1689/00.

CAJA RURAL DE TENERIFE.— Reclamación n.º 474/00.

CAJA RURAL DE SEVILLA.— Reclamación n.º 2360/99.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 379/00.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).— Reclamación n.º 1917/99.

BANCO DE SABADELL.— Reclamaciones n.º 1734/99 y n.º 628/00.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 25/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1162/00.

En estos casos, las entidades decidieron en un momento determinado cancelar las tarjetas de crédito de sus clientes. El Servicio estima que en la medida en que se trata de operaciones de crédito basadas en la confianza entre la entidad y el acreditado y con un plazo de duración indefinido, hay que reconocer que las entidades tienen la posibilidad de cancelar unilateralmente los contratos. Sin embargo, esto no implica que 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.

Esta línea de argumentación es acorde con la doctrina impartida por el Tribunal Supremo, en sentencia de fecha 15 de noviembre de 1994, en la que se señala que «lo cierto es que el Banco no puede proceder a la cancelación de una tarjeta de crédito de manera estrictamente arbitraria o caprichosa, sino que necesariamente ha de concurrir una causa que la determine o justifique», disponiendo igualmente que «las exigencias de la buena fe comercial imponen que en los casos de procedencia de la cancelación de la tarjeta, por concurrir causa que la justifique, deba notificarse o anunciarse dicha cancelación al interesado».

En el expediente n.º 628/00, el Banco de Sabadell también canceló un servicio de buzón de correspondencia, sin comunicación previa a la reclamante. Como servicio gratuito que era, se estimó que la entidad no estaba obligada a

mantenerlo, pero lo adecuado hubiera sido comunicar previamente al cliente su intención de cancelarlo; al no hacerlo así, se estimó que la actuación de la entidad había sido, también en este punto, contraria a las buenas prácticas bancarias.

Bloqueo unilateral de tarjeta

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 2393/99 y n.º 172/00.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).— Reclamación n.º 43/00.

BANCO DE ANDALUCÍA.— Reclamación n.º 1053/00.

Las entidades relacionadas en este epígrafe adoptaron en un determinado momento medidas de bloqueo de las tarjetas de los reclamantes. Con un criterio similar al expuesto en el epígrafe anterior, referido a la cancelación de tarjetas por decisión unilateral de las entidades, el Servicio estima que también en el bloqueo las entidades deben cumplir una serie de requisitos: de un lado, siempre deben basar su decisión en una causa objetiva; de otro, deben comunicar a sus clientes previamente esta decisión, a fin de que no se padezcan perjuicios adicionales. Por tanto, también para la adopción de medidas de bloqueo que impidan el uso de las tarjetas conforme a lo pactado, resulta preceptiva la concurrencia de causa objetiva justificativa de la decisión adoptada y comunicación previa, de conformidad con la buena fe que debe existir en la relación contractual. En suma, por no haber respetado estas formalidades, el Servicio estimó que la actuación de las entidades en estos casos había resultado contraria a las buenas prácticas bancarias.

Falta de claridad y transparencia con el cliente

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1753/99.

OPEN BANK (actualmente, PATAGON INTERNET BANK).— Reclamación n.º 262/00.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 1753/99), no aclaró ni justificó convenientemente a su cliente el cálculo de los intereses ni el tipo aplicable a dos deudas en situación de morosidad, provenientes de unas disposiciones con tarjeta. Esta actuación mereció un pronunciamiento desfavorable del Servicio, pues de esa manera el banco había faltado a la transparencia exigible en las relaciones entre las entidades de crédito y sus clientes.

En el expediente relativo a Open Bank (n.º 262/00), el reclamante había efectuado dos disposiciones de efectivo en cajero automático, las cuales fueron asentadas en su cuenta corriente; días después, la entidad adeudó unas cantidades adicionales en la cuenta del reclamante, alegando que el cajero automático había sido cargado incorrecta-

mente y que el reclamante había obtenido cantidades superiores a las solicitadas. Pues bien, el Servicio no pudo pronunciarse acerca de las cantidades efectivamente recibidas por el reclamante, pero sí observó en la actuación de la entidad dos comportamientos contrarios a las exigencias de las buenas prácticas y usos bancarios: por un lado, ante esta incidencia, lo primero que debía haber hecho era advertir a su cliente a fin de, al menos, conocer su versión de lo sucedido y, en su caso, dar una explicación, con carácter previo a la realización de apunte alguno; por otro lado, ante una situación en la que las pruebas, e incluso el propio contrato, hacían presumir la corrección de la operación, constituía una actuación contraria a la buena fe contractual y un abuso de su situación de privilegio, que la entidad decidiera adeudar los importes cuestionados, unilateralmente y sin autorización del titular de la cuenta. Si el banco reclamado quería recuperar los importes que, a su juicio, había retirado indebidamente el reclamante, debería haber utilizado los medios que la legislación establece para la reclamación de cantidad, pero bajo ningún concepto era admisible utilizar en su exclusivo beneficio los fondos que el cliente había depositado, incumpliendo de ese modo sus obligaciones como depositario.

La entidad no acredita las instrucciones supuestamente recibidas

Entidad: **BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1883/99.**

En este caso, el reclamante discrepaba con la actuación del Banco Santander Central Hispano, quien había cancelado sus tarjetas de crédito, en cumplimiento de unas supuestas instrucciones verbales que manifestaba haber recibido del propio interesado. En la práctica bancaria es frecuente que los clientes cursen instrucciones verbales, por la propia agilidad del tráfico mercantil. No obstante, si los clientes discuten la existencia de las instrucciones o surgen discrepancias acerca de su contenido, no puede estimarse acorde a las buenas prácticas bancarias la actuación de la entidad que no cuente con el oportuno respaldo documental. Por ello, al no acreditar la existencia de estas supuestas instrucciones de cancelación de las tarjetas, no se estimó ajustada a las buenas prácticas bancarias la actuación del banco reclamado.

USO FRAUDULENTO

Las entidades no aplicaron los límites de responsabilidad ante operaciones fraudulentas

Entidades: **CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— Reclamación n.º 1471/00.**

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1235/00 y n.º 869/00.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 1645/00.

BARCLAYS BANK.— Reclamaciones n.º 880/00 y n.º 905/00.

BANKINTER.— Reclamación n.º 899/00.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 1839/99.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 1213/00.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2210/99.

UNICAJA.— Reclamación n.º 1477/00.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 1454/00.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 1102/00.

BANCO DE VALENCIA.— Reclamación n.º 2418/99.

CAJA DE ARQUITECTOS.— Reclamación n.º 889/00.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 1324/00.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.— Reclamación n.º 1306/00.

BILBAO BIZKAIA KUTXA.— Reclamación n.º 2389/99.

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 (entiéndase euros), salvo que hubiese actuado de forma fraudulenta, a sabiendas o con negligencia grave o no haya observado las cláusulas 6.a), b) y c) de este Código» (las cláusulas mencionadas se refieren a las obligaciones a cargo del tenedor de la tarjeta de custodiar la misma, mantener en secreto el número clave de acceso a las operaciones y comunicar al emisor las incidencias que puedan producirse).

Igualmente, está generalizada la práctica de introducir en el condicionado de los contratos de tarjetas bancarias estipulaciones que limiten la responsabilidad del titular en modo análogo al que recoge el «Código de buena conducta» al que acabamos de hacer mención. La adopción de estas cláusulas es apreciada por el cliente bancario, que las tiene habitualmente en cuenta a la hora de contratar este servicio.

Sin embargo, en la mayoría de los casos a que se refiere el presente epígrafe, las entidades no atendieron tales requerimientos de seguridad, en la medida en que no aplicaron estos límites de responsabilidad, normativos o contractuales. En relación con estos límites, es frecuente que las entidades defiendan su no aplicabilidad, alegando negligencia grave de sus clientes en la custodia de las tarjetas o de los números secretos de acceso a su utilización. En los supuestos enumerados anteriormente, las entidades no justificaron en modo alguno la concurrencia de tal circunstancia, y ello dejando aparte el hecho de que el Servicio considera que deben ser los tribunales de justicia —no las entidades como parte interesada— los que analicen y dictaminen sobre el grado de diligencia empleada por los titulares de tarjetas en su utilización y custodia.

Por otra parte, el Servicio estima que tampoco es ajustado a las buenas prácticas bancarias el que, habiendo transcurrido varios años desde que las entidades asumieron voluntariamente el contenido de la Recomendación citada, existan aún contratos, como se puso de manifiesto en algunos de los expedientes de este epígrafe, que todavía no se habían adaptado a la recomendación comunitaria y que omitían recoger cláusulas contractuales de limitación de responsabilidad.

Resaltamos el caso concreto del expediente n.º 2389/99, en el que Bilbao Bizkaia Kutxa estableció el límite contractual de responsabilidad en treinta mil pesetas, esto es, por encima del límite comunitario y, además, modificó el límite de crédito de la tarjeta sin recabar el consentimiento del titular. Estas actuaciones, además de la genérica de este epígrafe, llevaron a considerar que la caja había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

Disposiciones fraudulentas con tarjeta de débito, cuyo importe excede el saldo de la cuenta asociada

Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1035/00.

El Banco Santander Central Hispano adeudó en la cuenta de la reclamante diversas disposiciones realizadas con una tarjeta de débito, cuya sustracción había denunciado. Estas disposiciones se autorizaron en descubierto y sin respetar el límite previsto para las compras o disposiciones en efectivo realizadas *off-line*, lo que supuso trasladar al cliente las consecuencias de estos fallos de funcionamiento del sistema. Este incorrecto proceder llevó al Servicio a estimar que la actuación del banco no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Compras fraudulentas con tarjeta en las que las firmas difieren de las del titular

Entidad: CAJA RURAL DE ALMERÍA.— Reclamación n.º 2399/99.

En este caso, a la vista de las facturas de unas compras realizadas con la tarjeta de la reclamante, cuya sustracción había denunciado, pudo constatarse a simple vista que las firmas recogidas en ellas no guardaban ninguna similitud entre sí y mucho menos con las firmas indubitadas de la reclamante recogidas tanto en el contrato de la tarjeta, como en los sucesivos escritos de reclamación y en la denuncia ante la policía, siendo así que estas últimas rúbricas sí que guardaban entre sí una gran semejanza. Por ello, el Servicio estimó que la Caja Rural de Almería debió haber advertido estas circunstancias y retroceder, inmediatamente y de forma definitiva, los cargos que mantenía en la cuenta de su cliente, habida cuenta de la falta del requisito esencial de la firma del titular en las referidas facturas. Obviamente, esta actuación de la caja rural se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

GRUPO VII

OPERACIONES EN DIVISAS Y BILLETES EXTRANJEROS

COMISIONES

Adeudo de comisiones no previstas contractualmente

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— *Reclamación n.º 214/00.*

En este caso, el reclamante era titular de una cuenta en dólares en la Caja de Ahorros de Madrid. Con motivo de una disposición en efectivo en dólares de la citada cuenta, la entidad le cobró una comisión de un determinado importe en concepto de manipulación de billetes extranjeros.

Al respecto, el Servicio realizó las siguientes consideraciones, con objeto de determinar si la actuación de la entidad había sido o no correcta: en efecto, la entrega de dichos billetes por parte de la entidad, con cargo al saldo que presentaba la cuenta en divisas, había supuesto la lógica conversión de las divisas a billetes. Nótese que hay importantes diferencias entre ambos conceptos, ya que si bien la divisa es un derecho de cobro sobre el país de origen de la misma y viene representada por una «anotación en cuenta», el billete es un derecho de cobro representado en un título físico, el propio billete, sin el cual desaparece tal derecho. Por tanto, antes de entregar los billetes a su cliente, el banco tiene que transformar la divisa, ya que va a proceder a adeudarla en la cuenta de su cliente y debe traer los billetes de un banco del país de origen. La tramitación de una operación en billetes tiene unos gastos propios que no tiene la divisa, motivo por el cual la cotización de los billetes es inferior a la de la divisa, ya que hay que descontarle a esta aquellos gastos. Al reclamante le adeudaron dólares en su cuenta, luego no había habido cambio

a otra moneda, pero los gastos de transformación de billete a divisa, lógicamente podían repercutirse vía comisiones.

No obstante lo anterior y, por tanto, con independencia del derecho que asistiría a la entidad a efectuar el cobro de la comisión reclamada, en este caso concreto pudo comprobarse que en el condicionado del contrato de cuenta corriente en divisa suscrito por el reclamante no constaba que estuviese expresamente pactada la comisión controvertida, operación por otra parte normal dada la naturaleza de la cuenta. Pues bien, fue este hecho el que motivó que el Servicio concluyese que la actuación de la entidad había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

Falta de transparencia en el cobro de comisiones

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— *Reclamación n.º 1068/00.*

En el expediente de este epígrafe, la reclamante solicitó una operación de cambio de un determinado importe de francos franceses a su contravalor en pesetas, discrepando con la comisión que le había cobrado el banco reclamado, ya que entendía que no había sido debidamente informada de los gastos que generaría la operación. El Servicio entendió que la entidad no había actuado conforme a las buenas prácticas bancarias, en dos hechos concretos: de un lado, por no haber informado previamente a la reclamante de la comisión a aplicar a la operación y no figurar la misma en el tablón de anuncios de la sucursal; de otro lado, por no haber hecho constar en el documento de liquidación entregado a la reclamante el concepto de la deducción que había efectuado.

GRUPO VIII

CUESTIONES VARIAS

AVALES Y GARANTÍAS

Comisiones y gastos

Entidad: BANCO DE VITORIA.— Reclamación n.º 2381/99.

El Banco de Vitoria avaló al reclamante ante una determinada sociedad, estableciéndose una fecha determinada de duración de la garantía. Llegado el término de vencimiento fijado por los interesados, el banco continuó cobrando las comisiones trimestrales que habían estipulado para la vigencia del contrato. El Servicio estimó que estos cobros eran improcedentes, ya que desde la cancelación del aval el banco no había prestado al reclamante servicio alguno que legitimase el adeudo de tales comisiones. En suma, por esta razón se estimó que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Información y documentación

Entidades: BANCO GALLEGO.— Reclamación n.º 2342/99

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).— Reclamación n.º 2326/99.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ÁVILA.— Reclamación n.º 1614/99.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1452/00.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 478/00.

En el expediente referido al Banco Gallego (n.º 2342/99), los reclamantes garantizaron, como fiadores del deudor, los préstamos que este había solicitado a la entidad reclamada. Pues bien, a la vista de la documentación aportada al expediente, no quedó acreditado que la entidad hubiese notificado a la parte deudora ni a los fiadores la liquidación de la deuda, a fin de que pudieran regularizarla, antes de proceder a la realización de la garantía prendaria de unas imposiciones que se habían constituido. Por este motivo, el Servicio estimó que la actuación del banco reclamado no se ajustó a las buenas prácticas bancarias.

Similar fue la incidencia que se puso de manifiesto en el expediente n.º 2326/99, en el que Argentaria (actualmente BBVA) no acreditó haber requerido de pago al fiador del deudor, tal y como exigía el contrato, las cantidades pendientes del préstamo que la entidad reclamada había concedido al deudor de la operación. No solo esto, sino que además incluyó al fiador en un registro de impagados, todo lo cual fue estimado por el Servicio como contrario a las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

La Caja de Ahorros de Ávila (expediente n.º 1614/99), demoró dieciocho meses la notificación a los reclamantes, como fiadores de una operación de préstamo hipotecario, la situación de impago en que se encontraban. El Servicio estimó que esta demora no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, ya que así había privado a los fiadores de la posibilidad de evitar gastos suplementarios.

Por su parte, la Caja de Ahorros de Madrid (expediente n.º 1452/00), incurrió en una falta de claridad y transparencia en la redacción de la carta de aval que extendió a solicitud de su cliente a favor de un tercero, ya que no quedaba claro el alcance que debía darse al plazo de validez establecido de duración de la garantía; en efecto, no podía determinarse si tenía como finalidad establecer un plazo a partir del cual el beneficiario del aval no podría reclamar ante la entidad avalista o si, por el contrario, lo que fijaba era un plazo dentro del cual las obligaciones garantizadas deberían haber nacido. Además, la caja continuó cobrando comisiones por el aval después de extinguido el plazo de validez de la garantía; aunque la entidad retrocedió las comisiones indebidamente cobradas, no dio a los apuntes de rectificación la misma fecha valor que a los apuntes originales. Ambas actuaciones llevaron al Servicio a considerar que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

La Caja Provincial San Fernando (expediente n.º 478/00), emitió unos preavales a solicitud de los reclamantes, a fin de presentarlos ante un determinado organismo público. Pues bien, la sociedad reclamante discrepaba con el hecho de que la caja les hubiese cobrado comisiones por los cita-

dos preavales, invocando que en ningún momento habían sido advertidos de que pudiesen devengarse gastos por la emisión de los preavales. En la tramitación del expediente se puso de manifiesto que la entidad no había recogido por escrito las condiciones aplicables a los preavales concedidos, para que así quedara constancia tanto de las comisiones aplicables, en su caso, a la operación, como la autorización de los avalados para adeudar su importe en cuenta, evitando de ese modo controversias como la surgida. Al no haber actuado la entidad de la forma descrita, el Servicio estimó que no se había ajustado al principio de transparencia que debe regir sus relaciones con los clientes y, por lo tanto, que había quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios. Igualmente, se consideró merecedor de un pronunciamiento desfavorable el hecho de que percibiera comisiones por riesgo cuando, según se deducía de la definición de preaval que la entidad tenía recogida en sus tarifas, tal riesgo no existía al considerarse aquel como una favorable disposición a conceder, en su momento, el oportuno aval pero nunca como un compromiso en firme.

Falta de diligencia

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 489/00.

La Caja de Ahorros de Madrid constituyó a favor de la sociedad reclamante un preaval en lugar de un aval bancario, lo que determinó su exclusión de un concurso convocado por un determinado organismo público. Tras la tramitación del expediente, quedó acreditada la existencia de un error en la entidad, la cual reconoció que debió haber expedido, conforme exige la normativa sobre contratación administrativa, un verdadero aval bancario en lugar del preaval que efectivamente entregó. En opinión del Servicio, este tipo de equivocaciones son impropias de una entidad dedicada profesionalmente a la realización habitual de estas operaciones de garantía, lo que llevó a considerar su actuación contraria a las buenas prácticas bancarias.

CRÉDITOS DOCUMENTARIOS

Información y documentación

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 2395/99.

La sociedad reclamante era beneficiaria de un crédito documentario abierto en su día por el Banco Exterior de España (actualmente Banco Bilbao Vizcaya Argentaria); tras la entrega de la mercancía objeto de transacción por parte de la sociedad reclamante a la entidad ordenante del crédito, el banco reclamado no ordenó los pagos estipulados, invocando el incumplimiento de ciertos condicionantes de la carta de crédito y de determinados plazos en la entrega de la documentación. Tras esta incidencia, la sociedad reclamante realizó diversas gestiones en defensa de sus inte-

reses; entre otras, se dirigió a la entidad reclamada, la cual entendió que nada la vinculaba con aquella. El Servicio estimó que la actuación de la entidad no podía considerarse acorde a las buenas prácticas bancarias, ya que por el hecho de que la sociedad reclamante no fuese cliente de la entidad, no podía perder su legítimo derecho a ser informada con todo detalle de los términos en los que se había desarrollado la operación en la que, indudablemente, era parte interesada y que le había supuesto una pérdida económica importante.

IMPUESTOS Y SEGURIDAD SOCIAL

Falta de transparencia o de información

Entidad: BANCAJA.— Reclamación n.º 1363/00.

El reclamante, en un determinado momento, se dirigió a Bancaja con el fin de domiciliar en su cuenta el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica de un automóvil que acababa de adquirir, para lo cual dejó en la entidad un escrito con sus instrucciones sobre el particular; pasado el tiempo, constató que todos los recibos devengados desde ese momento no habían sido atendidos, reclamándose el Ayuntamiento en cuestión con los recargos devengados. La entidad invocaba que no había sido posible efectuar en su momento las gestiones pertinentes para domiciliar el pago, ya que había que esperar a que el cliente recibiese la primera notificación del Ayuntamiento, de la que tomarían las referencias pertinentes; también afirmaba que así lo comunicó al cliente en su momento, por lo que entendía que había informado debidamente al interesado. No obstante, el Servicio entendió que Bancaja había actuado en contra de las buenas prácticas y usos bancarios, al no haber contestado por escrito al presentado por el reclamante en la sucursal, ya que si la entidad hubiera efectuado una contestación escrita, en el sentido que fuese, hubiera quedado constancia y acreditación de todo lo que alegaba, con lo que la incidencia que aquí se puso de manifiesto se hubiera podido evitar.

Falta de diligencia

Entidades: BANKINTER.— Reclamaciones n.º 2072/99 y n.º 742/00.

CAJA DE AHORROS DE CATALUÑA.— Reclamación n.º 1668/99.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 2051/99.

BNP ESPAÑA.— Reclamación n.º 31/00.

Tras la domiciliación en la cuenta de la reclamante de los pagos correspondientes a la cotización a la Seguridad Social en el régimen de autónomos, y después de haber sido debidamente atendido el primer vencimiento, las dos mensualidades siguientes no fueron adeudadas en su cuenta de Bankinter (expediente n.º 2072/99). Del análisis del expediente se desprendía que, una vez conocida la falta de presentación del primero de los recibos impagados, hubo

tiempo suficiente para evitar que tal circunstancia se volviera a producir con el siguiente, mediante la oportuna comunicación a la Seguridad Social (la reclamante afirmaba que se le informó en la sucursal bancaria que así se haría, sin que la entidad desmintiera este extremo ni acreditase la realización de gestión alguna ante el ente público) o bien, en todo caso, para que se obviaran las consecuencias perjudiciales de una eventual nueva falta de presentación, efectuando el pago de dicho mensualidad por otro cauce. Dado que la entidad no solucionó, ni aclaró, adecuadamente la incidencia planteada, en contra de su compromiso, ni tampoco asumió a posteriori su responsabilidad respecto a las consecuencias perjudiciales acarreadas a su cliente, el Servicio estimó que todo ello era merecedor de un pronunciamiento desfavorable a su proceder, concluyendo que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En la otra reclamación relativa a Bankinter (n.º 742/00), la sociedad reclamante comprobó en un determinado momento que durante meses la entidad había cargado por duplicado en su cuenta el pago de las cotizaciones de la empresa a la Seguridad Social. El origen de la incidencia se encontraba en que el banco recibió y tramitó una duplicidad de órdenes para un mismo pago —depósito de los documentos de cotización y orden de domiciliación—; este comportamiento, recibir órdenes que eran reiterativas y ejecutarlas por partida doble, no podía considerarse acorde con la profesionalidad y diligencia que debe presidir la actuación de una entidad de crédito.

En el expediente n.º 1668/99 se puso de manifiesto la discrepancia existente entre el reclamante y la Caja de Ahorros de Cataluña relativa a si aquel había entregado o no el dinero necesario para atender en efectivo unos seguros sociales correspondientes a un determinado período. La caja sostenía que el reclamante no había efectuado ingreso alguno —aportando como prueba los libros diarios de caja y el cuadro contable de ese día— y que el hecho de que los boletines estuviesen sellados obedeció a un error, ya que la cuenta no presentaba en aquel momento saldo suficiente para atenderlos; por su parte, el reclamante aseveraba que los seguros fueron pagados por ventanilla, entregando para ello en efectivo el importe de los mismos. Pues bien, el Servicio no pudo pronunciarse sobre la referida discrepancia, pero no pudo menos que considerar la actuación de la entidad contraria a las buenas prácticas y usos bancarios, por las razones siguientes: de un lado, estampó, según ella misma manifestaba, un sello en los boletines de cotización a la Seguridad Social, con los efectos que ello supone, sin asegurarse de que el pago efectivamente se había realizado; además, al cabo de tres años, adeudó el importe de los seguros sociales en la cuenta del cliente, cuando esta no disponía de saldo alguno y sin contar con el preceptivo consentimiento del titular. En una situación de estas características, si la entidad estimaba que su cliente se estaba lucrando por un error que ella misma había co-

metido, debía haber hecho valer su pretensión, exigiendo el pago de lo que consideraba que le era debido, pero a través de los medios que el Derecho pone a su disposición; por el contrario, no cabía admitir que se resarciera sin más mediante un adeudo en descubierto, transcurridos casi tres años de haber cometido el error invocado.

El reclamante del expediente n.º 2051/99 fue requerido en un determinado momento por la Tesorería General de la Seguridad Social por falta de ingreso de una cuota del Régimen Especial Agrario; ante ello, interpuso recurso ordinario aportando el justificante de pago sellado por Caja España de Inversiones. La Seguridad Social resolvió anulando la reclamación contra el interesado, al comprobar, con dicho justificante, el abono realizado en el plazo reglamentario, por lo que se dirigió contra la caja para aclarar lo sucedido. La entidad, ante la reclamación de la Tesorería, abonó la totalidad de la cantidad reclamada, pero al considerar que había existido un error y que su cliente no había llegado a pagar nunca la cuota controvertida, procedió unilateralmente a adeudársela en la cuenta. El Servicio consideró que Caja España no estaba legitimada para adeudar a su cliente la cantidad que la Tesorería de la Seguridad Social le requería a ella directamente, sin mediar, caso de no llegar a un acuerdo, la correspondiente reclamación judicial, pues serían los Tribunales de Justicia los únicos competentes para decidir si el importe reclamado por la Seguridad Social a Caja España era o no repercutible al reclamante. En definitiva, el Servicio entendió que no se ajustaba a las buenas prácticas bancarias esta actuación unilateral por parte de la entidad.

En el expediente n.º 31/00, el reclamante cuestionaba que se aplicara el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) a los gastos de correo por los documentos que BNP España le enviaba; además, denunciaba que en el propio impreso de la entidad constara una casilla diseñada para su repercusión, así como la posibilidad de que no nos encontráramos ante un cobro aislado, sino generalizado. Tras la intervención del Servicio, las sumas indebidamente cobradas al reclamante fueron retrocedidas, pero en la tramitación del expediente quedó acreditado que, tiempo después de la incidencia y conocedora la entidad de la improcedencia de su práctica, su sistema informático y operativo, así como los propios impresos destinados a la clientela continuaban sin modificarse. En suma, el proceder del banco denotaba una actitud pasiva y poco diligente, que mereció la valoración desfavorable del Servicio.

SEGUROS

Falta de diligencia

Entidades: CAIXA DE AFORROS DE VIGO, OURENSE E PONTEVEDRA (CAIXANOVA).— Reclamaciones n.º 855/00 y n.º 1032/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1537/00, n.º 263/00 y n.º 1662/00.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2275/99.

CAJA DE AHORROS DE MURCIA.— Reclamación n.º 167/00.

CAJA RURAL DEL JALÓN.— Reclamación n.º 1314/00.

En el expediente n.º 855/00, el reclamante denunciaba que, tras la muerte en accidente de su madre, intentó el cobro de una póliza de seguros que esta había contratado con una determinada compañía de seguros, a través de Caixanova; sin embargo, a pesar de haber entregado todos los documentos requeridos, resolvieron que no tenía derecho al cobro solicitado. Tras el estudio de la documentación aportada, pudo comprobarse que la póliza de seguro de accidentes originaria indicaba, como causa de exclusión, el hecho de alcanzar los setenta años de edad. Además, con posterioridad se canceló esta póliza y se sustituyó por otra, que es la que se encontraba en vigor al fallecer la interesada. En aquel momento, esta contaba ya con los setenta años de edad, a pesar de lo cual la caja le remitió el escrito informándole de la cancelación de la anterior póliza y de la entrada en vigor de la nueva, a cambio de la domiciliación de su pensión. Lo anterior, supone que la caja incurrió en 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 pudo generar una lógica expectativa en la interesada que finalmente se vio truncada. Evidentemente, no parecía admisible la remisión de un documento ofertando e informando sobre unas ventajas, con el objetivo de captar pasivo, a una persona que ya no podía acceder a las mismas.

En el otro expediente relativo a Caixanova (n.º 1032/00), el reclamante exponía su queja contra la entidad por haber procedido unilateralmente a sustituir la póliza de un seguro de accidentes gratuito que mantenía con una compañía aseguradora, por otra en la que se excluía el riesgo de invalidez, manteniendo el de fallecimiento. Al haberle sido reconocida una incapacidad permanente derivada de accidente de trabajo, que se hallaba cubierta por la póliza inicial, se dirigió a la entidad para solicitar la indemnización pactada y se encontró con la negativa a afrontar el pago, basándose en las circunstancias expuestas. A la vista de la documentación aportada, la entidad no acreditó que hubiera notificado en su momento al reclamante su decisión de anular la póliza de accidentes que tenía suscrita con la compañía de seguros para sustituirla por otra póliza con menor cobertura de riesgos, siendo así que la carga de la prueba de tal comunicación recaía, obviamente, sobre la caja reclamada. Esta actuación mereció un pronunciamiento desfavorable del Servicio, ya que la entidad había faltado a las exigencias de la buena fe y mutua confianza que deben presidir las relaciones con la clientela.

Similar fue la incidencia que se puso de manifiesto en los expedientes n.º 263/00 y n.º 1662/99, en los que el Banco Santander Central Hispano procedió unilateralmente a anular las pólizas de unos seguros de accidentes gratuitos que mantenían con una compañía aseguradora los causantes de los reclamantes. La entidad reclamada no acreditó

haber notificado en su momento a los interesados la decisión que adoptó de anular la póliza de accidentes al colectivo al que pertenecían los causantes de los reclamantes, por lo que, recayendo sobre ella la carga de la prueba, el Servicio estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1537/00, el reclamante exponía que suscribió una póliza de seguro que cubría el riesgo de desempleo e incapacidad temporal para el pago de las cuotas de amortización del préstamo que le había concedido el Banco Santander Central Hispano. Cuando meses más tarde causó baja laboral y solicitó el cumplimiento de lo contenido en la póliza, se encontró con la sorpresa de que la aseguradora le indicó que, por omisión del banco, no constaba en sus archivos como asegurado y que nunca habían recibido la liquidación de la prima correspondiente, por lo que desestimaron su reclamación de pago. Además, la aseguradora le indicó que ignoraban los motivos por los que el banco reclamado no les había comunicado los datos ni se había pagado la prima, trasladando con ello la responsabilidad de lo sucedido a la entidad reclamada. Pues bien, aunque el Servicio no podía pronunciarse acerca de la aplicabilidad o no de la póliza de seguro al siniestro, ni tampoco sobre si dicha garantía había sido o no consolidada, sí parecía evidente la falta de diligencia con que había obrado el banco reclamado. En efecto, había eludido su responsabilidad de modo absoluto, limitándose a dirigir a su cliente a la Dirección General de Seguros, pero ni siquiera se había tomado la molestia de contactar con la aseguradora —a pesar de las acusaciones de esta— para interesarse y averiguar lo ocurrido, depurando las responsabilidades a que hubiese lugar. En resumen, a pesar de su decisiva intervención en los hechos, no tomó cartas en el asunto, eludiendo la obligación que tenía de defender los intereses de su cliente, con mayor motivo cuando la otra entidad interviniente formuló acusaciones como las contempladas.

En el expediente relativo a Banesto (n.º 2275/99), el hijo del reclamante tenía una cuenta cuya publicidad declaraba que podía beneficiarse de un seguro de accidentes. Fallecido aquel, la entidad manifestaba que no reunía los requisitos exigidos para tener derecho al cobro del seguro y, además, que no había suscrito el boletín de adhesión a la póliza de seguro. El Servicio estimó que la actuación de la entidad había sido contraria a los principios de claridad y transparencia requeridos por las buenas prácticas bancarias, ya que ni de la publicidad emitida ni de los demás documentos aportados se desprendía cuáles eran los requisitos necesarios ni las formalidades que debían cumplimentarse a fin de tener derecho a las ventajas ofertadas.

En la reclamación n.º 167/00, el Servicio consideró que la Caja de Ahorros de Murcia se había apartado de las buenas prácticas bancarias al no recoger por escrito la renuncia expresa del cliente o al menos avisarle por ese procedimiento de la pérdida de cobertura de un seguro colectivo

anexo a unas tarjetas, con motivo de haber solicitado el interesado la devolución de las cuotas de mantenimiento de las mismas, incurriendo así en una falta de transparencia a todas luces censurable.

La Caja Rural del Jalón (expediente n.º 1314/00) procedió, después de que su cliente diese orden de cancelar un plan de pensiones, a cargar y anular, por tres veces, nuevas aportaciones periódicas durante más de dos meses, lo que puso de manifiesto una falta de diligencia a la hora de solucionar esta incidencia, claramente contraria a las buenas prácticas bancarias.

OTRAS CUESTIONES

Registros de impagados

Entidad: **BANCAJA.— Reclamación n.º 1292/00.**

En este caso, el Servicio estimó que Bancaja no fue lo diligente que exigen las buenas prácticas bancarias, ya que tras conocer que las letras que había descontado a un cliente suyo habían sido presuntamente falsificadas por este, no inició acciones judiciales con objeto de averiguar lo sucedido y preservar la seguridad del tráfico mercantil; tan solo se limitó a aguardar al cobro de las mismas y a mantener en el R.A.I. a la sociedad reclamante, la cual constaba como librada de los efectos, supuestamente ajena a todo lo que había sucedido.

Falta de colaboración con el Servicio de Reclamaciones

Entidades: **CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ÁVILA.— Reclamación n.º 2362/99.**

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2269/99.

BANKINTER.— Reclamaciones n.º 2308/99 y n.º 1503/99.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamación n.º 1440/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 2395/99 y n.º 174/00.

En estas reclamaciones, las entidades reclamadas no aportaron la información y/o documentación necesaria para comprobar los hechos que habían sido objeto de reclamación, impidiendo así que el Servicio pudiera desarrollar las labores propias de su ámbito de competencia. En suma, no formularon sus alegaciones en la forma exigible por las buenas prácticas bancarias, lo que fue estimado como una

falta de colaboración con la Institución encargada de ejercer las funciones de supervisión y disciplina bancaria.

Regalo promocional defectuoso

Entidad: **BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2385/99.**

En este caso, la reclamante denunciaba la recepción de una serie de objetos defectuosos, los cuales obedecían a la retribución en especie de un depósito por parte del banco reclamado. El Servicio estimó que el Banco Español de Crédito no se había ajustado a las buenas prácticas y usos bancarios, ya que no había demostrado ni justificado debidamente las razones por las que no había atendido la petición de devolución, por defectuosos, de los objetos que la cliente había recibido como retribución del depósito. En suma, se había puesto de manifiesto un ineficaz sistema de aviso de estas incidencias, del que era responsable la entidad que lo había implantado e impuesto, esto es, el propio banco.

Falta de información al cliente en relación con la integración de otra entidad en la red de la entidad reclamada

Entidad: **CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1684/00.**

El reclamante mostraba su disconformidad con la desaparición de un producto ofrecido por Banca Jover, una vez que esta entidad había pasado a depender de la Caja de Ahorros de Madrid. A propósito de este asunto, el Servicio consideró que parecía lógico que en relaciones de duración indefinida en el tiempo, las condiciones establecidas en su momento por una entidad no tuvieran necesaria y obligatoriamente que ser respetadas por las que sustituía. Ahora bien, es exigible que en estas circunstancias el cambio se realice del modo más satisfactorio para la clientela, facilitándole la mejor alternativa posible y, por supuesto, la mayor transparencia informativa. No actuó así la Caja de Ahorros de Madrid en esta ocasión, ya que modificó las condiciones aplicables a la relación hasta entonces mantenida, sin previo aviso, teniendo que ser el cliente quien advirtiese las variaciones que se habían llevado a cabo. En suma, el Servicio estimó que la Caja de Ahorros de Madrid no había obrado con la claridad y transparencia que exigen las buenas prácticas y usos bancarios, al no haber informado debidamente del cambio operado en su operativa y política comercial, por la integración de una entidad de la que el reclamante era cliente —Banca Jover— en la red de la caja reclamada.

CAPÍTULO IV

CRITERIOS DE INTERÉS GENERAL

De conformidad con lo que establece el número noventa y uno de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, exponemos en este capítulo criterios y opiniones del Servicio de Reclamaciones que se consideran de interés general para el público: de un lado, aludiremos a una serie de criterios generales en relación con diversas prácticas bancarias y, de otro, enunciaremos las buenas prácticas bancarias que se han puesto de manifiesto en concretos expedientes resueltos durante el año al que corresponde la presente Memoria.

A) CRITERIOS GENERALES

- Son relativamente frecuentes los supuestos en los que se plantean discrepancias con la actuación de las entidades, cuando estas adeudan en las cuentas de los reclamantes ciertas cantidades correspondientes a embargos decretados por organismos públicos. Consideramos interesante enunciar la opinión que sobre el particular mantiene el Servicio de Reclamaciones y el procedimiento al que deben ajustarse las entidades para estimar su actuación ajustada a las buenas prácticas bancarias.

El Reglamento General de Recaudación, aprobado por Real Decreto 1684/1990, de 20 de diciembre (BOE del 3 de enero de 1991), que desarrolla a la Ley 230/1963, de 28 de julio (BOE del 31), General Tributaria, en lo que al procedimiento recaudatorio se refiere, y al que asimismo se remite la Ley 39/1988, de 28 de diciembre (BOE del 30), reguladora de las Haciendas Locales, al referirse, en su artículo 12, al orden a seguir en los embargos, determina que en primer lugar se irá contra «el dinero efectivo o en cuentas abiertas en entidades de depósito».

Este último supuesto se regula en el artículo 120 del mismo Reglamento, modificado por el Real Decreto 448/1995, de 24 de marzo (BOE del 28), en el que se establece que:

- «1. Cuando la Administración conozca la existencia, al menos, de una cuenta o depósito abierto en una oficina de una entidad de depósito, el embargo del dinero se llevará a cabo mediante diligencia de embargo que comprenderá todos los posibles saldos del deudor existentes en dicha oficina, sean o no conocidos por la Administración los datos identificativos de cada cuenta, hasta alcanzar el importe de

la deuda no pagada en período voluntario, más el recargo de apremio, intereses y, en su caso, las costas producidas.

2. La forma, medio, lugar y demás circunstancias relativas a la notificación de la diligencia de embargo a la entidad depositaria, así como el plazo máximo en que habrá de efectuarse la retención de los fondos, podrá ser convenido, con carácter general, entre la Administración actuante y la entidad de crédito afectada.

.....

4. Cuando el dinero se encuentre depositado en cuentas a nombre de varios titulares solo se embargará la parte correspondiente al titular deudor de la Hacienda Pública. A estos efectos:

- a) Si las cuentas son de titularidad indistinta con solidaridad activa frente al depositario, habitualmente denominadas cuentas indistintas, el embargo podrá alcanzar a la parte del saldo correspondiente al deudor conforme a una regla de división del mismo en partes iguales entre los titulares de la cuenta, salvo que de los términos del contrato se desprenda otra cosa o se pruebe una titularidad material de los fondos diferente.

.....

7. Sin perjuicio de lo establecido con carácter general en el artículo 177 de este Reglamento, si el deudor demuestra que se ha producido el embargo de alguno de los bienes a que se refiere el artículo 114 anterior, el órgano de recaudación ordenará el inmediato levantamiento de la traba indebida o la devolución de las cantidades ingresadas. En concreto, actuará de esta manera si el deudor demuestra que el embargo se ha efectuado sobre salarios, pensiones o equivalentes superando los límites que establecen los artículos 1449 y 1451 de la Ley de Enjuiciamiento Civil (que se corresponden con el artículo 607 de la nueva Ley del mismo nombre, Ley 1/2000, de 7 de enero, publicada en el BOE del día 8).
8. El importe de las cantidades retenidas será ingresado en las cuentas restringidas del Tesoro una vez

transcurridos veinte días naturales desde la fecha de la traba sin haber recibido la oficina o entidad correspondiente comunicación en contrario del órgano de recaudación...»

Pues bien, la retención y cargo posterior de las cantidades embargadas, siempre que procedan de un mandato emanado de los entes públicos legitimados para dictar órdenes de esta naturaleza, deben ser cumplimentados por las entidades de crédito. Además, cualquier hipotética pretensión de los reclamantes, en orden a pronunciarse acerca de si los embargos se ajustan o no a derecho, es cuestión que, de estimarlo oportuno, debe hacerse valer frente al organismo ordenante del embargo y no ante las entidades de crédito, que en estos casos actúan como simple mandatarias de la autoridad competente.

Previamente a materializar el adeudo de las cantidades embargadas, las entidades deben retenerlas durante un período de veinte días, según el mecanismo previsto legalmente (artículo 120.8 del Real Decreto 1684/1990, de 20 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación, modificado por el Real Decreto 448/1995, de 24 de marzo), comunicando el embargo al titular del depósito, para que conozca que una parte del saldo de su cuenta ha pasado a ser indisponible. El Servicio considera que el deber de información al titular de una cuenta abierta en una entidad de crédito, esencial al propio contrato e implícito en la vigente normativa de disciplina bancaria, exige que sean notificadas de forma inmediata a los interesados las órdenes recibidas, no solo a fin de que estos conozcan en cada momento el estado de sus depósitos, sino también para que, si lo desean, puedan obrar en defensa de su derecho como consideren oportuno. Si bien es cierto que la notificación al deudor corresponde realizarla, una vez practicado el embargo, al órgano de la Administración que lo ordenó, el Servicio estima imprescindible que las entidades realicen dichas comunicaciones, lo que viene avalado por el hecho de que el hoy extinto Consejo Superior Bancario recomendó a los bancos, mediante Circular n.º 68/93, que comunicaran a sus clientes las retenciones que se efectuaran en las cuentas en relación con los embargos de órganos de la Administración Estatal o Local, para lo cual sugería utilizar un modelo que incluía como anexo con carácter orientativo y voluntario.

- Durante estos años de funcionamiento del Servicio de Reclamaciones hemos podido constatar que un asunto en el que también surgen discrepancias con cierta frecuencia es, tras producirse el fallecimiento de un cliente de una entidad de crédito, en relación con la actuación a seguir hasta la entrega de los bienes depositados a las personas legitimadas o el correspondiente cambio de titularidad. Resulta evidente que para obtener este resultado las entidades deben realizar primeramente un estudio jurídico de los documentos acreditativos de la transmisión del efectivo u otros bienes en ella depositados a los herederos y/o lega-

tarios. Para justificar el derecho hereditario es habitual exigir la aportación de los certificados de defunción y del Registro de Actos de Última Voluntad relativos al causante y copia autorizada del último testamento; a falta de testamento, será necesario que los interesados aporten el auto de declaración judicial de herederos abintestato o acta de notoriedad tramitada ante notario.

Para acreditar la adjudicación de los bienes, las entidades pueden exigir la documentación justificativa de la partición y adjudicación de bienes, que puede realizarse con la intervención de notario o en documento privado. En este último caso, deberá venir firmado el documento por todos los herederos o sus representantes y, además, será preceptivo el conocimiento de las firmas mediante la pertinente diligencia. Es posible que la entidad permita disposiciones de bienes singulares estando la herencia indivisa, pero en este caso también será preceptivo asegurarse de que tales disposiciones vengán autorizadas con la firma de todos sus herederos o representantes. Por último, igualmente las entidades de crédito se hallan facultadas para exigir la justificación del pago o la exención del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones —regulado por Ley 29/1987, de 18 de diciembre (BOE del 19), y su Reglamento, aprobado por Real Decreto 1629/1991, de 8 de noviembre (BOE del 16)—, para salvar de esta forma la responsabilidad subsidiaria que legalmente corresponde a los intermediarios financieros.

- En los préstamos concertados a interés fijo ninguna norma limita la cuantía de la comisión por cancelación anticipada, subrogatoria o no subrogatoria. Por ello, para determinar la comisión aplicable en cada caso habrá que acudir a los respectivos documentos contractuales, con el fin de comprobar los pactos que hayan alcanzado los contratantes sobre esta cuestión, dentro de los requisitos y formalidades establecidos por la normativa reguladora de las comisiones bancarias.

No obstante, en 1996, el Gobierno emitió una Declaración que alude a esta cuestión, recomendando que en la subrogación de ciertos préstamos hipotecarios las entidades apliquen voluntariamente un límite del 2,5 por 100 en la comisión por cancelación anticipada. Transcribimos a continuación parte de esta Declaración del Gobierno de la Nación, de fecha 29 de octubre de 1996:

«...en el caso de los deudores de préstamos hipotecarios con tipo de interés fijo, aún persiste un coste que dificulta la transmisión de la bajada de tipos de interés a este colectivo de ciudadanos. Parece, por tanto, razonable que las entidades de crédito realicen un esfuerzo adicional en este terreno, dentro del marco de competencia en el sector.

Por todo lo anterior, el Gobierno, tras la consulta con la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA) y la Asociación Española de la Banca Privada (AEB), conside-

ra que sería muy positivo que las entidades de crédito redujeran voluntariamente las comisiones por cancelación anticipada de los préstamos hipotecarios a tipo de interés fijo, hasta un máximo del 2,5 por 100 del capital pendiente de amortización, cuando en virtud de una subrogación dicho tipo fijo se convierta en una fórmula de tipo variable de interés.

Este límite máximo del 2,5 por 100 sería aplicable a la subrogación de préstamos hipotecarios cuyo importe inicial hubiera sido inferior a 40 millones de pesetas, rigiéndose en todo lo demás dichas subrogaciones por lo dispuesto en la Ley 2/1994, de 30 de marzo, de Subrogación y Modificación de Préstamos Hipotecarios.

A tal efecto, la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA) y la Asociación Española de la Banca Privada (AEB) se comprometen a trasladar a sus asociados esta Declaración, en la seguridad de que compartirán la preocupación del Gobierno y, voluntariamente, aplicarán estas limitaciones a las operaciones ya mencionadas.»

Pues bien, en ocasiones nos hemos encontrado con reclamantes que invocan el contenido de este acuerdo para los supuestos de cancelación anticipada de préstamos a tipo fijo, pero en los que no ha tenido lugar una subrogación de una tercera entidad en el préstamo, por medio de la cual dicho tipo fijo se convierta en una fórmula de tipo variable de interés. Para dichos supuestos no sería de aplicación el contenido del acuerdo ni, lógicamente, los límites que establece, de forma que la cuantía de la comisión a aplicar dependerá de los pactos incluidos en los respectivos contratos, respetando la normativa bancaria de aplicación.

- En relación con la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, vamos a exponer el criterio del Servicio con respecto a los casos en que la entidad originariamente prestamista trata de enervar la oferta vinculante realizada al deudor por la tercera entidad que pretende subrogarse en el préstamo. Primeramente, transcribimos el precepto de la Ley que alude a esta cuestión, artículo 2, el cual establece lo siguiente: «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 esta, por capital pendiente e intereses y comisión devengados y no satisfecho...».

Si la entidad enerva, comprometiéndose a igualar las condiciones de la oferta de subrogación, el Servicio entiende que se refiere a la totalidad de las condiciones de esta; por tanto, abarcará no solo las condiciones favorables al prestatario (tipo de interés, ...) sino también, al menos en

principio, las adversas. Se nos ocurre, al menos, un ejemplo de estas últimas, como sería el caso de que en la oferta de subrogación la parte prestataria asuma los gastos de aranceles notariales y registrales y tramitación ante el Registro; de esta forma, si la entidad de crédito que enerva la subrogación pide la formalización de la novación en escritura pública —algo para lo que desde luego está facultada—, el deudor deberá asumir el pago de los gastos de formalización correspondientes, estando, a nuestro juicio, legitimada la entidad para no aplicar la reducción del tipo de interés en tanto el deudor no se comprometa a asumir tales gastos.

- En relación con la penalización por cancelación anticipada de imposiciones a plazo fijo, conviene realizar unas reflexiones que ayuden a comprender el criterio que históricamente ha venido manteniendo este Servicio de Reclamaciones y a diferenciarlo de figuras que pueden cumplir una finalidad diferente de aquella.

Así, la primera norma que inició parcialmente la liberalización de los tipos de interés y comisiones bancarios —Orden del Ministerio de Economía y Comercio de 17 de enero de 1981 (BOE del 19)— dispuso, en su número sexto, apartado 3, lo siguiente: «En las cancelaciones anticipadas de imposiciones a plazo fijo, una vez liquidados los intereses pactados hasta la fecha de dicha cancelación anticipada, se deducirá del principal del depósito al menos un 4 % anual por el período que medie entre la fecha de la cancelación y el vencimiento pactado para el depósito, sin que esta deducción pueda exceder del importe de los intereses devengados desde el inicio de la operación.» Esta norma fue derogada expresamente por otra Orden Ministerial, de gran importancia para el Servicio, ya que fue la que dispuso su creación. Nos estamos refiriendo a la Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de fecha 3 de marzo de 1987 (BOE del 5), que supuso la práctica supresión de intervención administrativa en las condiciones económicas de las operaciones bancarias (tipos de interés y comisiones), sustituyéndola por la obligación de las entidades de depósito de transparencia informativa, es decir, por unas normas cuya finalidad era y es la de asegurarse de que la clientela de las entidades conozca con exactitud las condiciones de las operaciones que concierne con ellas.

Así pues, nos encontramos con un límite a la percepción de penalizaciones o comisiones por cancelación anticipada de imposiciones a plazo fijo, los intereses devengados desde el inicio de la operación, contenido en una normativa que resultó derogada en el año 1987, límite que, no obstante, este Servicio ha venido considerando subsistente, por ser esencial a la propia naturaleza del contrato de depósito. Así, en nuestra Memoria de 1995, página 105, se señalaba lo que a continuación transcribimos:

«En líneas generales, puede señalarse que son dos los límites a los que debe ceñirse la aludida penalización. Primeramente, de acuerdo con los mandatos de la normativa de

disciplina, el importe de aquella no deberá rebasar el máximo declarado por la entidad en su tarifa de comisiones y gastos. En segundo lugar, conforme a la propia naturaleza del contrato de depósito, la cuantía de la penalización no superará el importe de los intereses devengados por la imposición, en el período de liquidación, hasta el momento de ser cancelada. Conviene aclarar, sin embargo, que cabe una posibilidad que puede dar pie a que la suma restituida anticipadamente al titular sea inferior a la que fue depositada en su origen. Ello ocurrirá en los casos en que el importe de la penalización absorba la totalidad de los intereses generados hasta entonces, puesto que la entidad está obligada a minorar el principal depositado a causa de la retención que debe practicar a cuenta del impuesto que grava la renta del depositante. Así, el hecho de no liquidarse en efectivo los intereses devengados a favor del cliente, por ser compensados con la penalización que este debe pagar a la entidad, no impide que esta última esté obligada a su declaración y, por consiguiente, a practicar la retención tributaria en la forma prevista en la normativa fiscal, pudiendo derivarse de ello, como resultado final de la operación, un líquido inferior al principal depositado inicialmente.»

En esencia, este límite se deriva, en opinión del Servicio de Reclamaciones, de un principio general impuesto por la Ley 26/1984, de 19 de julio (BOE del 24), General para la Defensa de los Clientes y Usuarios, que en su artículo 10 exige «la buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas». De ahí que se haya estimado en numerosas ocasiones que la percepción de una penalización por cancelación anticipada de una imposición a plazo fijo que rebase los intereses devengados desde el inicio de la operación atenta contra las buenas prácticas bancarias por suponer un desequilibrio entre las prestaciones recíprocas que perjudica claramente al cliente de las entidades de crédito.

Ahora bien, si lo que las entidades pretenden establecer contractualmente son «indemnizaciones por lucro cesante», mediante formulaciones objetivas (por ejemplo, las que relacionen el tipo de interés de la imposición con el de algún tipo de mercado) cuyo importe solo podrá determinarse en el momento de dicha cancelación anticipada (formulaciones que incluso podrían dar lugar a la no percepción de cantidad alguna, en función de la evolución del interés de referencia), tales percepciones, que están dispensadas expresamente de la obligación de figurar en el folleto de tarifas que se registra en este Banco de España por la norma tercera de la Circular 8/1990, de 7 de septiembre (BOE del 20), según redacción introducida por Circular 4/1998, de 27 de enero, publicada en el BOE del día 13 de febrero («... 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 lu-

cro cesante en que incurra la entidad...»), no deben asimilarse a las comisiones o penalizaciones con importes predeterminados en su origen, pudiendo tales indemnizaciones por lucro cesante superar el importe de los intereses devengados. Obvio es decir que, también en estos casos, si la inclusión de una condición contractual que regule una indemnización de esta naturaleza provoca un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes, este Servicio considerará que la misma, por su carácter abusivo, no se ajusta a las buenas prácticas bancarias, conclusión esta que requerirá el análisis del tipo de referencia pactado y las circunstancias concurrentes en cada caso concreto.

- El artículo 32.º de la Ley 46/1998, de introducción del euro, facultó al Ministerio de Economía y Hacienda para determinar la fórmula de cálculo o bien establecer un nuevo tipo de referencia equivalente, que sustituyera al MIBOR por ministerio de la ley. Asimismo, señalaba que el tipo de interés del mercado interbancario a un año (MIBOR) se seguiría calculando y publicando mientras concuerdan los requisitos técnicos para su elaboración.

Parece oportuno recordar que, en desarrollo de esta disposición, se han publicado las siguientes normas:

- Circular del Banco de España n.º 7/1999, de 29 de junio (BOE del 9), que modifica la Circular del Banco de España n.º 8/1990, y por la cual se crea, con carácter de tipo oficial a los efectos de la Orden sobre préstamos hipotecarios, la nueva referencia interbancaria a un año, ligada al comportamiento del EURIBOR.
- Orden de 1 de diciembre de 1999 (BOE del 4), por la que se estableció la pérdida del carácter oficial del tipo MIBOR, para los préstamos que se contratasen a partir de su fecha de entrada en vigor, es decir el 1 de enero de 2000, a la vez que determinaba una nueva forma de cálculo para este tipo de interés (MIBOR).
- Circular del Banco de España 1/2000, de 28 de enero (BOE del 10 de febrero), mediante la cual se ajustó el contenido de la citada Orden de 1 de diciembre de 1999, a la Circular del Banco de España n.º 8/1990.

En consecuencia, actualmente el tipo MIBOR sigue siendo publicado, y continúa siendo referencia oficial para los préstamos hipotecarios que así lo tengan establecido y que hayan sido concertados con anterioridad a 1 de enero de 2000.

- Otro asunto que se viene planteando, aunque de momento con escasa asiduidad, ante el Servicio, es el concerniente a incidencias surgidas del uso de la banca a través de medios como son internet o el teléfono. No son mu-

chas las entidades que gestionan de ese modo su negocio bancario, si bien debe siempre procurarse que el desarrollo de este medio no implique merma en los sistemas de protección del cliente bancario establecidos en la Circular n.º 8/1990. Por ello, hasta que no se regule específicamente esta materia, adaptándola a las nuevas circunstancias, resulta recomendable que las entidades de crédito extremen la seguridad de una manera de hacer banca que aún puede despertar algún recelo en un amplio sector de su clientela. Medidas necesarias tales como ofrecer las informaciones de obligatoria publicación en el tablón de anuncios, así como el folleto de tarifas y normas de valoración, en la dirección de cada entidad dentro de su página de internet, de modo que el cliente pueda fácilmente —con carácter gratuito, sin perjuicio del coste de la conexión— consultarla. También en aquellos supuestos en los que se requiera la entrega de documentos contractuales, las entidades que operan por este medio deben hacer seguir a sus clientes copias de los contratos concertados. Por último, parece oportuno recordar aquí a las entidades de crédito que la publicidad de productos bancarios a través de internet está sometida exactamente a las mismas reglas de control administrativo que la realizada a través de cualquier otro soporte o medio de comunicación.

Las anteriores consideraciones afectan a las entidades, pero no debemos olvidar que la parte más profana en la materia —el cliente bancario— debe igualmente esforzarse por conocer el modo de actuar y los derechos y obligaciones que le corresponden ante la realización de operaciones sin su presencia física en las oficinas de la entidad.

B) CASOS CONCRETOS DE BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS

- Unos clientes del Banco Santander Central Hispano mostraron su disconformidad con el tipo aplicado en su préstamo en un determinado período, con motivo de la revisión que en ese momento correspondía realizar. Según su criterio, la entidad debió tomar el tipo de referencia (tipo interbancario a un año «MIBOR») correspondiente al mes de abril anterior a la fecha de revisión, mientras que la entidad había tomado el correspondiente al mes de marzo, con arreglo al cual el tipo resultante fue superior. Pues bien, conforme a los términos contenidos en la escritura del préstamo, pudo comprobarse que la actuación de la entidad había sido correcta, ya que el tipo aplicado se correspondía fielmente con el resultante de los pactos acordados por los interesados. Explicamos a continuación las razones:

La escritura determinaba que el tipo de interés a aplicar sería el que resultara de tomar como tipo básico de referencia el último publicado antes de la fecha de revisión y el tipo de referencia era el MIBOR a un año elaborado por el Banco de España como índice o tipo de referencia oficial, según se define en la Circular del Banco de España n.º 5/1994, de 22 de julio (BOE de 3 de agosto), y publicado mensual-

mente por el Banco de España en el Boletín Oficial del Estado.

El tipo de referencia convenido por las partes en la citada escritura nace a consecuencia de la resolución emitida por el Banco de España a partir de la segunda quincena de cada mes y se publica en el BOE pocas fechas más tarde. En este caso, las publicaciones controvertidas tuvieron lugar en:

M e s	Resolución B.E.	Publicación B.O.E.	% MIBOR
Marzo 99	16.4.99	20.4.99	3,031
Abril 99	18.5.99	20.5.99	2,709

Como consecuencia de lo expuesto, el Servicio ratificó el criterio aplicado por la entidad, al haber tomado como referencia el tipo publicado en la fecha anterior a la de revisión, es decir, el publicado el 20.4.99, fecha inmediata que precede a la de revisión realizada en los primeros días de mayo de 1999.

Pues bien, con carácter general, el Servicio no aprecia que existan razones de conveniencia por parte de las entidades al redactar las escrituras en estos términos, considerando dos puntos: de un lado, se practica por la mayor parte de las entidades; de otro, se considera totalmente objetivo, ya que no afecta a los préstamos que se inician entre la fecha de publicación en el BOE y final de mes. De igual manera, no siempre se han de producir descensos en el tipo de referencia, pudiendo ocurrir lo contrario, hecho que beneficiará a los prestatarios en perjuicio de la entidad.

- En otro caso, el reclamante ordenó en un determinado momento al Banco Santander Central Hispano que efectuase un abono en efectivo a la Caja de Ahorros de Galicia y consideraba que, incumpliendo sus instrucciones, el banco optó por efectuar una transferencia, lo que le generó unos gastos de 25.000 PTA, con los que no estaba de acuerdo.

En primer lugar, se trataba de determinar el alcance de la orden dada por el reclamante, quien mediante carta había ordenado textualmente «hacer un abono en efectivo» a la Caja de Ahorros de Galicia. A la vista de estas instrucciones, cabían dos interpretaciones posibles: bien que se trataba de una orden de transferencia o bien que lo que en realidad se pretendía era que alguien (no se precisa si un empleado del Banco Santander o de la Caja de Ahorros de Galicia) recibiera el dinero en efectivo y lo ingresase en la caja de ahorros.

Desde el punto de vista de los usos bancarios, la interpretación más lógica era que lo que en realidad se estaba solicitando era que se transfiriera una determinada cantidad a la otra entidad, lo que, obviamente, suponía unos gastos por la emisión de la transferencia. Cualquier otra interpretación sería difícilmente justificable, dado que a la vista de la cuantía de la operación (más de 69 millones de

pesetas), el traslado de esa cantidad por parte de un apoderado del Banco Santander exigiría asumir el riesgo de realizar el transporte hasta la otra entidad, generando unos gastos muy superiores a la comisión devengada.

Frente a ello, el reclamante manifestaba que la Caja de Ahorros de Galicia tenía el compromiso de recoger el dinero y encargarse del traslado de los fondos sin ningún tipo de gastos. Pues bien, esta última entidad no reconocía el citado compromiso, por lo que tampoco parecía admisible esta posibilidad, máxime cuando una operación tan poco habitual hubiera requerido unas instrucciones mucho más concretas.

De todo lo anterior cabía deducir que el Banco Santander había ejecutado las órdenes del reclamante de la forma más beneficiosa para los intereses del cliente, cobrando una comisión por el servicio prestado. Además, y aquí está la parte destacable de este expediente, que, a pesar de ha-

ber podido cobrar más de trescientas mil pesetas (cuantía máxima recogida en sus tarifas), se limitó a adeudar veinticinco mil, en atención a la vinculación existente entre la sucursal y el reclamante.

El Servicio siempre ha estimado que el régimen de libertad en el establecimiento de comisiones por parte de las entidades no implica que pueda considerarse buena práctica bancaria la aplicación automática de las mismas, ya que es obligación de las entidades ponderar las cantidades que deben cargarse a los clientes por los servicios prestados, teniendo siempre presente el principio de proporcionalidad, para evitar en la medida de lo posible que se cobren cantidades abusivas por servicios cuyo coste real no se corresponde con el importe repercutido. Pues bien, el concreto supuesto que acabamos de exponer constituía un ejemplo de lo que el Servicio estima ajustado a las buenas prácticas bancarias.

CAPÍTULO V

ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS

ALLANAMIENTOS

Total: 199 casos

Los expedientes archivados durante el año 2000 por allanamiento de las entidades reclamadas han ascendido a los 199 citados. Sin embargo, si sumamos el número de casos incluidos en la relación que viene a continuación, figuran 207. Esta diferencia obedece a que algún expediente figura en dos grupos o subgrupos distintos, al tratarse de asuntos encuadrables en ambos, por la materia en ellos suscitada.

• Operaciones activas

- Comisiones y gastos (13 casos)
- Intereses (10 casos)
- Información y documentación (6 casos)
- Falta de diligencia (3 casos)
- Condiciones contractuales (2 casos)
- Actuación unilateral de la entidad (4 casos)
- Ley 2/1994, de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios (6 casos)
- Préstamos subvencionados (1 caso)

• Operaciones pasivas

- Comisiones y gastos (25 casos)
- Intereses (12 casos)
- Información y documentación (5 casos)
- Falta de diligencia (6 casos)
- Discrepancia sobre apuntes en cuenta (6 casos)
- Compensaciones (1 caso)
- Actuación unilateral de la entidad (9 casos)
- Incumplimiento de órdenes de clientes (3 casos)
- Condiciones contractuales (1 caso)
- Valoración (1 caso)

• Transferencias

- Comisiones y gastos (5 casos)
- Falta de diligencia (4 casos)

• Cheques, letras de cambio, pagarés, recibos y otros

- Comisiones y gastos (8 casos)
- Falta de diligencia (5 casos)
- Actuación unilateral de la entidad (4 casos)
- Incumplimiento de órdenes de clientes (4 casos)
- Normativa específica (3 casos)
- Falsificación y manipulación (2 casos)

• Deuda del Estado

- Comisiones y gastos (2 casos)

• Tarjetas de crédito

- Comisiones (5 casos)
- Intereses (1 caso)
- Actuación unilateral de la entidad (1 caso)
- Discrepancias sobre apuntes en cuenta (14 casos)
- Robo, sustracción y uso fraudulento (17 casos)

• Operaciones en divisas y billetes extranjeros

- Actuación unilateral de la entidad (1 caso)

• Cuestiones varias

- Regalos promocionales (8 casos)
- Seguros (4 casos)
- Avaluos y garantías (1 caso)
- Inclusión en registros de impagos (4 casos)

DESISTIMIENTOS

Total: 72 casos

Constituyen los expedientes archivados durante el año 2000 por haber desistido los reclamantes de su queja, normalmente tras haber alcanzado algún tipo de acuerdo con la entidad.

Sucede aquí lo mismo que hemos expuesto para los allanamientos, puesto que se han producido 72 casos durante el año 2000, pero relacionamos 76, como consecuencia de que algún expediente está incluido en dos grupos o subgrupos.

• Operaciones activas

- Comisiones y gastos (6 casos)
- Intereses (4 casos)
- Información y documentación (2 casos)
- Falta de diligencia (2 casos)
- Actuación unilateral de la entidad (4 casos)
- Condiciones contractuales (1 caso)
- Préstamos subvencionados (4 casos)

• Operaciones pasivas

- Comisiones y gastos (7 casos)
- Intereses (1 caso)
- Información y documentación (5 casos)
- Actuación unilateral de la entidad (5 casos)
- Discrepancia sobre apuntes en cuenta (8 casos)
- Falta de diligencia (2 casos)

• Transferencias

- Comisiones y gastos (1 caso)

• Cheques, letras de cambio, pagarés, recibos y otros

- Falta de diligencia (2 casos)
- Actuación unilateral de la entidad (1 caso)

• Deuda del Estado

- Información y documentación (1 caso)

• Tarjetas de crédito

- Comisiones (1 caso)
- Información y documentación (1 caso)
- Robo, sustracción y uso fraudulento (6 casos)
- Discrepancia sobre apuntes en cuenta (1 caso)
- Condiciones contractuales (1 caso)

• Operaciones en divisas y billetes extranjeros

- Tipo de cambio (1 caso)
- Comisiones y gastos (1 caso)

• Cuestiones varias

- Impuestos y Seguridad Social (1 caso)
- Billetes falsos (2 casos)
- Seguros (1 caso)
- Regalos promocionales (2 casos)
- Créditos documentarios (1 caso)
- Cuestiones formales (1 caso)

ANEXO LEGISLATIVO

TIPOS DE INTERÉS Y COMISIONES, NORMAS DE ACTUACIÓN, INFORMACIÓN A CLIENTES Y PUBLICIDAD DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO

ORDEN DE 12 DE DICIEMBRE DE 1989 (BOE DE 19) (1)

El artículo 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, facultó al Ministro de Economía y Hacienda para que, con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes de aquéllas, establezca un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unas y otros, exija la comunicación a las autoridades administrativas de las condiciones básicas de las operaciones y regule determinados aspectos de su publicidad.

Conviene, por ello, hacer extensivas al conjunto de las Entidades de crédito las normas que, en materia de tipos de interés, comisiones, normas de actuación e información a clientes, estableció ya para las Entidades de depósito la Orden de 3 de marzo de 1987, así como refundir su contenido con el de la Orden de 16 de junio de 1988 y complementarlas con algunas disposiciones que la experiencia adquirida aconseja.

Aunque la Orden presta atención a las operaciones clásicas de las Entidades de crédito, tales como préstamos o depósitos bancarios, su ámbito de aplicación es más general, extendiéndose también a otras operaciones (por ejemplo, cesiones de activos financieros, operaciones en divisas, etc.), en las que una mejor información a la clientela sentará las bases de una mayor competencia entre Entidades.

En materia de publicidad, y atendiendo también a las previsiones de la reciente Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad, se procede a una liberalización, con carácter general, de la realizada por las Entidades de crédito, si bien aquella que contenga referencia al coste o rentabilidad de las operaciones continuará sujeta a autorización previa del Banco de España, ya que las expectativas que puede generar en el público aconsejan hacerla objeto de un particular control.

(1) Véanse Ley 26/1984, de 19 de julio (BOE de 24), General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios; Ley 26/1988, de 29 de julio, artículo 48 (BOE de 30); Ley 2/1994, de 30 de marzo (BOE de 4 de abril); Orden de 5 de mayo de 1994 (BOE de 11); Ley 7/1995, de 23 de marzo (BOE de 25); Orden de 27 de octubre de 1995 (BOE de 1 de noviembre); Ley 7/1998, de 13 de abril (BOE de 14), sobre condiciones generales de la contratación; Ley 28/1998, de 13 de julio (BOE de 14); Ley 9/1999, de 12 de abril (BOE de 13), por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea; Real Decreto 1507/2000, de 1 de septiembre (BOE de 12), por el que se actualizan los catálogos de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado y de bienes de naturaleza duradera, a efectos de lo dispuesto en determinados artículos de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y normas concordantes; Orden de 16 de noviembre de 2000 (BOE de 25), de desarrollo de la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea, así como otras disposiciones en materia de gestión de transferencias en general; Orden de 16 de noviembre de 2000 (BOE de 25), de regulación de determinados aspectos del régimen jurídico de los establecimientos de cambio de moneda y sus agentes; Directiva 84/450/CEE, del Consejo, de 10 de septiembre (DOL de 19), relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias, y administrativas de los Estados miembros en materia de publicidad engañosa; Directiva 85/577/CEE, del Consejo, de 20 de diciembre (DOL de 31), referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales; Recomendación 87/598/CEE, de la

Comisión, de 8 de diciembre (DOL de 24), sobre un Código europeo de buena conducta en materia de pago electrónico; Directiva 87/102/CEE, del Consejo, de 22 de diciembre de 1986 (DOL de 12 de febrero de 1987), de aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de crédito al consumo; Recomendación 88/590/CEE, de la Comisión, de 17 de noviembre (DOL de 24), relativa a los sistemas de pagos y en particular a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas; Directiva 93/13/CEE, del Consejo, de 5 de abril (DOL de 21), sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores; Directiva 97/5/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de enero (DOL de 14 de febrero), relativa a las transferencias transfronterizas; Directiva 98/7/CE, de 16 de febrero, del Parlamento Europeo y del Consejo (DOL de 1 de abril), que modifica la Directiva 87/102/CEE, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de crédito al consumo, y Directiva 98/27/CE, de 19 de mayo, del Parlamento Europeo y del Consejo (DOL de 11 de junio), relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores.

Véase, asimismo, Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20), modificada por Circulares 22/1992, de 18 de diciembre (BOE de 26); 13/1993, de 21 de diciembre (BOE de 31); 5/1994, de 22 de julio (BOE de 3 de agosto); 3/1996, de 27 de febrero (BOE de 13 de marzo); 4/1998, de 27 de enero (BOE de 13 de febrero); 3/1999, de 24 de marzo (BOE de 7 de abril); 7/1999, de 29 de junio (BOE de 9 de julio), y 1/2000, de 28 de enero (BOE de 10 de febrero).

En su virtud, este Ministerio, de acuerdo con el Consejo de Estado, ha tenido a bien disponer lo siguiente:

CAPÍTULO I

TIPOS DE INTERÉS, COMISIONES Y OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN (2)

Primero.—Los tipos de interés de las operaciones activas y pasivas de las Entidades de crédito serán los que libremente se pacten, cualquiera que sean la modalidad y plazo de la operación y la naturaleza del sujeto con el que se concierten, sin más excepciones que las que para las Entidades de depósito y las Entidades oficiales de crédito se establecen en el número segundo de esta Orden.

A efectos de la presente Orden se considerarán Entidades de depósito las que así se denominan en el número 1 del artículo 6 de la Ley 13/1985, de 25 de mayo.

Segundo.—Las percepciones por tipo de interés y comisiones de las inversiones computables en el coeficiente de inversión establecido por la Ley 13/1985, de 25 de mayo, así como las operaciones de crédito a la exportación efectuadas por el Banco Exterior de España con fondos oficiales suministrados con ese fin, se regirán por lo dispuesto en el Real Decreto 321/1987, de 27 de febrero, por el que se regula el coeficiente de inversión obligatorio de las Entidades de depósito; del mismo modo, los créditos excepcionales a que se refiere el artículo 37 de la Ley 13/1971, de 19 de junio, sobre Organización y Régimen del Crédito Oficial, se someterán a las normas específicas que regulen su concesión (3).

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

Tercero.—1. Las Entidades de depósito y las Entidades oficiales de crédito anunciarán los tipos de interés preferenciales que apliquen en cada momento para la contratación de sus operaciones crediticias.

2. Las Entidades de depósito y las Entidades oficiales de crédito anunciarán unos tipos de interés para descubierto en cuenta corriente y excedidos en cuenta de crédito, que serán de obligada aplicación a todas las operaciones de esa naturaleza que no tuviesen fijados contractualmente tipos inferiores (4).

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

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

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

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

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

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

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

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

(2) Véase *Circular 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20)*, normas 1.^a a 8.^a

(3) Téngase en cuenta que la *Ley 13/1971, de 19 de junio*, fue derogada por *Real Decreto-Ley 12/1995, de 28 de diciembre (BOE de 30)*, y que el *Real Decreto 321/1987, de 27 de febrero*, puede entenderse derogado por el *Real Decreto 37/1989, de 13 de enero (BOE de 20)*.

(4) Véanse *Circular 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20)*, norma 1.^a1, y *Ley 7/1995, de 23 de marzo*, artículo 19.4 (*BOE de 25*).

Séptimo.—1. Cuando lo solicite el cliente, las Entidades de crédito deberán hacerle entrega del correspondiente ejemplar del documento contractual en que se formalice su operación, suscrito, además de por el cliente, por persona con poder para obligar a la Entidad.

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

a) Apertura de cuenta corriente a la vista o cuenta de ahorro.

b) En las operaciones siguientes, cuando su importe sea inferior a diez millones de pesetas:

— Operaciones de préstamo y crédito.

— Compraventa de activos financieros con pacto de retrocesión.

— Operaciones de depósito a plazo o captación de fondos mediante pagarés o instrumentos similares.

c) Operaciones de arrendamiento financiero.

d) Cesiones de activos no incorporados a valores negociables, o de derechos o cuotas sobre cualquier clase de activo.

e) Las demás que establezca el Banco de España.

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

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

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

a) El tipo de interés nominal que se utilizará para la liquidación de intereses o, en el caso de operaciones al descuento, los precios efectivos inicial y final de la operación.

b) La periodicidad con que se producirá el devengo de intereses, las fechas de devengo y liquidación de los mismos o, en su caso, de los precios efectivos citados en la letra anterior, la fórmula o métodos utilizados para obtener, a partir del tipo de interés nominal, el importe absoluto de los intereses devengados y, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo de dicho importe.

c) Las comisiones y gastos repercutibles que sean de aplicación, con indicación concreta de su concepto, cuantía, fechas de devengo y liquidación, así como, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo del importe

absoluto de tales conceptos. No serán admisibles, a estos efectos, las remisiones genéricas a las tarifas a que se refiere el número quinto de esta Orden.

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

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

e) Los derechos del cliente en cuanto a posible reembolso anticipado de la operación.

f) Los demás que deban incluirse de acuerdo con la normativa específica de cada Entidad de crédito.

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

Octavo.—1. Las Entidades de crédito facilitarán a sus clientes, en cada liquidación que practiquen por sus operaciones activas, pasivas o de servicios, un documento en el que se expresen con claridad los tipos de interés y comisiones aplicados, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo, los gastos suplidos, los impuestos retenidos y, en general, cuantos antecedentes sean precisos para que el cliente pueda comprobar la liquidación efectuada y calcular el coste o producto neto efectivo de la operación.

En los casos en que, en virtud de lo dispuesto en el número séptimo de esta Orden, sea preceptiva la entrega al cliente de documento contractual, el documento explicativo de la liquidación de intereses expresará su coste o producto neto efectivo en términos de una operación de similar naturaleza con interés anual postpagable. Dicho cálculo

deberá realizarse con arreglo a la misma fórmula utilizada para el cálculo análogo previsto en el último párrafo del número anterior.

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

CAPÍTULO II

SERVICIO DE RECLAMACIONES (5)

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

Dicho Servicio se regirá por las siguientes normas:

a) El Servicio de Reclamaciones abrirá un expediente por cada reclamación, en el que se incluirán todas las actuaciones relacionadas con la misma. Quienes hubieran formulado una reclamación tendrán acceso al correspondiente expediente.

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

(5) Véanse *Circulares del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20)*, normas 11.^a a 27.^a, y *4/1994, de 22 de julio (BOE de 27)*.

(6) Véanse *Real Decreto 84/1993, de 22 de enero*, artículo 26.2; *Circular 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20)*, normas 5.^a y 14.^a, y la siguiente normativa autonómica:

ANDALUCÍA

Ley 15/1999, de 16 de diciembre (BOJA de 28), de *Cajas de Ahorros de Andalucía*, artículos 102 a 109 y 114.

ARAGÓN

Ley 1/1991, de 4 de enero (BOAR de 18), *reguladora de las Cajas de Ahorros en Aragón*, artículos 77 y siguientes.

Ley 4/2000, de 28 de noviembre (BOAR de 13 de diciembre), de *reforma de la Ley 1/1991, de 4 de enero, de las Cajas de Ahorros de Aragón*.

Admitida la reclamación a trámite, será notificada a la Entidad afectada para que pueda hacer alegaciones. Cuando la reclamación se refiera a operaciones relativas a activos financieros emitidos por un tercero, también se pondrá en conocimiento de éste.

c) El expediente concluirá con informe motivado del Servicio, que se comunicará a quien hubiese formulado la reclamación y a la Entidad de crédito afectada. Cuando resulte procedente, se remitirá el citado informe, junto con copia del expediente, al órgano que, a la vista de las conclusiones del informe, resulte competente.

d) En caso de allanamiento o desistimiento de las partes, no se emitirá el informe a que se refiere el apartado anterior, pero si el Servicio detectara en una Entidad la existencia de infracciones o prácticas indebidas, reiteradas o generalizadas, podrá formular a ésta las indicaciones pertinentes, sin perjuicio de las responsabilidades disciplinarias o de otro orden que correspondan.

Anualmente se publicará una memoria del Servicio de Reclamaciones, que deberá incluir el resumen estadístico de

ASTURIAS

Ley 2/2000, de 23 de junio (BOPA de 6 de julio), de *Cajas de Ahorros*, artículos 69 y 76.

CASTILLA-LA MANCHA

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

Ley 4/1997, de 10 de julio (DOCM de 18), de *Cajas de Ahorros de Castilla-La Mancha*, artículo 67.

Resolución de 23 de julio de 1999 (DOCM de 3 agosto), por la que se da publicidad a los *Estatutos de la Federación de Cajas de Ahorros de Castilla-La Mancha*, artículos 27, 28, 30 y Disposición Transitoria Primera.

EXTREMADURA

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

GALICIA

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

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

Decreto 270/1998, de 24 de septiembre (DOGA de 7 de octubre), por el que se desarrolla la organización y funcionamiento de la *Oficina de Reclamaciones de Clientes de las Cajas de Ahorros*.

MURCIA

Ley 3/1998, de 1 de julio (BOMU de 23), de *Cajas de Ahorros de Murcia*, artículo 23.

VALENCIA

Decreto 13/1991, de 21 de enero (DOGV de 13 de febrero), por el que se regula la *Federación Valenciana de Cajas de Ahorros*, artículos 9 y siguientes.

Resolución de 28 de mayo de 1991 (DOGV de 23 de julio), de la *Consejería de Economía y Hacienda*, por la que se aprueban los *Estatutos de la Federación Valenciana de Cajas de Ahorros*, artículos 7 y 17.

Resolución de 25 de octubre de 1991 (DOGV de 18 de noviembre), por la que se concede autorización al *Reglamento del Defensor del Cliente de las Cajas Valencianas*.

Decreto Legislativo 1/1997, de 23 de julio (DOGV de 28), del *Gobierno Valenciano*, por el que se aprueba el *Texto Refundido de la Ley sobre Cajas de Ahorros*, artículo 76.

los expedientes tramitados; una descripción de las reclamaciones cuyos expedientes hayan concluido con informe favorable al reclamante, con expresión de los criterios que justifican las resoluciones, las Entidades afectadas, y las infracciones o prácticas indebidas; un resumen de los criterios aplicados en las resoluciones favorables a las Entidades, cuando presenten interés general para el público; y un resumen de las reclamaciones en que, por haberse producido allanamiento o desistimiento, no se haya emitido informe.

CAPÍTULO III

PUBLICIDAD (7)

Décimo.—De acuerdo con lo previsto en el artículo 48.2 d) de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las Entidades de crédito, la publicidad que, por cualquier medio, realicen las Entidades de crédito de operaciones, servicios o productos financieros en que se

(7) Véanse Ley 26/1988, de 29 de julio, artículo 48.3, y la siguiente normativa autonómica:

ANDALUCÍA

Decreto 25/1983, de 9 de febrero (BOJA de 15), por el que se regulan las competencias de la Comunidad Autónoma Andaluza sobre las Cajas de Ahorros, artículo 8.

Circular 1/1985, de 22 de enero (BOJA de 5 de febrero), a Cajas de Ahorros, sobre competencias del Gobierno Autónomo, artículo 7.

Ley 15/1999, de 16 de diciembre (BOJA de 28), de Cajas de Ahorros de Andalucía, artículo 34.

ARAGÓN

Decreto 93/1983, de 25 de octubre (BOAR de 4 de noviembre), por el que se regulan las competencias de la Comunidad Autónoma de Aragón en materia de Cajas de Ahorros, artículo 8.

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

ASTURIAS

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

Decreto 65/1994, de 4 de agosto (BOPA de 26), sobre adecuación a la Ley de 26 de noviembre de 1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, anexo I.

Ley 2/2000, de 23 de junio (BOPA de 6 de julio), de Cajas de Ahorros, artículo 69.

BALEARES

Decreto 6/1984, de 24 de enero (BOIB de 20 de febrero), de dependencia orgánica y funcional de las Cajas de Ahorros, artículo 6.

Circular 2/1984, de 30 de noviembre (BOIB de 20 de diciembre), sobre publicidad de las Cajas de Ahorros.

Decreto 43/1986, de 15 de mayo (BOIB de 20), relativo a Cajas de Ahorros, órdenes rectores y control de gestión, artículo 42.

Decreto 146/1989, de 30 de noviembre (BOIB de 31 de diciembre), de Sociedades Cooperativas, artículo 9.

Decreto 33/1990, de 19 de abril (BOIB de 3 de mayo), sobre Cajas de Ahorros, infracciones y sanción inspectora, artículo 4.

CANARIAS

Orden de 27 de octubre de 1989 (BOC de 8 de noviembre), por la que se delegan determinadas facultades en materia de Cajas de Ahorros, artículo 1.

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.

CANTABRIA

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

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

CASTILLA-LA MANCHA

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

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

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

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

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

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

CASTILLA Y LEÓN

Decreto 164/1988, de 27 de julio (BOCL de 1 de agosto), por el que se regulan las competencias de la Comunidad de Castilla y León en materia de Cooperativas de Crédito y Cajas Rurales, artículo 9.

Decreto Legislativo 1/1994, de 28 de julio (BOCL de 3 de agosto), de aprobación del Texto Refundido de la Ley de Cajas de Ahorros, artículos 58, 64 y 65.

Decreto 45/1999, de 11 de marzo (BOCL de 15). Publicidad de las Cajas de Ahorros.

CATALUÑA

Decreto 303/1980, de 29 de diciembre (DOGC de 29), que desarrolla las competencias que corresponden a la Generalidad de Cataluña respecto a las Cajas de Ahorros, artículo 8.

Decreto 270/1983, de 23 de junio (DOGC de 8 de julio), que desarrolla la Ley 4/1983, de 9 de marzo, de Cooperativas de Cataluña, en cuanto a las Cooperativas de Crédito y Cajas Rurales, artículo 4.

Decreto 172/1994, de 14 de junio (DOGC de 27 de julio), de adecuación de procedimientos a la Ley de 26 de noviembre de 1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, artículos 4 y 9.

Orden de 19 de abril de 1995 (DOGC de 28), sobre delegación de competencias en diversos órganos del Departamento de Economía y Finanzas, artículo 4.

3. El Banco de España resolverá sobre dicha autorización en el plazo máximo de ocho días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud, entendiéndose autorizada si transcurrido ese plazo no se hubiera producido la comunicación al interesado. El requerimiento de cualquier modificación o información adicional que se considere oportuna interrumpirá dicho plazo, reanudándose su cómputo una vez subsanados los defectos o aportada la información.

4. La autorización otorgada no implicará recomendación a favor de las operaciones, productos o servicios anunciados. A estos efectos, las Entidades no harán referencia a dicha autorización en una forma tal que pueda inducir a error.

EXTREMADURA

Ley 8/1994, de 23 de diciembre (DOE de 21 de enero de 1995), de Cajas de Ahorros, artículos 17 y 18.

GALICIA

Decreto 77/1983, de 21 de abril (DOGA de 3 de mayo), sobre dependencia orgánica y funcional de las Cajas de Ahorros de la Comunidad Autónoma de Galicia, artículo 5.

Circular 2/1987, de 15 de septiembre (DOGA de 9 de octubre), relativa a operaciones de riesgo de consejeros y otros cargos de las Cajas de Ahorros gallegas, autorización de inversiones de superior importe, autorización, en su caso, de concesión de créditos y riesgos a las Corporaciones Locales de Galicia y autorización de los proyectos y presupuestos de publicidad de las Cajas de Ahorros con domicilio en Galicia, artículo 4.

Ley 4/1996, de 31 de mayo (DOGA de 12 de junio), de Cajas de Ahorros de Galicia, artículos 41, 53, 61 y 63.

MADRID

Decreto 19/1985, de 21 de febrero (BOMA de 22), sobre Régimen de dependencia orgánica y funcional de las Cajas de Ahorros, artículo 8.

MURCIA

Decreto 87/1983, de 22 de noviembre (BOMU de 12 de diciembre), de competencias de la Comunidad Autónoma de Murcia sobre Cajas de Ahorros, artículo 8.

Orden de 10 de marzo de 1987 (BOMU de 11 de abril), por la que se regula la publicidad de las Cajas de Ahorros con sede en la región de Murcia.

Ley 3/1998, de 1 de julio (BOMU de 23 de julio), de Cajas de Ahorros de Murcia, artículos 24, 73 y 74.

NAVARRA

Decreto foral 244/1992, de 29 de junio (BONA de 3 de agosto), por el que se desarrollan determinadas competencias de la Comunidad Foral de Navarra en materia de Cajas de Ahorros, artículo 9.

Orden foral 643/1992, de 31 de agosto (BONA de 18 de septiembre), de regulación de la publicidad de las Cajas de Ahorros en la Comunidad Foral de Navarra.

PAÍS VASCO

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

RIOJA, LA

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

VALENCIA

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

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

5. El Banco de España podrá requerir de las Entidades de crédito la rectificación o el cese de aquella publicidad que no respete las condiciones de autorización, o que no la hubiese obtenido siendo exigible. Igualmente, el Banco de España podrá ejercer las acciones a que hace referencia el título IV de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre.

Duodécimo.—1. Si se produjeran hechos o circunstancias que pudieran suponer un cambio en la operación a que se refiere la publicidad autorizada, deberán comunicarse tales alteraciones al Banco de España, que podrá, de forma motivada, revocar la autorización concedida.

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

Decimotercero.—1. Cuando la publicidad de una Entidad de crédito englobe cualquier tipo de oferta de operaciones o servicios a realizar por otra Entidad distinta de aquélla, deberá contener mención expresa de la Entidad que preste cada servicio. Si la publicidad de alguno de tales servicios u operaciones prestado por Entidad distinta de la de crédito está sujeta, a su vez, a control administrativo, la autorización que el Banco de España otorgue no eximirá del cumplimiento de los requisitos establecidos por el organismo de control de dicha Entidad. En los casos en que no se precise autorización del Banco de España, la propia Entidad de crédito velará porque la oferta de la operación o servicio a realizar por Entidad que no sea de crédito, pero que se englobe en la publicidad de aquélla, cumpla los requisitos establecidos, en su caso, por el organismo de control de ésta.

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

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

(8) Véanse *Ley 24/1988, de 28 de julio*, artículos 94 y 100.1); *Real Decreto 1197/1991, de 26 de julio (BOE de 2 de agosto)*, sobre régimen de las ofertas públicas y adquisición de valores, artículo 18; *Real Decreto 291/1992, de 27 de marzo (BOE de 2 de abril)*, sobre emisiones y ofertas públicas de venta de valores, artículo 9.2, y *Real Decreto 629/1993, de 3 de mayo*, artículo 13.2.

DISPOSICIONES FINALES

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

- a) Determinar la forma en que se publicarán los tipos de interés mencionados en el número tercero.
- b) Definir el concepto de tipo de interés preferencial mencionado en el punto 1 del número tercero.
- c) Establecer, atendiendo a circunstancias objetivas, los desfases máximos admisibles entre fechas de realización y valoración de las distintas operaciones a que se refiere el número cuarto, velando por eliminar las prácticas que, sin causa justificada, perjudiquen a la clientela.
- d) Examinar las reglas sobre fechas de valoración y las tarifas de comisiones y gastos a que se refieren los números cuarto y quinto, y requerir su modificación cuando no cumplan los criterios establecidos en el número sexto.
- e) Disponer en qué casos adicionales a los señalados expresamente en el número séptimo será obligatoria la entrega al cliente de un ejemplar del contrato.
- f) Establecer las condiciones de domiciliación de los efectos de comercio y las condiciones de admisibilidad, a efectos de su liquidación a través de la Entidad de crédito, de los documentos de giro o crédito distintos de los cheques y las letras de cambio.
- g) Desarrollar las técnicas para el cálculo de los tipos de interés efectivos mencionados en el número tercero, en el punto 2 del número séptimo y en el número octavo de esta Orden, así como regular los modelos de documentos de liquidación de intereses a que se refiere este último número, atendiendo en todos los casos a las características específicas de cada clase de operación.
- h) Determinar los servicios financieros que puedan quedar excluidos de las tarifas de comisiones y gastos repercutibles.
- i) Establecer, en los contratos de duración indefinida y en las operaciones al portador en las que la Entidad no conozca la identidad de los clientes, la forma en que se darán a conocer a la clientela las modificaciones de tipo de interés y comisiones indicadas en la letra d) del número séptimo.
- j) Desarrollar lo dispuesto en esta Orden en relación con la organización y funcionamiento del Servicio de Reclamaciones, pudiendo señalar los requisitos mínimos a cumplir por el defensor del cliente u órgano equivalente de las Entidades de crédito a efecto de lo previsto en el número noveno b).
- k) Desarrollar lo dispuesto en esta Orden en materia de publicidad.

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

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

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

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

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

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

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

1. A la entrada en vigor de esta Orden quedarán derogadas cuantas normas y disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo en ella establecido y, en particular, las siguientes:

- Orden de 4 de mayo de 1949, relativa a normas sobre publicidad bancaria.
- De la Orden de 14 de febrero de 1978, sobre régimen de las Entidades de financiación, el artículo 11.
- De la Orden de 13 de octubre de 1981, los artículos 1.º al 5.º, ambos inclusive.
- De la Orden de 22 de junio de 1982, de desarrollo de determinados aspectos del mercado hipotecario, el número séptimo.

— Orden de 31 de octubre de 1984, por la que se fija el plazo máximo del pago del precio aplazado en determinadas operaciones de ventas a plazos de vehículos automóviles.

— Orden de 3 de marzo de 1987, sobre liberalización de tipos de interés, comisiones y normas de actuación de las Entidades de depósito.

— Orden de 16 de junio de 1988, sobre información que las Entidades de depósito deben incluir en sus contratos con clientes.

2. Las Circulares del Banco de España dictadas en desarrollo de las Ordenes de 3 de marzo de 1987 y 16 de junio de 1988 continuarán en vigor en tanto no sean dictadas en desarrollo de la presente Orden otras que las sustituyan.

ENTIDADES DE CRÉDITO

TRANSPARENCIA DE LAS OPERACIONES Y PROTECCIÓN DE LA CLIENTELA

CIRCULAR N.º 8/1990, DE 7 DE SEPTIEMBRE
(BOE DE 20) (1)

Preámbulo

La Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito (en lo sucesivo, la Orden), de conformidad con lo previsto en el artículo 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito hace extensiva al conjunto de estas entidades las normas que había establecido para las entidades de depósito la Orden de 3 de marzo de 1987, a la vez que introduce algunas modificaciones en la regulación aplicable en la materia, y liberaliza la mayor parte de la publicidad que realicen las entidades de crédito. Del mismo modo, extiende el ámbito de competencia del Servicio de Reclamaciones del Banco de España a las que pudieran formular los clientes

de todas las entidades de crédito sobre las actuaciones de las mismas que puedan quebrantar las referidas normas de disciplina o las buenas prácticas y usos bancarios.

Por ello, se hace necesario modificar las Circulares 15/1988, de 5 de diciembre, y 24/1987, de 21 de julio, que regulaban las cuestiones citadas en el párrafo anterior en relación con las entidades de depósito, extendiendo su aplicación a todas las entidades de crédito, e introduciendo las modificaciones o precisiones aconsejadas por la experiencia adquirida y por la necesaria progresión en la protección del interés de los usuarios de servicios bancarios. 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

(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, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de publicidad engañosa (DOL de 19); Directiva 85/577/CEE, del Consejo, de 20 de diciembre, referente a la pro-

tección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales (DOL de 31); Recomendación 87/598/CEE, de la Comisión de 8 de diciembre, sobre un Código Europeo de buena conducta en materia de pago electrónico (DOL de 24); Directiva 87/102/CEE, del Consejo, de 22 de diciembre de 1986, de aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de crédito al consumo (DOL de 12 de febrero de 1987); Recomendación 88/590/CEE, de la Comisión, de 17 de noviembre, relativa a los sistemas de pagos y en particular a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas (DOL de 24); Directiva 93/13/CEE, del Consejo, de 5 de abril, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores (DOL de 21); Directiva 97/5/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de enero, relativa a las transferencias transfronterizas (DOL de 14 de febrero); Directiva 97/7/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia (DOL de 4 de junio); Directiva 98/7/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero, que modifica la Directiva 87/102/CEE, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de crédito al consumo (DOL de 1 de abril); Directiva 98/27/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de mayo de 1998, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores (DOL de 11 de junio), y Directiva 2000/31/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico) (DOL de 17 de julio).

procedimiento de tramitación de las reclamaciones, su previa formulación ante el defensor del cliente u órgano equivalente de la entidad de crédito, cuya general implantación se estima de gran interés.

El establecimiento de este nuevo trámite encuentra su justificación, de un lado, en la propia experiencia del Servicio de Reclamaciones, la cual ha puesto de manifiesto un elevado número de allanamientos de las entidades ante las pretensiones de los reclamantes, y de otro, en la estimable proporción de reclamaciones resueltas a satisfacción de los clientes, por los defensores del cliente que ya vienen operando en algunas entidades. En definitiva, se tiende con ello a agilizar la resolución de numerosas reclamaciones que con gran probabilidad serán atendidas sin necesidad de una ulterior y más compleja actuación administrativa, que en cualquier caso resultará beneficiada por este trámite previo, al recibir la reclamación más documentada.

CAPÍTULO I

TIPOS DE INTERÉS, COMISIONES, PUBLICIDAD Y NORMAS DE ACTUACIÓN CON LA CLIENTELA

NORMA PRIMERA.—Publicación de tipos de interés

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

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

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

En dichos descubiertos no se podrá aplicar un tipo de interés que dé lugar a una tasa anual equivalente superior a 2,5 veces el interés legal del dinero (3).

(2) Redactado el párrafo primero del apartado 1 según *Circular 5/1994, de 22 de julio, a Entidades de Crédito, de modificación de la Circular 8/1990, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela (BOE de 3 de agosto)*.

(3) Incorporados los párrafos segundo y tercero de la letra b) del apartado 1 por *Circular 3/1996, de 27 de febrero, a Entidades de Crédito, de modificación de la Circular 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela (BOE de 12 de marzo)*. Véase *Ley 13/2000, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2001 (BOE de 29)*, disposición adicional sexta.

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

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

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

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

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

3. Las entidades mencionadas en el apartado 1 precedente publicarán asimismo, en la forma establecida por la NORMA QUINTA, los tipos de referencia correspondientes a otros apoyos financieros o plazos que consideren como más habituales o representativos entre los que estén dispuestos a conceder, y en particular los que afecten al consumo y a la adquisición hipotecaria de viviendas. Esta información tendrá carácter orientativo para los clientes, y no limitará la libertad de contratación de las partes reconocida en el número primero de la Orden.

4. Las entidades mencionadas en el apartado 1 precedente comunicarán al Banco de España las informaciones allí requeridas, o las que eventualmente publiquen según lo establecido en el apartado 3, así como sus modificaciones, indicando la fecha desde la que se apliquen los nuevos tipos. Estas comunicaciones se podrán realizar por télex, al que seguirá confirmación escrita, o por telefax.

La información se presentará en el formato recogido en el anexo I de esta Circular (5).

(4) Redactados los párrafos primero y segundo del apartado 2 por *Circular 3/1999, de 24 de marzo*.

(5) Redactado el párrafo segundo del apartado 4 por *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

NORMA PRIMERA BIS.—Publicación de los tipos de cambio de determinadas operaciones (6)

1. Las entidades de crédito que realicen con su clientela operaciones de compraventa de divisas de países no integrados en la Unión Económica y Monetaria contra euros o pesetas, deberán publicar los tipos mínimos de compra y máximos de venta o, en su caso, los tipos únicos que aplicarán cuando su importe no exceda de 3.000 euros.

Estos tipos también serán de aplicación a las operaciones de compraventa de esas divisas derivadas de órdenes de transferencia de divisas al extranjero, cuando los importes no excedan de la cantidad señalada en el párrafo anterior.

2. Las entidades de crédito que realicen con su clientela operaciones de compraventa de billetes extranjeros de países no integrados en la Unión Económica y Monetaria contra euros o pesetas, deberán publicar los tipos mínimos de compra y máximos de venta o, en su caso, los tipos únicos que aplicarán para los importes que no excedan de 3.000 euros.

3. Las entidades de crédito publicarán los tipos de conversión de las monedas integradas en el euro, que será el resultante de su respectiva equivalencia con el euro y que aplicarán, como únicos, a la compraventa de billetes de dichas monedas entre sí, y a cualquier otra operación entre esas monedas.

4. La publicación de los tipos de cambio y de conversión se acompañará, cuando proceda, de la de las comisiones y gastos, incluso mínimos, que apliquen en las operaciones citadas en los párrafos precedentes, explicando el concepto al que respondan cuando no se derive de la propia denominación adoptada para la comisión.

NORMA SEGUNDA.—Información sobre tipos de interés aplicados

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 formatos recogidos como anexos II, II bis, III y III bis de esta Circular, que se presentarán en soporte informático o mediante interconexión de ordenadores, si bien, excepcionalmente y por causas justificadas, el

(6) Redactada por *Circular 3/1999, de 24 de marzo*. Véase disposición transitoria, apartado 1, letras c) y e), de la presente Circular.

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 factoring 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):

- 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

(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*.

del Gobierno de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios (en lo sucesivo, Orden sobre préstamos hipotecarios), la comisión de apertura, que se devengará una sola vez, englobará cualesquiera gastos de estudio, de concesión o tramitación del préstamo hipotecario u otros similares inherentes a la actividad de la entidad prestamista ocasionada por la concesión del préstamo. En el caso de préstamos denominados en divisas, la comisión de apertura incluirá, asimismo, cualquier comisión por cambio de moneda correspondiente al desembolso inicial del préstamo.

Las restantes comisiones y gastos repercutibles a cargo del prestatario, que la entidad aplique sobre estos préstamos, deberán responder a la prestación de un servicio específico distinto de la concesión o de la administración ordinaria del préstamo.

- c) La comisión pactada, en su caso, por reembolso anticipado en los créditos al consumo a que se refiere la Ley 7/95, de acuerdo con su artículo 10, no podrá exceder del 1,5 % del capital reembolsado anticipadamente, cuando se trate de contratos en los que se contemple la modificación del coste del crédito, o del 3 % en los contratos en los que no se prevea dicha modificación. En las tarifas no podrán figurar comisiones superiores a las mencionadas.

2. Las entidades no podrán cargar cantidades superiores a las que se deriven de las tarifas, aplicando condiciones más gravosas, o repercutiendo gastos no previstos. Se exceptúan de esta regla las comisiones señaladas expresamente como indicativas, según lo dispuesto en el penúltimo párrafo del apartado 1 precedente.

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

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

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.

(8 bis) Incorporado el segundo párrafo del apartado 2 por *Circular 3/1999, de 24 de marzo*.

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 incluidos 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).

(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*.

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 cartera, se entenderá por domiciliación bancaria la indicación de que su pago se ha de hacer con cargo a una cuenta abierta en una entidad de depósito. Para ello se estará a lo dispuesto en la Ley 19/1985, cambiaria y del cheque, sobre domiciliación de letras de cambio, que, a los efectos de esta Circular, será aplicable a cualquier documento de cobro.

NORMA CUARTA.-Condiciones de valoración

1. Las condiciones de valoración que establezcan las entidades de crédito se ajustarán a las limitaciones contenidas en el anexo IV de la presente Circular. En el caso de las entidades que no estén autorizadas a mantener depósitos a la vista, aquellas limitaciones regirán en lo que pueda serles de aplicación.

2. Para las operaciones no contempladas expresamente en el referido anexo IV, los adeudos y abonos se valorarán el mismo día en que se efectúe el apunte, si no se produce movimiento de fondos fuera de la entidad; si se produjese, los abonos se valorarán no más tarde del día hábil siguiente a la fecha del apunte. En el caso de entregas de cheques, transferencias bancarias, órdenes de entrega y similares, si la operación procede de entidades bancarias en el extranjero, incluidas las sucursales de la propia entidad en el extranjero, los abonos se valorarán no más tarde del día hábil siguiente a la fecha en que el importe de la operación haya sido, a su vez, abonado a la entidad del beneficia-

(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*.

rio, 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).

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.

(12 bis) Redactado el apartado 2 por *Circular 4/1998, de 27 de enero*.

(13) Véanse *Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el Régimen Jurídico de las Transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea (BOE de 13)*, y *Orden de 16 de noviembre de 2000, de desarrollo de la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el Régimen Jurídico de las Transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea así como otras disposiciones en materia de gestión de transferencias en general (BOE de 25)*.

(13 bis) Incorporado el párrafo segundo del apartado 4 por *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

- 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).
- 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).

(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*.

(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*.

- 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 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).

(18) Incorporado el apartado 2 por *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

(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) Véase disposición transitoria, apartado 1, letra d), de la presente Circular.

(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 (BOE de 31), a Entidades de Crédito, de modificación de la Circular 8/1990, sobre transparencia de las operaciones y protección a la clientela*.

- 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.

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

(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*.

(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.»

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.

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).

(23) Redactado el apartado 3 según la *Circular 13/1993, de 21 de diciembre*.

(24) Incorporado el párrafo segundo del apartado 5 por la *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

(24 bis) Redactado el primer párrafo de la letra a) del apartado 6 por *Circular 4/1998, de 27 de enero*.

Cuando el tipo de interés sea variable, se especificará, de forma precisa e inequívoca, la forma en que se determinará en cada momento (25).

- b) La periodicidad con que se producirá el devengo de intereses, las fechas de devengo y liquidación de los mismos o, en su caso, de los precios efectivos y recargos citados en la letra anterior, la fórmula o métodos utilizados para obtener, a partir del tipo de interés nominal, el importe absoluto de los intereses devengados y, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo de dichos importes (25 bis).
- c) Las comisiones que sean de aplicación, con indicación concreta de su concepto, cuantía, fechas de devengo y liquidación, así como, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo del importe absoluto de tales conceptos. No serán admisibles las remisiones genéricas a las tarifas.

En particular, los contratos asociados a la emisión de tarjetas de crédito, o de otros medios electrónicos de pago (tarjetas de débito, monedero, etc.), o en los contratos sobre uso de sistemas telefónicos o electrónicos, de acceso a los servicios bancarios a que se refiere el párrafo segundo del apartado 1 de esta norma, reflejarán las comisiones que se deriven de su emisión o establecimiento, las ligadas a su renovación, recarga o mantenimiento, y todas aquellas vinculadas al uso, cualquiera que este sea, del medio electrónico (25 bis).

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

En los contratos de crédito al consumo y en los de financiación de ventas de bienes muebles a plazos sujetos a la Ley 50/1965, a los que sea de aplicación el artículo 8 de la Ley 7/95, se recogerá, asimismo, el diferencial que se aplicará, en su caso, al índice de referencia utilizado para determinar el nuevo coste, y la identificación del índice utilizado o, en su defecto, una definición clara del mismo y del procedimiento para su cálculo. Los datos que sirvan de base al índice deberán ser agregados de acuerdo con un procedimiento objetivo (26).

(25) Incorporado el segundo párrafo de la letra a) del apartado 6 según la Circular 5/1994, de 22 de julio.

(25 bis) Redactada la letra b) del apartado 6 y el segundo párrafo de la letra c), que se incorpora, por Circular 4/1998, de 27 de enero.

(26) Redactada la letra d) del apartado 6 por la Circular 3/1996, de 27 de febrero.

- e) Los derechos del cliente en cuanto al posible reembolso anticipado de la operación.
- f) Los demás que deban incluirse de acuerdo con la normativa específica de cada entidad de crédito.
- g) En cuanto a los gastos repercutibles, cuando su cuantía no pueda determinarse en el momento de la firma del contrato, figurará al menos su concepto. Cuando se repercutan gastos que la entidad haya satisfecho de forma globalizada y resulte imposible su individualización, los folletos de tarifas deberán recoger las cuantías repercutibles.

En el caso de cuentas de ahorro o imposiciones a plazo instrumentadas en libretas, los extremos recogidos en las letras anteriores podrán incorporarse a la propia libreta o a un documento contractual diferente.

6 bis. El contenido de los documentos contractuales sobre las operaciones con valores incluidas en el ámbito de aplicación de la Orden de 25 de octubre de 1995 ya citada se ajustará a lo establecido en la misma y en las normas que la desarrollen (27).

7. En las operaciones activas o pasivas concertadas a tipo de interés variable, los tipos publicados o practicados por la propia entidad de crédito, o por otras de su grupo, no podrán ser utilizados como referencia por ninguna de estas entidades. Los nuevos tipos resultantes de la variación del de referencia deberán comunicarse al cliente, sea de forma individual, sea por los procedimientos establecidos en el siguiente apartado, cuando sean de aplicación.

En ningún caso, el coste total de las operaciones activas podrá ser modificado en perjuicio del prestatario, a no ser que esté previsto en acuerdo mutuo de las partes formalizado por escrito (28).

La variación del coste del crédito acordada en los contratos de crédito al consumo y en los de financiación de ventas de bienes muebles a plazo sujetos a la Ley 50/1965, 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.

(27) Incorporado el apartado 6 bis por Circular 3/1996, de 27 de febrero.

(28) Intercalados los párrafos segundo y tercero del apartado 7 por Circular 3/1996, de 27 de febrero.

(29) Añadidos los párrafos cuarto y quinto del apartado 7 por Circular 5/1994, de 22 de julio.

- b) Que los datos que sirvan de base al índice sean agregados, de acuerdo con un procedimiento matemático objetivo.

Las entidades pondrán la máxima diligencia en comunicar, con exactitud y sin demora, las variaciones que se produzcan en los tipos de interés (29).

8. La obligación de comunicación previa a la clientela de las modificaciones del tipo de interés, a que se refiere la letra **d)** del apartado 6 anterior, podrá sustituirse por su publicación, con antelación razonable a su aplicación, en un diario de general difusión, siempre que así se prevea expresamente en el contrato, que deberá en tal caso indicar el diario en que se anunciará. En caso de interrupción de la publicación de ese diario, deberá notificarse a los clientes su sustitución, bien directamente bien por el procedimiento señalado en el párrafo siguiente (29 bis).

La comunicación previa al cliente no será precisa cuando se trate de préstamos a tipo variable sujetos a la Orden sobre préstamos hipotecarios, que utilicen como referencia uno de los tipos de referencia oficiales, a que se refiere el apartado 3 de la NORMA SEXTA BIS, y el tipo aplicable al préstamo se obtenga, bien añadiendo al tipo de referencia un margen constante (positivo, nulo o negativo) expresado en puntos o fracciones de punto, bien aplicando a aquel un determinado porcentaje (30).

Tampoco será precisa la comunicación previa al cliente en los créditos al consumo y en las financiaciones de ventas de bienes muebles a plazos sujetas a la Ley 50/1965, a los que sea de aplicación el artículo 8 de la Ley 7/95, cuando las partes hayan convenido la utilización de un tipo de referencia publicado oficialmente por Resolución del Ministerio de Economía y Hacienda o por el Banco de España. Cuando no se utilicen esos tipos de referencia, las modificaciones en el coste total del crédito deberán ser notificadas por el prestamista al prestatario de forma individualizada, incluyendo el cómputo detallado, según el procedimiento de cálculo acordado, que da lugar a esa modificación, e indicando el procedimiento que el prestatario podrá utilizar para reclamar ante el prestamista en caso de que discrepe del cálculo efectuado (31).

En los contratos de duración indefinida, la comunicación de las modificaciones del tipo de interés, comisiones o gastos repercutibles, podrá también ser realizada mediante la publicación de las nuevas condiciones, en la forma prevista en la NORMA QUINTA, durante los dos meses si-

(29) Añadidos los párrafos cuarto y quinto del apartado 7 por *Circular 5/1994, de 22 de julio*.

(29 bis) Téngase en cuenta que la referencia al «párrafo siguiente» ha de entenderse hecha al actual párrafo cuarto.

(30) *La Circular 5/1994, de 22 de julio*, inserta el segundo párrafo del apartado 8.

(31) Intercalados los párrafos tercero y quinto del apartado 8 por *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

guientes a la referida modificación, no pudiendo aplicarlas hasta transcurrido ese plazo. Las tarifas publicadas serán, no obstante, de inmediata aplicación en las operaciones derivadas de peticiones concretas e individualizadas de los clientes. En todo caso, las modificaciones del tipo de interés, comisiones o gastos repercutibles aplicables en los contratos de emisión de tarjetas de crédito, o de medios electrónicos de pago, o en los contratos sobre uso de sistemas telefónicos o electrónicos de acceso a los servicios bancarios a que se refiere el segundo párrafo del apartado 1 de esta norma, deberán comunicarse previa e individualmente a la clientela con antelación razonable. El plazo mínimo en el que deba realizarse dicha comunicación previa figurará en el folleto de tarifas a que se refiere la norma tercera de esta Circular (31 bis).

Las comunicaciones de las modificaciones de las tarifas de comisiones y gastos repercutibles que afecten a clientes con los que la entidad haya suscrito los contratos a que se refiere el apartado 3 del número noveno de la Orden de 25 de octubre de 1995 se ajustarán a lo establecido en dicha norma y disposiciones que la 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

(31 bis) Redactado el cuarto párrafo del apartado 8 por *Circular 4/1998, de 27 de enero*.

(32) Incorporado el último párrafo del apartado 8 por *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

de la misma, expresados mediante la indicación de una tasa anual equivalente (TAE), calculada con arreglo a las disposiciones que se contienen en la NORMA OCTAVA de esta Circular, bajo la hipótesis de que las operaciones tendrán vigencia durante el período de tiempo acordado entre las partes y de que estas cumplen sus obligaciones con exactitud y puntualidad (33).

La fórmula utilizada para obtener la equivalencia deberá hacerse explícita, ya sea directamente o por referencia al «Boletín Oficial del Estado» en que se publique la presente Circular, incluyendo las especificaciones que permitan su fácil localización.

En el caso de contratos de crédito al consumo y en los de financiación de ventas de bienes muebles a plazo sujetos a la Ley 50/1965, a los que sea aplicable el artículo 6.2 de la Ley 7/95, con la expresión de la TAE se especificarán los elementos del coste que se integran en su cálculo (34).

11. Las entidades de crédito harán constar en los contratos de las operaciones citadas en el tercer guión de la letra **b)** del apartado 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 lí-

mite del crédito, si lo hubiere, y el procedimiento para la resolución del contrato.

12. En la escritura pública de préstamos a los que se refiere la Orden sobre préstamos hipotecarios, figurarán las cláusulas financieras previstas en el anexo II de la misma, o las que, en los supuestos excepcionales a los que se refiere el artículo 6 de la Orden sobre préstamos hipotecarios, hayan sido verificadas favorablemente por la Dirección General del Tesoro y Política Financiera. Estas cláusulas se recogerán con el mismo orden y contenido fijados en el citado anexo, y deberán estar debidamente separadas de las restantes cláusulas contractuales, sin que estas últimas puedan desvirtuar su contenido en perjuicio del prestatario. Dichas cláusulas financieras sustituirán los requisitos de información previstos en los apartados 6 y 11 de esta norma.

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

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

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 escri-

(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 registros de la propiedad en las operaciones de subrogación y novación de los préstamos hipotecarios, acogidos a la Ley 2/1994, de 30 de marzo*.

(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.

to, deberá ser firmada por representante de la entidad y, salvo que medien circunstancias extraordinarias o no imputables a la entidad, tendrá un plazo de validez no inferior a diez días hábiles desde su fecha de entrega. Dicha oferta especificará las condiciones financieras correspondientes a las cláusulas financieras que resulten de aplicación, de las recogidas en el anexo II de la Orden sobre préstamos hipotecarios. La oferta vinculante incluirá, cualquiera que sea la modalidad del tipo de interés, la tasa anual equivalente de la operación, calculada conforme a lo dispuesto en los apartados 2, 4.a) y 6 de la NORMA OCTAVA, si bien entre los conceptos de coste se incluirá, además, el importe estimado de la comisión de cancelación del préstamo objeto de subrogación.

- b) Con la oferta vinculante, las entidades financieras a que se refiere el párrafo anterior informarán al cliente del coste efectivo, correspondiente al período remanente, del préstamo en el que proyectan subrogarse. Este cálculo se realizará conforme a lo dispuesto en los mencionados apartados 2, 4.a) y 6 de la NORMA OCTAVA, si bien se tomarán en cuenta exclusivamente aquellos conceptos de coste que quedarían por pagar si la operación siguiera su curso normal.

2. Las entidades de crédito que otorguen préstamos sujetos a la Orden sobre préstamos hipotecarios deberán realizar las acciones a que se refieren los artículos 3, 4 y 5 de la misma, de acuerdo con las previsiones allí contenidas y con las siguientes especificaciones:

- a) El contenido mínimo del folleto informativo a que se refiere el artículo 3 de la Orden será el que figura en el anexo VII.
- b) 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 hipotecarios, se consideran oficiales los siguientes índices o tipos de referencia, cuya definición y forma de cálculo se recoge en el anexo VIII:

- a) Tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, para adquisición de vivienda libre, concedidos por los bancos.
- b) Tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, para adquisición de vivienda libre, concedidos por las cajas de ahorros.
- c) Tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, para adquisición de vivienda libre, concedidos por el conjunto de las entidades de crédito.
- d) Tipo activo de referencia de las cajas de ahorros.
- e) Tipo de rendimiento interno en el mercado secundario de la deuda pública de plazo entre dos y seis años.
- f) Tipo interbancario a un año (MIBOR), exclusivamente para los préstamos hipotecarios formalizados con anterioridad al 1 de enero del año 2000 (38).
- 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 datos de la tabla deberá en-

(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*.

tregarse 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 resume.

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):

- a) Los tipos de interés, costes o rendimientos se expresarán en tasas porcentuales anuales pagaderas a término vencido equivalentes.

(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*.

- 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 particular, y, en su caso, los gastos por transferencia de los fondos debidos por el cliente.

— Los gastos a abonar a terceros, en particular los corretajes, gastos notariales e impuestos.

(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*.

— 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:
- 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.

(47) Redactado el inicio del primer párrafo de la letra c) del apartado 4 por *Circular 13/1993, de 21 de diciembre*.

e) En las operaciones de arrendamiento financiero se considerará como efectivo recibido el importe del principal del crédito más el valor residual del bien. El importe, en su caso, de las fianzas recibidas se tendrá en cuenta como substraendo, a fin de establecer el efectivo puesto a disposición del cliente.

f) En las operaciones de «factoring», en las que se preste, al menos, el servicio de administración, la tasa anual equivalente correspondiente a la financiación no incluirá las comisiones de factoraje. En el caso de que la financiación se instrumente como un descuento comercial, no se aplicarán las excepciones contenidas en la anterior letra d).

g) En el cálculo de la tasa anual equivalente exigible conforme a lo previsto en el apartado 10 de la NORMA SEXTA se aplicarán, cuando sea necesario, los siguientes supuestos (48):

— En los contratos de crédito sin límite se entenderá que el crédito concedido no es superior a 1.500 euros (48 bis).

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

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

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

a) El cálculo del tipo de rendimiento efectivo se referirá a los importes brutos liquidados, sin tener en cuenta, en su caso, las deducciones por impuestos a cargo del perceptor, ni las ventajas fiscales por desgravaciones que puedan beneficiarle. La entidad podrá añadir, si lo considera conveniente, los tipos netos que puedan resultar para el cliente, teniendo en cuenta esas circunstancias fiscales.

b) Si durante el período de liquidación se hubiesen producido descubiertos, se procederá a efectuar la correspondiente separación de saldos medios de signos contrarios por los días que a cada uno correspondan, aplicándose a aquellos las normas sobre créditos en cuenta corriente.

(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*.

- 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).

NORMA NOVENA.—Publicidad (52)

1. La publicidad que realicen las entidades de crédito sobre operaciones, servicios o productos financieros en la

(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*.

(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.

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

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

ASTURIAS

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

Decreto 65/1994, de 4 de agosto. Adecuación a la Ley de 26 de noviembre de 1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOPA de 26), anexo I.

Ley 2/2000, de 23 de junio, de Cajas de Ahorro (BOPA de 6 de julio), artículo 69.

BALEARES

Decreto 6/1984, de 24 de enero, de dependencia orgánica y funcional de las Cajas de Ahorros (BOIB de 20 de febrero), artículo 6.

Circular 2/1984, de 30 de noviembre, sobre publicidad de las Cajas de Ahorros (BOIB de 20 de diciembre).

Decreto 43/1986, de 15 de mayo, relativo a Cajas de Ahorros, órganos rectores y control de gestión (BOIB de 20), artículo 42.

Decreto 146/1989, de 30 de noviembre. Sociedades Cooperativas (BOIB de 21 de diciembre), artículo 9.

Decreto 33/1990, de 19 de abril. Cajas de Ahorros, infracciones y sanción inspectora (BOIB de 3 de mayo), artículo 4.

CANARIAS

Orden de 27 de octubre de 1989, por la que se delegan determinadas facultades en materia de Cajas de Ahorros (BOC de 8 de noviembre), artículo 1.

CANTABRIA

Decreto 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.

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 información sobre ellos, cualquiera que sea el medio que se utilice: prensa, radio, televisión, filmaciones, carteles interiores o exteriores, vallas, folletos, circulares, etc., incluyendo las circulares y cartas personalizadas que formen parte de una campaña de difusión.

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, de 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.

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 caso, deberá constar la expresión «Registro de entrada en el Banco de España n.º» o su abreviatura «REBE n.º».

4. El Banco de España podrá requerir de las entidades de crédito la rectificación o el cese de aquella publicidad que no respete las condiciones de autorización, o que no la hubiese obtenido siendo exigible. Igualmente, el Banco de España podrá ejercer las acciones a que hace referencia el título IV de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, general de publicidad.

(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)*.

Por su parte, las asociaciones de consumidores y usuarios que figuren inscritas en el Registro a que se refiere el número 1 del artículo 1.º del Real Decreto 825/1990, de 22 de junio, sobre el derecho de representación, consulta y participación de los consumidores y usuarios a través de sus asociaciones, podrán denunciar ante el Banco de España los incumplimientos de las disposiciones contenidas en la presente norma.

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

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

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

7. Las entidades de crédito cuyos servicios se ofrecen, directa o indirectamente, en la publicidad realizada por una empresa que no sea entidad de crédito, quedarán obligadas a tramitar ante el Banco de España, cuando así proceda, según el apartado 1 de esta norma, la autorización de la campaña publicitaria.

NORMA DÉCIMA.—Remisión de comunicaciones y documentos

1. Las tarifas de comisiones y reglas de valoración y las comunicaciones y estados sobre tipos de interés, así como las solicitudes de autorización de publicidad, reguladas por esta Circular, se dirigirán a la Oficina de Instituciones Financieras del Banco de España, que igualmente tramitará las dudas que puedan presentarse para una correcta interpretación de las normas del capítulo I de esta Circular.

2. Todas las comunicaciones relativas a los contenidos descritos en el apartado anterior deberán presentarse suscritas por firma con poder bastante y con el sello de la entidad.

CAPÍTULO II

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES (55)

NORMA UNDÉCIMA

El Servicio de Reclamaciones, regulado por el número noveno de la Orden, es una unidad de trabajo incardinada en los Servicios Jurídicos del Banco de España, de cuya jefatura depende su organización y funcionamiento.

El Servicio de Reclamaciones adecuará sus actuaciones a las directrices que emanen del Consejo Ejecutivo del Banco de España.

El Servicio no facilitará información general sobre entidades de crédito o servicios bancarios.

NORMA DUODÉCIMA

Con independencia de su estructura funcional propia, en los casos en que el Jefe de los Servicios Jurídicos lo considere necesario, cualesquiera de las oficinas del Banco que para ello sean requeridas informarán sobre aspectos concretos de los expedientes en curso.

NORMA DECIMOTERCERA

El Servicio de Reclamaciones podrá recabar toda clase de información de las entidades sometidas a su competencia relacionada con los expedientes que trámite. El Jefe de los Servicios Jurídicos, a quien expresamente se le confieren las necesarias facultades, podrá acordar las comprobaciones precisas para la obtención de datos y documentos directamente en el domicilio u oficinas de aquellas, en cuyo caso actuará investido de las facultades de inspección que le corresponden al Banco de España. En el requerimiento en que así lo acuerde, hará constar los extremos sobre los que versen las comprobaciones y el nombre de las personas que las hayan de llevar a cabo.

NORMA DECIMOCUARTA (56)

1. Para la admisión y tramitación de reclamaciones ante el Servicio, será imprescindible acreditar haberlas for-

(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.

(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.

mulado 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.

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:

Ley 4/2000, de 28 de noviembre, de reforma de la Ley 1/1991, de 4 de enero, de las Cajas de Ahorros de Aragón (BOAR de 13 de diciembre).

ASTURIAS

Ley 2/2000, de 23 de junio, de Cajas de Ahorro (BOPA de 6 de julio), artículo 76.

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 Valedor del Cliente de las Cajas de Ahorros (DOGA de 14 de agosto).

Decreto 270/1998, de 24 de septiembre, por el que se desarrolla la organización y funcionamiento de la Oficina de Reclamaciones de Clientes de las Cajas de Ahorros (DOGA de 7 de octubre).

MURCIA

Ley 3/1998, de 1 de julio (BOMU de 23), artículo 23.

VALENCIA

Decreto 13/1991, de 21 de enero, por el que se regula la Federación Valenciana de Cajas de Ahorros (DOGV de 13 de febrero), artículos 10 a 20.

Resolución de 28 de mayo de 1991. Aprobación de los estatutos de la Federación Valenciana de Cajas de Ahorros (DOGV de 23 de julio), artículos 7 y 17.

Resolución de 25 de octubre de 1991. Concesión de autorización al Reglamento del Defensor del Cliente de las Cajas Valencianas (DOGV de 18 de noviembre).

Decreto Legislativo 1/1997, de 23 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Cajas de Ahorros (DOGV de 28), artículo 76.

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.

(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).

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.

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

(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).

Servicio de Reclamaciones la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

NORMAS FINALES

NORMA VIGÉSIMA OCTAVA.—Entrada en vigor y normas transitorias

La presente Circular entrará en vigor el día de su publicación en el Boletín Oficial del Estado, sin perjuicio de las obligaciones derivadas directamente de la Orden, que tienen vigencia desde el día 1 de enero de 1990. No obstante lo anterior, se establecen las siguientes normas transitorias:

1. La entrega de documentos contractuales, que obligaba a las entidades de depósito desde el día 1 de marzo de 1989 en virtud de la normativa anterior, se aplicará por las entidades de crédito distintas de las de depósito a todas las operaciones que se formalicen a partir del día 1 de noviembre de 1990.

2. Antes del 1 de enero de 1993 todas las entidades de crédito deberán tener a disposición de quienes, a 1 de enero de 1990, fuesen titulares de operaciones de duración indeterminada, de las previstas en el apartado 1 de la NORMA SEXTA de esta Circular, los correspondientes documentos contractuales, debiendo comunicar a los titulares su derecho a obtener dichos documentos. No obstante, si el cliente lo solicitara antes, deberá procederse a su entrega dentro de los treinta días siguientes a la solicitud.

3. Las entidades de crédito distintas de las de depósito no estarán obligadas a dar cumplimiento a lo dispuesto en las NORMAS SEXTA Y SÉPTIMA de la presente Circular, hasta el 1 de noviembre de 1990.

4. Las normas de valoración contenidas en el anexo IV entrarán en vigor el 1 de enero de 1991, aplicándose hasta entonces las anteriormente vigentes.

5. 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).

(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)*.

2. Todas las entidades de crédito comunicarán al Banco de España (Servicios de Inspección), tan pronto como se produzcan, las aperturas de oficinas dentro del territorio nacional, así como los cambios de domicilio, cesiones, traspasos y cierres de oficinas.

NORMA TRIGÉSIMA.—Derogaciones

A la entrada en vigor de la presente quedarán derogadas las circulares siguientes:

- Número 7, de 17 de diciembre de 1973, a las cajas de ahorros, sobre publicidad.
- 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.

(58 bis) Incorporada por *Circular 3/1999, de 24 de marzo*.

ii) En las operaciones o servicios bancarios que lleven aparejada la conversión entre unidades monetarias nacionales integradas en el euro, no procederá la aplicación de una comisión de cambio de moneda; ello, sin perjuicio de las comisiones que, en su caso, correspondiera aplicar por otros servicios vinculados al cambio, o repercusión de otros gastos.

b) Folleto de tarifas

- En el folleto general y en los folletos parciales las comisiones cifradas en importes monetarios se expresarán en euros y en pesetas.
- En el apartado de condiciones generales del folleto se hará constar la gratuidad de las operaciones que se mencionan en la letra **a)** anterior.
- Según lo previsto en el artículo 14.5 de la Ley de Introducción del Euro, las comisiones aplicables por operaciones o servicios bancarios en euros serán idénticas a las aplicadas a esas mismas operaciones o servicios cuando se realicen en pesetas.

La identidad se obtendrá por aplicación del tipo de conversión a que se refiere el artículo 2º.2 de la Ley de Introducción del Euro y las reglas de redondeo que figuran en el artículo 11 de esa misma norma.

c) Publicación de tipos de cambio y tablón de anuncios

Los tipos de cambio y las comisiones a que se refiere la NORMA PRIMERA BIS, cuando estén cifradas en importes monetarios, se publicarán tanto en euros como en pesetas.

Junto a la información mencionada en la letra **h)** del apartado 1 de la NORMA QUINTA se incluirá una refe-

rencia a la gratuidad de las operaciones mencionadas en la letra 1.**a).i)** de la presente disposición.

d) Normas de valoración y documentos de liquidación

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

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

e) Equivalencia de importes en euros

Los importes en euros recogidos en los apartados 1 y 2 de la NORMA PRIMERA BIS, en el primer inciso de la letra **b)** del apartado 1 de la NORMA SEXTA, y en el primer guión del apartado 4 **g)** de la NORMA OCTAVA, se entenderán igualmente referidos a su equivalente en pesetas.

2. Las entidades de crédito dispondrán de un plazo de seis meses para adaptar sus folletos de tarifas a las modificaciones previstas en el apartado 1 anterior.

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

ANEXO I (59)

DECLARACIÓN OBLIGATORIA DE TIPOS DE OPERACIONES ACTIVAS

Tipo preferencial
Otros tipos de referencia
Descubiertos en cuenta corriente <ul style="list-style-type: none">— Descubiertos en cuenta corriente con consumidores— Resto descubiertos Excedidos en cuenta de crédito

(59) Modificado por *Circular 3/1996, de 27 de febrero*.

ANEXO II (60)

**TIPOS DE INTERÉS DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO EN PESETAS EN ESPAÑA
CON EL SECTOR PRIVADO RESIDENTE**

Tipos medios ponderados de las operaciones iniciadas o renovadas en el mes (a)

	PLAZOS			
	Hasta tres meses inclusive	Más de tres meses a menos de un año	Un año a menos de tres años	Tres años o más
Descuento comercial				
Cuentas de crédito (b)				
Préstamos personales (en póliza o en efectos financieros)				
Préstamos con garantía hipotecaria para adquisición de vivienda libre (c)				
	Periodos de revisión del tipo de interés			
	Un mes	Tres meses	Mayor plazo	
Créditos a tipo variable				

- (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 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
1. Saldos en cuentas a la vista (a)					
Tipo medio ponderado (b)					
.....					
.....					
.....					
2. Saldos en cuentas de ahorro (a)					
Tipo medio ponderado (b)					
.....					
.....					
.....					
3. Imposiciones nominativas y CD no emitidos a descuento					
Tipo medio ponderado (b)					
.....					
.....					
.....					
4. Pasivos emitidos a descuento					
Tipo medio ponderado (b)					
.....					
.....					
.....					
5. Cesión temporal de activos monetarios					
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).

ANEXO V (62)

CÁLCULO DE LAS TASAS DE COSTE O RENTABILIDAD DE OPERACIONES

La equivalencia financiera a que se refiere el apartado 2 de la NORMA OCTAVA de esta Circular tiene la siguiente expresión matemática.

$$\sum_{n=1}^n D_n (1 + i_k)^{-t_n} = \sum_{m=1}^m R_m (1 + i_k)^{-t_m}$$

Siendo:

D = Disposiciones.

R = Pagos por amortización, intereses u otros gastos incluidos en el coste o rendimiento efectivo de la operación.

n = Número de entregas.

m = Número de los pagos simbolizados por R.

t_n = Tiempo transcurrido desde la fecha de equivalencia elegida hasta la de la disposición n.

t_m = Tiempo transcurrido desde la fecha de equivalencia elegida hasta la del pago m.

i_k = Tanto por uno efectivo referido al periodo 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 periodo 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. Pagarés y efectos de propia financiación y otros recursos tomados a descuento

En el momento de la cesión de estos efectos se comunicará al cliente:

- Fecha de formalización.
- Vencimiento de la operación.
- Importe entregado por el cliente.
- Tipo de descuento contractual aplicado.
- Tipo de interés (anual) equivalente.
- Importe nominal a pagar.
- En los efectos con retención en origen, figurarán también los impuestos retenidos, con expresión del tipo y base de cálculo.

II. OPERACIONES ACTIVAS

II.1. Cuentas corrientes de crédito

En la comunicación de liquidación se hará constar al menos:

INTERESES

- Principal o límite de la cuenta en el período de liquidación y vencimiento.
- Período a que corresponde la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.
- Tipo de interés contractual aplicado.
- Suma de los números comerciales si el cálculo se hace por este procedimiento, o saldo medio por valoración del período.
- Importe de los intereses que resultan.

En caso de que se modifique el tipo de interés en el período de liquidación o se produzcan excedidos en el débito sobre el principal o límite de la cuenta, se indicarán por separado los intereses y, en su caso, los números comerciales que correspondan a cada uno de los tipos de interés aplicados.

COMISIONES Y GASTOS SUPLIDOS

- Las aplicadas según las tarifas publicadas por cada entidad, especificando concepto, magnitud base, tipo e importe en cada caso.

LIQUIDACIÓN Y CIERRE DEL PERÍODO

- Saldo antes de la liquidación.
- Total intereses, comisiones y gastos suplidos.
- Impuestos liquidados, en su caso, con expresión del tipo aplicado y base de cálculo.
- Saldo nuevo.

Notas

- Si se producen intereses acreedores por existencia de saldos disponibles superiores al principal o límite de la cuenta, estos se justificarán, en forma semejante a la prevista para las «cuentas corrientes» en el epígrafe «Operaciones pasivas».
- En todo caso, se acompañará el extracto, con la periodicidad que convenga, según el movimiento de las cuentas, que comprenderá, como mínimo, los siguientes datos:
 - Fecha de movimiento.
 - Concepto de la operación.
 - Importe con su signo.
 - Fecha valor.
 - Saldo extracto anterior.
 - Saldo resultante del nuevo.

II.2. Préstamos con cuotas periódicas y operaciones de arrendamiento financiero

En la comunicación de amortización y liquidación de intereses o cargas financieras (cobro periódico de la cuota) se hará constar al menos:

INTERESES

- Saldo deudor sobre el que se aplique la liquidación.
- Período a que corresponda la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.
- Tipo de interés contractual aplicado (con detalle, en el caso de créditos a interés variable, del tipo de referencia y diferenciales aplicados).
- Importe de la cuota.
- Importe de los intereses o cargas financieras que resulten.
- Importe de la amortización.
- Impuestos liquidados, en su caso, con expresión del tipo y base de cálculo.
- Nuevo saldo pendiente.

Si durante el periodo de liquidación experimentara variación el tipo de interés, se consignarán por separado los periodos de liquidación de cada uno de los tipos aplicados e importe de los intereses resultantes. Se podrán exceptuar los periodos 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*.

ANEXO VII (63 bis)

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.

ANEXO VIII (64)

TIPOS DE REFERENCIA OFICIALES DEL MERCADO HIPOTECARIO: DEFINICIÓN Y FÓRMULA DE CÁLCULO

1. Tipo medio de los préstamos hipotecarios, a más de tres años, de bancos

- Se define como la media simple de los tipos de interés medios ponderados por los principales de las operaciones de préstamo con garantía hipotecaria de plazo igual o superior a tres años, para adquisición de vivienda libre, que hayan sido iniciadas o renovadas por el conjunto de bancos en el mes al que se refiere el índice.

Dichos tipos de interés medios ponderados serán los tipos anuales equivalentes declarados al Banco de España para esos plazos por el colectivo de bancos, de acuerdo con la NORMA SEGUNDA.

- La fórmula de cálculo de dicho tipo será:

$$I_b = \frac{i_b}{n_b}$$

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:

$$I_{ca} = \frac{i_{ca}}{n_{ca}}$$

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:

$$I_c = \frac{i_b + i_{ca} + i_{sch}}{n_b + n_{ca} + n_{sch}}$$

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:

$$P_i = (1 + R_i)^{-T} \left[C \frac{1 - (1 + R_i)^{-N/M}}{1 - (1 + R_i)^{-1/M}} + A (1 + R_i)^{-(N - 1)/M} \right]$$

b) El rendimiento interno medio ponderado diario se obtiene ponderando los rendimientos internos de cada operación por sus respectivos volúmenes nominales de negociación:

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

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:

$$I_e = \frac{R}{t}$$

Siendo:

I_e = Índice efectivo.

R = La media ponderada diaria, en tanto por ciento, de las tasas de rendimiento interno de las operaciones realizadas con todos aquellos valores que reúnan los siguientes requisitos:

- Que sean valores emitidos por el Estado y materializados en anotaciones en cuenta, negociados en operaciones simples al contado en el mercado entre titulares de cuentas en la Central de Anotaciones.
- Que sean valores con tipo de interés fijo.
- Que sean valores contratados a tipos de mercado, eliminando aquellos que, por cualquier motivo, se cruzan a tipos muy diferentes.
- Que el plazo residual del valor negociado esté comprendido entre dos y seis años. Si existe cláusula de amortización anticipada, se tomará la primera fecha de vencimiento.

P_i = Precio total de la operación.

R_i = Tipo de rendimiento interno de cada operación.

C = Importe bruto de un cupón.

T = Tiempo en años (365 días) entre la fecha de liquidación y el primer cupón.

N = Número de cupones que se han de pagar hasta la amortización.

M = Número de pagos de cupón por año.

A = Valor de amortización.

t = Número de días con negociación en el período considerado.

6. Tipo interbancario a un año (también conocido como tipo MIBOR a un año) (65)

- Se define como la media simple de los tipos de interés diarios a los que se han cruzado operaciones a plazo de un año en el mercado de depósitos interbancario, durante los días hábiles del mes natural correspondiente. No obstante, en los días hábiles en los que no se hayan cruzado operaciones a un año en el mercado de depósitos interbancario español, se tomará como dato para calcular la media mensual el tipo de contado publicado por la Federación Bancaria Europea para las operaciones de depósitos en euros a plazo de un año, calculado a partir del ofertado por una muestra de bancos para operaciones entre entidades de similar calificación (Euribor).
- Para el cálculo del tipo de interés diario en el mercado interbancario español se tendrán en cuenta las siguientes reglas:
 - a) De las operaciones cruzadas se excluyen las realizadas a tipos claramente alejados de la tónica general del mercado.
 - b) Los tipos diarios son, a su vez, los tipos medios ponderados por el importe de las operaciones realizadas a ese plazo durante el día.
 - c) El plazo de un año se define como el intervalo de 354 a 376 días.
 - d) La fórmula de cálculo es la siguiente:
 - Para el cálculo del tipo de interés diario ponderado en el mercado interbancario español:

$$R_d = \frac{\sum_{i=1}^n R_i E_i}{\sum_{i=1}^n E_i}$$

- Para el cálculo del tipo de depósitos interbancarios:

$$I_{DI} = \frac{R_d}{t}$$

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:

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

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 DE 4 DE ABRIL)

El descenso generalizado de los tipos de interés experimentado en los últimos meses ha repercutido, como es lógico, en los de los préstamos hipotecarios, y parece razonable y digno de protección que los ciudadanos que concertaron sus préstamos con anterioridad a la bajada de los tipos puedan beneficiarse de las ventajas que supone este descenso. Pero, por otra parte, la situación de estos prestatarios se ve agravada por la concurrencia de una doble circunstancia, que determina la inviabilidad económica del «cambio de hipoteca»: la fuerte comisión por amortización anticipada, impuesta por las entidades crediticias al tiempo de otorgar el contrato y la duplicación de gastos que implican la cancelación de un crédito hipotecario y la constitución de otro nuevo. Esta Ley viene además a cumplir con el mandato parlamentario que en su moción del 2 de noviembre de 1993, aprobada por unanimidad, instaba al Gobierno a «habilitar los mecanismos para que los deudores, en aplicación de los artículos 1211 y concordantes del Código Civil, puedan subrogar sus hipotecas a otro acreedor».

Esta situación, históricamente reiterada, puede encontrar solución adecuada por la vía de la subrogación convencional prevista por el artículo 1211 del Código Civil, que la configura como un acto potestativo —voluntario— del deudor. No obstante, la concisa normativa de dicho precepto no resulta suficiente para resolver la problemática que plantea esta institución, cuando el primer acreedor y el que se subroga son algunas de las entidades financieras a las que se refiere la Ley de Mercado Hipotecario. Resulta por ello procedente establecer una regulación específica del referido supuesto —acotado por el artículo 1—, que facilite su desarrollo y abarate su coste.

El artículo 2 establece los requisitos de la subrogación, posibilitando el ejercicio de esta potestad por el deudor en el supuesto de que el primer acreedor no preste la colaboración debida. El procedimiento, instrumentado análogo al previsto por el artículo 153, párrafo 5, de la Ley Hipotecaria, tiene idéntico fundamento que éste, reforzado si cabe por el hecho de tratarse de una liquidación a practicar entre dos entidades financieras a las que hay que presumir, por el mero hecho de serlo, la necesaria lealtad comercial recíproca.

El artículo 3 limita la cuantía de la cantidad a percibir por la entidad acreedora, en concepto de comisión por la amortización anticipada de su crédito, en los préstamos a interés variable. La razón de esta reducción estriba en que en esta modalidad de préstamos, a diferencia de lo que ocurre en los préstamos a tipo fijo, el acreedor asume habitualmente un escaso riesgo financiero, lo que asemeja en este caso dicha comisión de cancelación a una pena por desistimiento. Y como toda pena es siempre equitativamente moderable por los Tribunales, según el artículo 1154 del Código Civil, resulta lógico concluir que esta moderación pueda efectuarse también por Ley, muy especialmente en momentos de crisis económica y tratándose de contratos en masa de ejecución sucesiva y de larga duración, en los que el consumidor se ha adherido a un texto contractual preestablecido por la entidad de crédito. Y no cabe objetar que esta limitación implique una injerencia de la Administración en el libre funcionamiento del mercado, pues no es otra cosa sino una mejora del sistema jurídico-institucional, para adecuar la ordenación del mercado a las necesidades de cada momento. De acuerdo con lo anteriormente expuesto, se tiene en cuenta ponderadamente la repercusión que el pago anticipado pueda acarrear a la entidad de crédito moderando su cuantía al fijar un porcentaje significativo en los préstamos a interés variable. A estos efectos se entenderá como préstamo de interés variable aquel que modifica su tipo de interés en el transcurso de su período de amortización.

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

Por último, se ha considerado beneficioso tanto para los acreedores como para los deudores, bonificar las mismos costes, antes dichos, en el caso de la novación modificativa del préstamo hipotecario entre acreedor y deudor; operación que resultará muy beneficiosa para el deudor por ser la que soporta menos gastos y muy estimulante para el acreedor al darle ocasión de no perder a su propio cliente.

Artículo 1. Ámbito.

1. Las entidades financieras a las que se refiere el artículo 2 de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Mercado Hipotecario, podrán ser subrogadas por el deudor en los préstamos hipotecarios concedidos, por otras entidades análogas, con sujeción a lo dispuesto en esta Ley.

2. La subrogación a que se refiere el apartado anterior será de aplicación a los contratos de préstamo hipotecario, cualquiera que sea la fecha de su formalización y aunque no conste en los mismos la posibilidad de amortización anticipada.

Artículo 2. Requisitos de la subrogación.

El deudor podrá subrogar a otra entidad financiera de las mencionadas en el artículo anterior sin el consentimiento de la entidad acreedora, cuando para pagar la deuda haya tomado prestado el dinero de aquélla por escritura pública, haciendo constar su propósito en ella, conforme a lo dispuesto en el artículo 1211 del Código Civil.

La entidad que esté dispuesta a subrogarse presentará al deudor una oferta vinculante en la que constarán las condiciones financieras del nuevo préstamo hipotecario. La aceptación de la oferta por el deudor implicará su autorización para que la oferente se la notifique a la entidad acreedora y la requiera para que le entregue, en el plazo máximo de siete días naturales, certificación del importe del débito del deudor por el préstamo hipotecario en que se ha de subrogar (1).

Entregada la certificación, la entidad acreedora tendrá derecho a enervar la subrogación si en el plazo máximo de quince días naturales a contar desde dicha entrega, formaliza con el deudor novación modificativa del préstamo hipotecario. En caso contrario, para que la subrogación surta efectos, bastará que la entidad subrogada declare en la misma escritura haber pagado a la acreedora la cantidad acreditada por ésta, por capital pendiente e intereses y comisión devengados y no satisfechos. Se incorporará a la escritura un resguardo de la operación bancaria realizada con tal finalidad solutoria.

No obstante, si el pago aún no se hubiera efectuado porque la entidad acreedora no hubiese comunicado la cantidad acreditada o se negase por cualquier causa a admitir su pago, bastará con que la entidad subrogada la calcule, bajo su responsabilidad y asumiendo las consecuencias de su error, que no serán repercutibles al deudor, y, tras manifestarlo, deposite dicha suma en poder del notario autorizante de la escritura de subrogación, a disposición de la entidad acreedora. A tal fin, el notario notificará de oficio a la entidad acreedora, mediante la remisión de

(1) Véase *Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20)*, norma 6.ªbis.1.

copia autorizada de la escritura de subrogación, pudiendo aquélla alegar error en la misma forma, dentro de los ocho días siguientes.

En este caso, y sin perjuicio de que la subrogación surta todos sus efectos, el Juez que fuese competente para entender del procedimiento de ejecución, a petición de la entidad acreedora o de la entidad subrogada, citará a éstas, dentro del término de ocho días, a una comparecencia, y, después de oírlas, admitirá los documentos que se presenten, y acordará, dentro de los tres días, lo que estime procedente. El auto que dicte será apelable en un solo efecto, y el recurso se sustanciará por los trámites de apelación de los incidentes.

Artículo 3. Comisión por amortización anticipada (2).

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

1.ª Cuando se haya pactado amortización anticipada sin fijar comisión, no habrá derecho a percibir cantidad alguna por este concepto.

2.ª Si se hubiese pactado una comisión de amortización anticipada igual o inferior al 1 por 100, la comisión a percibir será la pactada.

3.ª En los demás casos, la entidad acreedora solamente podrá percibir por comisión de amortización anticipada el 1 por 100 cualquiera que sea la que se hubiere pactado. No obstante, si la entidad acreedora demuestra la existencia de un daño económico que no implique la sola pérdida de ganancias, producido de forma directa como consecuencia de la amortización anticipada, podrá reclamar aquél. La alegación del daño por la acreedora no impedirá la realización de la subrogación, si concurren las circunstancias establecidas en la presente Ley, y sólo dará lugar a que se indemnice, en su momento, la cantidad que corresponda por el daño producido.

Artículo 4. Escritura (3).

En la escritura de subrogación sólo se podrá pactar la modificación de las condiciones del tipo de interés, tanto ordinario como de demora, inicialmente pactado o vigente.

(2) Véase *Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20)*, norma 3.ª1bis.a).

(3) Redactado según lo dispuesto por la *Ley 14/2000, de 29 de diciembre (BOE de 30)*.

Artículo 5. Registro.

El hecho de la subrogación no surtirá efecto contra tercero, si no se hace constar en el Registro por medio de una nota marginal, que expresará las circunstancias siguientes:

1.^a La persona jurídica subrogada en los derechos del acreedor.

2.^a Las nuevas condiciones pactadas del tipo de interés.

3.^a La escritura que se anote, su fecha, y el notario que la autorice.

4.^a La fecha de presentación de la escritura en el Registro y la de la nota marginal.

5.^a La firma del registrador, que implicará la conformidad de la nota con la copia de la escritura de donde se hubiere tomado.

Bastará para que el registrador practique la inscripción de la subrogación que la escritura cumpla lo dispuesto en el artículo 2 de esta Ley, aunque no se haya realizado aún la notificación al primitivo acreedor. No serán objeto de nueva calificación las cláusulas inscritas del préstamo hipotecario que no se modifiquen. El registrador no podrá exigir la presentación del título de crédito.

Artículo 6. Ejecución.

La entidad subrogada deberá presentar para la ejecución de la hipoteca, además de su primera copia auténtica inscrita de la escritura de subrogación, el título de crédito, revestido de los requisitos que la Ley de Enjuiciamiento Civil exige para despachar ejecución. Si no pudiese presentar el título inscrito, deberá acompañar, con la copia de la escritura de subrogación, certificación del Registro que acredite la inscripción y subsistencia de la hipoteca.

La ejecución de la hipoteca se ajustará a lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Civil y en la Ley Hipotecaria.

Artículo 7. Beneficios fiscales (4).

Estará exenta la escritura que documente la operación de subrogación en la modalidad gradual de «Actos Jurídicos Documentados» sobre documentos notariales.

Artículo 8. Honorarios notariales y registrales.

Para el cálculo de los honorarios notariales y registrales se tomará como base la cifra del capital pendiente de amor-

tizar en el momento de la subrogación, y se entenderá que el documento autorizado contiene un solo concepto.

Artículo 9. Beneficios fiscales y honorarios notariales y registrales en la novación modificativa de préstamos hipotecarios (5).

Estarán exentas en la modalidad gradual de «Actos Jurídicos Documentados» las escrituras públicas de novación modificativa de préstamos hipotecarios pactados de común acuerdo entre acreedor y deudor, siempre que el acreedor sea una de las entidades a que se refiere el artículo 1 de esta Ley y la modificación se refiera a la mejora de las condiciones del tipo de interés, inicialmente pactado o vigente. Conjuntamente con la modificación del tipo se podrá pactar la alteración del plazo.

Para el cálculo de los honorarios notariales y registrales de dicho tipo de escrituras, se tomará como base la que resulte de aplicar al importe de la responsabilidad hipotecaria vigente el diferencial entre el interés del préstamo que se modifica y el interés nuevo.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera.—En los préstamos hipotecarios, a interés variable, a que se refiere el artículo 1 de esta Ley, la entidad acreedora no podrá percibir por comisión de amortización anticipada no subrogatoria más del 1 por 100 del capital que se amortiza aunque estuviese pactada una comisión mayor (6).

Segunda.—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 definitivas del tipo de interés, y a la comunicación al deudor del tipo aplicable en cada período, para aquellos contratos de préstamo a interés variable en los que se pacte la utilización de índices o tipos de interés de referencia distintos de los oficiales señalados en el párrafo precedente.

(4) Véase *Real Decreto Legislativo 1/1993, de 24 de septiembre (BOE de 20 de octubre)*, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, artículo 45.

(5) Redactado según la Ley 14/2000, de 29 de diciembre (BOE de 30).

(6) Véase *Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20)*, norma 3.^a1bis.a).

f) Extender el ámbito de aplicación de las normas dictadas al amparo de los apartados precedentes a cualesquiera contratos u operaciones de la naturaleza prevista en dichas normas, aun cuando la entidad que intervenga no tenga la condición de entidad de crédito.»

2. Las normas que se dicten al amparo de lo dispuesto en el apartado precedente de esta disposición adicional serán de aplicación a los préstamos y operaciones que se concierten con posterioridad a la entrada en vigor de tales normas.

Tercera.—Se añade un nuevo párrafo al artículo 45 l c) del Real Decreto Legislativo 1/1993, de 24 de septiembre, por el que se aprueba el texto refundido del Impuesto

sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, con el texto siguiente:

«23.^a La Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.»

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

DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA

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

TRANSPARENCIA DE LAS CONDICIONES FINANCIERAS DE LOS PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

ORDEN DE 5 DE MAYO DE 1994 (BOE DE 11) (1)

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

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

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Ámbito de aplicación.

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

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

cuando concurren simultáneamente las siguientes circunstancias:

1.^a Que se trate de un préstamo hipotecario y la hipoteca recaiga sobre una vivienda.

2.^a Que el prestatario sea persona física.

3.^a Que el importe del préstamo solicitado sea igual o inferior a 25 millones de pesetas, o su equivalente en divisas (2).

2. La presente Orden será de aplicación a las actividades citadas que se realicen en España, cualquiera que sea el lugar de domicilio de las entidades a las que se refiere el artículo 1.1 que pretendan actuar como prestamista o el lugar de formalización del préstamo. En particular, se presumirán sujetos a esta Orden los préstamos con garantía hipotecaria sobre viviendas situadas en territorio español, otorgados a personas residentes en España.

3. Con independencia de las reglas establecidas en el Real Decreto 515/1989, de 21 de abril, sobre protección de los consumidores en cuanto a la información a suministrar en la compra-venta y arrendamiento de viviendas, en los préstamos otorgados por entidades a las que se refiere el artículo 1.1 a constructores o promotores inmobiliarios, cuando el constructor o promotor prevea una posterior sustitución por los adquirentes de las viviendas en préstamos que cumplan las condiciones establecidas en el número 1 de este artículo, resultará de aplicación lo dispuesto sobre índices o tipos de interés de referencia en los números 2 y 3 del artículo 6 de esta Orden. Asimismo, las escrituras de tales préstamos incluirán cláusulas con contenido similar al de las cláusulas financieras previstas en el anexo II de la presente Orden (con excepción de la 1.^a, 1.^abis y 4.^a, apartado 1).

4. Aun cuando se den las circunstancias establecidas en el número 1 de este artículo, no quedará sujeta a la presente Orden la constitución de hipoteca en garantía de deudas anteriores de naturaleza no hipotecaria contraídas frente a las entidades a las que se refiere el artículo 1.1 en cuyo favor se constituya la hipoteca o a otras entidades pertenecientes al grupo de ésta.

5. En lo no previsto para los préstamos hipotecarios en la presente Orden será de aplicación lo dispuesto en la Orden de este Ministerio de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades a las que se refiere el artículo 1.1, y en sus normas de desarrollo (3).

(2) Redactado el apartado 1 por la *Orden de 27 de octubre de 1995 (BOE de 1 de noviembre)*.

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

Artículo 2. Naturaleza de la presente Orden.

1. El incumplimiento por las entidades de crédito de las obligaciones establecidas en esta Orden podrá ser sancionado de acuerdo con lo previsto en la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito.

2. Lo establecido en la presente Orden se entenderá con independencia de lo dispuesto en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, así como en las demás Leyes que resulten de aplicación.

CAPÍTULO II

ACTOS PREPARATORIOS

Artículo 3. Folleto informativo (4).

1. Las entidades a las que se refiere el artículo 1.1 deberán obligatoriamente informar a quienes soliciten préstamos hipotecarios sujetos a esta Orden mediante la entrega de un folleto cuyo contenido mínimo será el establecido en el anexo I de esta norma.

Si se trata de impresos que no contuvieran toda la información prevista en el citado modelo, las entidades deberán completarlos antes de su entrega .

2. La entrega del folleto será gratuita, pudiendo el interesado conservarlo en su poder aun cuando opte por no concertar el préstamo con la entidad (5).

3. Salvo lo dispuesto sobre comisiones en la citada Orden de 12 de diciembre de 1989 y en sus normas de desarrollo y lo establecido en el artículo 4.1, las condiciones contenidas en el folleto informativo tendrán carácter orientativo, lo que se hará constar en él de forma expresa.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de lo dispuesto sobre publicidad falsa o engañosa en el artículo 8.º3 de la citada Ley 26/1984 y en las demás disposiciones aplicables.

Artículo 4. Gastos y servicios accesorios.

1. Cuando la entidad concierte o efectúe la tasación del inmueble u otro servicio que considere necesario, y dicho gasto sea por cuenta del cliente, deberá indicar a éste la identidad de los profesionales o entidades seleccionados al efecto.

(4) Véase *Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20)*, normas 6.º5, 6.ºbis.2.a) y anexo VII.

(5) Véase *Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20)*, norma 5.º1.i).

DOCUMENTO CONTRACTUAL

Si el servicio fuera prestado directamente por las entidades a las que se refiere el artículo 1.1 o la relación de profesionales o entidades seleccionadas incluyera un número de ellos igual o inferior a tres, las entidades a las que se refiere el artículo 1.1 deberán suministrar, además, al cliente las tarifas de honorarios aplicables (6).

Lo dispuesto en este apartado se entiende sin perjuicio de la prohibición contenida en el artículo 10.1.c), apartado 12 de la citada Ley 26/1984.

2. Cuando las entidades a las que se refiere el artículo 1.1 concierten o efectúen directamente la tasación del inmueble pero tales gastos sean a cargo del solicitante, las entidades a las que se refiere el artículo 1.1 deberán entregar a éste copia del informe de tasación si la operación llega a formalizarse, o el original de dicho informe, en caso contrario.

3. El folleto informativo indicará con claridad los gastos preparatorios de la operación, tales como tasación, comprobación de la situación registral del inmueble, u otros que se considerarán a cargo del cliente aun cuando el préstamo no llegue a otorgarse (7).

Artículo 5. Oferta vinculante (8).

1. Efectuadas la tasación del inmueble y, en su caso, las oportunas comprobaciones sobre la situación registral de la finca y la capacidad financiera del prestatario, las entidades a las que se refiere el artículo 1.1 vendrán obligadas a efectuar una oferta vinculante de préstamo al potencial prestatario o, en su caso, a notificarle la denegación del préstamo.

La oferta se formulará por escrito, y especificará, en su mismo orden, las condiciones financieras correspondientes a las cláusulas financieras señaladas en el anexo II de esta Orden para la escritura de préstamo. La oferta deberá ser firmada por representante de la entidad y, salvo que medien circunstancias extraordinarias o no imputables a la entidad, tendrá un plazo de validez no inferior a diez días hábiles desde su fecha de entrega.

2. En el documento que contenga la oferta vinculante se hará constar el derecho del prestatario, en caso de que acepte la oferta, a examinar el proyecto de documento contractual, con la antelación a que se refiere el número 2 del artículo 7, en el despacho del Notario autorizante.

(6) Véase *Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20)*, norma 6.ªbis.2.b).

(7) Véase *Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20)*, norma 6.ªbis.2.c).

(8) Véase *Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20)*, normas 5.ªk), 6.ª5 y 8.ª1.e).

Artículo 6. Cláusulas financieras del contrato (9).

1. Las escrituras públicas en las que se formalicen los préstamos hipotecarios sometidos a la presente Orden contendrán, debidamente separadas de las restantes, cláusulas financieras que ajustarán su orden y contenido a lo establecido en el anexo II de la presente Orden. Las demás cláusulas de tales documentos contractuales no podrán, en perjuicio del prestatario, desvirtuar el contenido de aquellas.

Excepcionalmente, en el caso de contratos de préstamo hipotecario sujetos a la presente Orden que, por su naturaleza especial, no puedan adecuarse íntegramente al modelo de cláusulas financieras establecidas en el citado anexo II, podrán las entidades a las que se refiere el artículo 1.1 someter a la verificación previa de la Dirección General del Tesoro y Política Financiera los correspondientes modelos de contrato, justificando adecuadamente las circunstancias que impiden acomodarse a las cláusulas del citado anexo. Transcurridos dos meses sin que recaiga resolución expresa, se entenderá verificado favorablemente el modelo.

2. En el caso de préstamos a tipo de interés variable sujetos a la presente Orden, las entidades de crédito únicamente podrán utilizar como índices o tipos de referencia aquellos que cumplan las siguientes condiciones (10):

a) Que no dependan exclusivamente de la propia entidad de crédito, ni sean susceptibles de influencia por ella en virtud de acuerdos o prácticas conscientemente paralelas con otras entidades.

b) Que los datos que sirvan de base al índice sean agregados de acuerdo con un procedimiento matemático objetivo.

3. En el caso de préstamos a tipo de interés variable sujetos a la presente Orden, no será precisa la notificación individualizada al prestatario de las variaciones experimentadas en el tipo de interés aplicable cuando se den simultáneamente las siguientes circunstancias:

1.ª Que se haya pactado la utilización de un índice o tipo de referencia oficial de los previstos en la disposición adicional segunda de esta Orden.

2.ª Que el tipo de interés aplicable al préstamo esté definido en la forma prevista en las letras a) o b) del número 1 de la cláusula 3.ª bis del anexo II de esta Orden.

(9) Véase *Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20)*, norma 6.ª12.

(10) Véase *Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20)*, norma 6.ª7.

Artículo 7. Acto de otorgamiento.

1. En materia de elección de Notario se estará a lo dispuesto en el Reglamento Notarial y demás disposiciones aplicables.

2. El prestatario tendrá derecho a examinar el proyecto de escritura pública de préstamo hipotecario en el despacho del Notario al menos durante los tres días hábiles anteriores a su otorgamiento. El prestatario podrá renunciar expresamente, ante el Notario autorizante, al señalado plazo siempre que el acto de otorgamiento de la escritura pública tenga lugar en la propia Notaría.

3. En cumplimiento del Reglamento Notarial y, en especial, de su deber de informar a las partes del valor y alcance de la redacción del instrumento público, deberá el Notario:

1.º Comprobar si existen discrepancias entre las condiciones financieras de la oferta vinculante del préstamo y las cláusulas financieras del documento contractual, advirtiendo al prestatario de las diferencias que, en su caso, hubiera constatado y de su derecho a desistir de la operación.

2.º En el caso de préstamo a tipo de interés variable, advertir expresamente al prestatario cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias:

a) Que el índice o tipo de interés de referencia pactado no sea uno de los oficiales a los que se refiere la disposición adicional segunda de esta Orden.

b) Que el tipo de interés aplicable durante el período inicial sea inferior al que resultaría teóricamente de aplicar en dicho período inicial el tipo de interés variable pactado para períodos posteriores.

c) Que se hubieran establecido límites a la variación del tipo de interés. En particular, cuando las limitaciones no sean semejantes al alza y a la baja, el Notario consignará expresamente en la escritura esa circunstancia, advirtiendo de ello a ambas partes.

3.º En el caso de préstamos a tipo de interés fijo, comprobar que el coste efectivo de la operación que, calculado conforme a las reglas establecidas por el Banco de España, se hace constar a efectos informativos en el documento se corresponde efectivamente con las condiciones financieras del préstamo.

4.º En el caso de que esté prevista alguna cantidad a satisfacer por el prestatario al prestamista con ocasión del reembolso anticipado del préstamo, o que dichas facultades del prestatario se limiten de otro modo o no se mencionen expresamente, consignar expresamente en la escritura dicha circunstancia, y advertir de ello al prestatario.

5.º En el caso de que el préstamo esté denominado en divisas, advertir al prestatario sobre el riesgo de fluctuación del tipo de cambio.

6.º Comprobar que ninguna de las cláusulas no financieras del contrato implican para el prestatario comisiones o gastos que debieran haberse incluido en las cláusulas financieras.

DISPOSICIONES ADICIONALES

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

En particular, queda también facultado para, mediante Circular, adaptar el anexo I de esta Orden, relativo al folleto informativo sobre préstamos hipotecarios, a aquellos supuestos en que lo exija el desarrollo de nuevas modalidades de préstamo, o en que otras circunstancias relevantes aconsejen mejorar su contenido.

Segunda.—El Banco de España, previo informe de la Dirección General del Tesoro y Política Financiera, definirá mediante Circular un conjunto de índices o tipos de interés de referencia oficiales, susceptibles de ser aplicados por las entidades a las que se refiere el artículo 1.1 a los préstamos hipotecarios a interés variable, y hará públicos sus valores regularmente (11).

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Orden entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

ANEXO I

FOLLETO INFORMATIVO SOBRE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS SUJETOS A LA PRESENTE ORDEN

Elementos mínimos que contendrán los folletos informativos sobre préstamos hipotecarios sujetos a la presente Orden:

1. Identificación del préstamo:

Denominación comercial.

Cuantía máxima del préstamo respecto al valor de tasación del inmueble hipotecado.

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

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

2. Plazo del préstamo:

Plazo total.

Plazo de carencia de amortización del principal.

Periodicidad de los pagos (mensual/trimestral/semestral/otros), y sistema de amortización.

3. Tipo de interés:

Modalidad del tipo de interés (fijo/variable).

Tipo de interés aplicable (indicación orientativa, mediante un intervalo, del tipo de interés nominal anual, en caso de préstamos a tipo fijo; o del margen sobre el índice de referencia, en caso de préstamos a tipo variable).

Índice o tipo de referencia, en préstamos a interés variable (identificación del índice o tipo, indicándose su evolución durante, al menos, los dos últimos años naturales, así como el último valor disponible).

Plazo de revisión del tipo de interés (primera revisión y periodicidad de sucesivas revisiones).

4. Comisiones (indíquense aquellas que resulten aplicables, señalando respecto a ellas, en todo caso, las máximas comunicadas al Banco de España y, optativamente, las mínimas previsibles):

Comisión de apertura.

Cantidad que, en caso de amortización anticipada, deberá satisfacer el prestatario a la entidad prestamista, distinguiendo, en su caso, entre amortización parcial y total.

Otras.

5. Gastos a cargo del prestatario:

Servicios que concertará o prestará directamente la entidad de crédito. Indíquense los conceptos aplicables (por ejemplo, tasación) y, cuando sea obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4.1 de la Orden, las tarifas aplicables.

Indíquese la forma en que dichos gastos «suplidos» se cobrarán o repercutirán al cliente: 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.^a) aparecerán necesariamente en todos los contratos de préstamo hipotecario sujetos a la presente Orden; las numeradas con ordinal-bis (por ejemplo, la cláusula 1.^a bis) sólo cuando resulten de aplicación. Lo anterior se entiende sin perjuicio de lo previsto en el artículo 3.1 de la Orden para los contratos suscritos por constructores o promotores inmobiliarios.

1.^a Capital del préstamo.—La cláusula expresará:

a) El importe del préstamo.—Si se tratara de un préstamo en divisa (por ejemplo, ECUs), se especificará ésta, definiéndose adecuadamente. En las cláusulas correspondientes (2.^a, 3.^a, etc.) se señalarán las especificidades (por ejemplo, moneda de pago, cálculo del importe en pesetas de cada pago, etc.) derivadas de que el préstamo esté denominado en moneda distinta de la peseta.

b) La forma de entrega del importe del préstamo.—Si la entrega se realiza mediante abono en una «cuenta especial» de la que el prestatario no pueda disponer libremente, deberá cumplimentarse obligatoriamente la cláusula 1.^a bis.

1.^a bis. Cuenta especial.—En esta cláusula se especificará:

a) Las condiciones cuyo cumplimiento deba acreditar el prestatario antes de poder disponer libremente del saldo de dicha cuenta.

b) El plazo para el cumplimiento de dichas condiciones y las facultades resolutorias de la entidad prestamista en caso de que se rebase.

2.^a Amortización.—La cláusula indicará:

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

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

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

3.º Las condiciones para el ejercicio de la facultad de reembolso anticipado, expresándose en particular:

a) Las fechas de ejercicio de dicha facultad.

b) Si se hubiera pactado, la cantidad que con ocasión del reembolso anticipado deba satisfacer el prestatario a la entidad prestamista al ejercer dicha facultad, distinguiendo, en su caso, entre amortizaciones totales y parciales.

c) En caso de reembolso anticipado parcial, la cuantía mínima y el modo concreto en que éste alterará el importe o número de las cuotas de amortización remanentes, indicándose, en su caso, las facultades de elección que se reconozcan al efecto al prestatario.

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

3.ª Intereses ordinarios.—En esta cláusula se hará constar:

a) El tipo de interés nominal anual aplicable al préstamo, especificándose si es fijo durante toda la vida del préstamo o si tendrá carácter variable, durante la totalidad o parte de la vida del préstamo.

Si el tipo de interés fuera fijo durante toda la vida del préstamo, se señalará en esta cláusula su valor, expresado en tanto por ciento nominal anual.

Si el tipo de interés pudiera variar en algún período, se especificará con claridad el comienzo de dicho período, cumplimentándose obligatoriamente la cláusula 3.ª bis.

b) La fecha de inicio del devengo de intereses, y su periodicidad y forma de liquidación ordinaria, indicándose la fórmula o métodos utilizados para obtener, a partir del tipo de interés anual, el importe absoluto de los intereses devengados.

c) El número de días que se considerará que tiene el año cuando, para el cálculo de los intereses devengados durante períodos inferiores a un año, sea preciso convertir el tipo de interés anual en un tipo de interés diario.

d) Cuando resulte de aplicación, la forma especial de liquidación de intereses del período transitorio durante el cual el prestatario no tenga la plena disponibilidad del importe íntegro del préstamo, por no haberse cumplido las condiciones establecidas al efecto.

En este supuesto los intereses se aplicarán exclusivamente a la parte del préstamo sobre la que el prestatario hubiera dispuesto o tuviera la libre disposición, y se entenderán devengados por días.

e) En el caso de préstamos en divisas, las reglas aplicables para el cálculo en pesetas del importe de los intereses.

3.ª bis. Tipo de interés variable.

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

a) Como suma de:

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

El tipo de interés de referencia.

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

c) Como suma de:

Un tipo de interés constante.

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

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

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

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

b) Cuando el tipo de interés de referencia corresponda a operaciones cuya periodicidad de pagos sea distinta a la del préstamo objeto del contrato (por ejemplo, que el tipo de referencia esté definido como un tipo efectivo anual y el préstamo tenga pagos mensuales) o incluya conceptos (por ejemplo, comisiones) que estén previstos como concepto independientemente en el préstamo objeto del contrato, se indicará si debe efectuarse algún ajuste o conversión en el tipo de interés de referencia antes de calcular el tipo de interés nominal aplicable, definido según la fórmula descrita en el apartado 1 de esta cláusula 3.ª bis.

En caso afirmativo, se indicará la fórmula o procedimiento del ajuste o conversión que deba efectuarse.

c) El índice o tipo de interés de referencia sustitutivo que deba utilizarse excepcionalmente cuando resulte imposible, por razones ajenas a las partes, la determinación del índice o tipo de interés de referencia designado en primer término.

3. Límites a la variación del tipo de interés aplicable.—Cuando se establezcan límites máximos y mínimos a la variación del tipo de interés aplicable al préstamo, se expresarán dichos límites:

a) En términos absolutos, expresándose en forma de tipo de interés porcentual los citados límites máximo y mínimo.

Esta forma de expresión se utilizará obligatoriamente cuando puedan expresarse dichos límites en términos absolutos al tiempo del otorgamiento del documento de préstamo.

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

4. Umbral mínimo de fluctuación y redondeos del tipo de interés aplicable.—Si se pactara un umbral mínimo para la variación del tipo de interés (de forma que éste permanezca inalterado cuando la fluctuación del índice de referencia no alcance, en más o en menos, cierto umbral), se expresará dicho umbral en fracciones de punto.

Si se pactara el redondeo del tipo de interés, se indicarán, en fracciones de punto, los múltiplos a los que se efectuará (por ejemplo, redondeo al más cercano octavo de punto).

5. Comunicación al prestatario del tipo de interés aplicable.—La cláusula deberá especificar:

a) La forma en que el prestatario conocerá el tipo de interés aplicable a su préstamo en cada período;

b) Si existe algún procedimiento especial que el prestatario pueda utilizar para reclamar ante la entidad en caso de que discrepe del cálculo efectuado del tipo de interés aplicable.

4.^a Comisiones.

1. Comisión de apertura.—Cualesquiera gastos de estudio del préstamo, de concesión o tramitación del préstamo hipotecario, u otros similares inherentes a la actividad de la entidad prestamista ocasionada por la concesión del préstamo, deberán obligatoriamente integrarse en una única comisión, que se denominará «comisión de apertura» y se devengará por una sola vez. Su importe, así como su forma y fecha de liquidación, se especificarán en esta cláusula.

En el caso de préstamos denominados en divisas, la comisión de apertura incluirá, de forma implícita, cualquier comisión por cambio de moneda correspondiente al desembolso inicial del préstamo (12).

(12) Véase *Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20)*, norma 3.^abis.b).

2. Otras comisiones y gastos posteriores.—Además de la «comisión de apertura», sólo podrán pactarse a cargo del prestatario:

a) La cantidad que haya de abonar el prestatario con ocasión del reembolso anticipado, conforme a lo estipulado, en su caso, en la cláusula 2.^a

b) Los gastos de la operación mencionados en la cláusula 5.^a, incluidos los correspondientes a servicios prestados directamente por la entidad.

c) Las comisiones que, habiendo sido debidamente comunicadas al Banco de España de acuerdo con lo dispuesto en la Orden de 12 de diciembre de 1989 y en sus normas de desarrollo, respondan a la prestación de un servicio específico por la entidad distinto a la mera administración ordinaria del préstamo. En el caso de préstamos en divisas, se incluirán las comisiones de cambio máximas que pudieran resultar aplicables.

Cualesquiera importes periódicos a cargo del prestatario en favor de la entidad se reflejarán necesariamente, de forma implícita, en el tipo de interés ordinario que se hubiera libremente pactado.

4.^a bis. *Tabla de pagos y tipo de interés anual equivalente.—En los préstamos a tipo de interés fijo, se hará constar en esta cláusula:*

a) La cuota total que corresponderá satisfacer al prestatario en cada fecha.

b) El coste efectivo de la operación, calculado conforme a las reglas establecidas al efecto por el Banco de España.

5.^a *Gastos a cargo del prestatario.—En esta cláusula se especificarán todos aquellos conceptos de gasto futuros o pendientes de pago que sean o se pacten a cargo del prestatario.*

Podrán incluirse los siguientes conceptos:

a) Gastos de tasación del inmueble.

b) Aranceles notariales y registrales relativos a la constitución, modificación o cancelación de la hipoteca.

c) Impuestos.

d) Gastos de tramitación de la escritura ante el Registro de la Propiedad y la oficina liquidadora de Impuestos.

e) Los derivados de la conservación del inmueble hipotecado, así como del seguro de daños del mismo.

f) Los derivados del seguro de vida del prestatario, cuando fueran aplicables.

g) Los gastos procesales o de otra naturaleza derivados del incumplimiento por el prestatario de su obligación de pago.

h) Cualquier otro gasto que corresponda a la efectiva prestación de un servicio, relacionado con el préstamo, que no sea inherente a la actividad de la entidad de crédito dirigida a la concesión o administración del préstamo.

6.^a Intereses de demora.—En esta cláusula se especificará:

a) El tipo de interés de demora, expresado sea en forma de tanto por ciento anual, sea añadiendo un margen al tipo de interés de referencia.

b) La base sobre la que se aplicará el interés de demora y su forma de liquidación.

6.^a bis. Resolución anticipada por la entidad de crédito.— Cuando se pacten expresamente, se indicarán en esta cláusula:

a) Las causas especiales, distintas a las generales previstas en las Leyes, que faculden a la entidad prestamista para resolver anticipadamente el contrato de préstamo.

b) El importe de la penalización por resolución anticipada del contrato, cuando ésta se base en el incumplimiento por el prestatario de alguna de las obligaciones derivadas del contrato de préstamo.

CRÉDITO AL CONSUMO

LEY 7/1995, DE 23 DE MARZO (BOE DE 25)

(Corrección de errores, BOE de 12 de mayo)

La presente Ley tiene por objeto la incorporación al Derecho español de la Directiva del Consejo de las Comunidades Europeas 87/102/CEE, de 22 de diciembre de 1986, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de crédito al consumo, y su posterior modificación por la Directiva 90/88/CEE, de 22 de febrero de 1990.

La norma de transposición tiene rango de Ley, dado que en ella se establecen preceptos que afectan y modulan el régimen de perfeccionamiento, eficacia y ejecución de los contratos, en materias reguladas por los Códigos Civil y de Comercio; al régimen de las ventas a plazos de bienes muebles, objeto de la Ley 50/1965, de 17 de julio, y a las excepciones cambiarias, reguladas en la Ley 19/1985, de 16 de julio, Cambiaria y del Cheque.

En razón de la materia que regula la presente Ley, la misma se dicta al amparo de lo establecido en los artículos 149.1, 1.ª, 6.ª, 8.ª y 11.ª, de la Constitución, salvo aquellos aspectos que constituyen normas de publicidad e información a los consumidores, recogidos asimismo en las Directivas objeto de transposición.

Ciertamente que en desarrollo de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de entidades de crédito, se han dictado ya normas importantes sobre crédito al consumo que, sin embargo, son solamente aplicables a las entidades de crédito, siendo así que en la normativa comunitaria ha de ser impuesta también a empresas que no están sometidas a la legislación sobre aquellas entidades. Todo ello aparte de que las normas promulgadas en desarrollo de la Ley de intervención y disciplina de las entidades de crédito son de carácter administrativo y no afectan, por tanto, al régimen de las obligaciones y contratos, régimen que, como se ha expresado anteriormente, resulta afectado tanto por lo dispuesto en las Directivas comunitarias como por lo establecido en la presente Ley.

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

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

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

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

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

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

La protección a los consumidores se refiere también a la ejecución de los contratos, permitiendo que el consumidor pueda oponer excepciones derivadas del contrato que ha celebrado no solo frente al otro empresario contratante, sino frente a otros empresarios a quienes aquél hubiera cedido sus derechos o que hubieran estado vinculados con él para financiar el contrato mediante la concesión de un crédito al consumidor.

Con referencia a la extinción del contrato, se establecen normas que impiden el enriquecimiento injusto y que permiten al consumidor el reembolso anticipado del crédito. Y se sanciona el cobro de lo indebido en los créditos al consumo.

Se completa la norma con disposiciones habituales en la protección de los consumidores, como son las relativas a la invalidez de los pactos, cláusulas o condiciones contrarias a las normas de la presente Ley, a la atribución de la competencia al Juez del domicilio del consumidor y a la aplicación del cuadro sancionador contenido en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

La disposición transitoria va dirigida a evitar el vacío legal que se produciría desde la promulgación de esta Ley hasta su desarrollo reglamentario; para ello se mantiene en vigor la norma reglamentaria vigente en la actualidad para la protección de los consumidores en sus relaciones con las entidades de crédito.

Por último, en la disposición final tercera se impone al Gobierno la presentación de un proyecto de Ley de modificación de la Ley 50/1965, sobre la regulación de la venta a plazos de bienes muebles para adaptarla a lo dispuesto en esta Ley; se autoriza al Gobierno para modificar las cuantías que sirven para delimitar los créditos sometidos a esta Ley, evitando así la necesidad de tener que dictar una nueva Ley en el caso de que tales cuantías fueran modificadas por futuras Directivas comunitarias, y se autoriza igualmente al Gobierno para el desarrollo reglamentario de la Ley.

CAPÍTULO I

DEFINICIONES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1. Ámbito de aplicación (1)

1. La presente Ley se aplicará a los contratos en que una persona física o jurídica en el ejercicio de su actividad, profesión u oficio, en adelante empresario, concede o se compromete a conceder a un consumidor un crédito bajo la forma de pago aplazado, préstamo, apertura de crédito o cualquier medio equivalente de financiación, para satisfacer necesidades personales al margen de su actividad empresarial o profesional.

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

2. A los efectos de esta Ley se entenderá por consumidor a la persona física que, en las relaciones contractuales que en ella se regulan, actúa con un propósito ajeno a su actividad empresarial o profesional.

3. No se considerarán contratos de créditos los que consistan en la prestación de servicios, privados o públicos, con carácter de continuidad, y en los que asista al consumidor el derecho a pagar tales servicios a plazos durante el período de su duración.

Artículo 2. Exclusiones del ámbito de la Ley

1. Quedan excluidos de la presente Ley:

a) Los contratos en los que el importe del crédito sea inferior a 25.000 pesetas. A los superiores a 3.000.000 de pesetas tan solo les será de aplicación lo dispuesto en el capítulo III de la presente Ley. A los efectos anteriores, se entenderá como única la cuantía de un mismo crédito, aunque aparezca distribuida en contratos diferentes, celebrados entre las mismas partes y para la adquisición de un mismo bien o servicio aun cuando los créditos hayan sido concedidos por diferentes miembros de una agrupación, tenga ésta o no personalidad jurídica.

b) Aquellos en los que se pacte que el consumidor reembolse el crédito, bien dentro de un único plazo que no rebase los tres meses, bien en cuatro plazos, como máximo, dentro de un período que no supere los doce meses.

c) Los créditos en cuenta corriente, concedidos por una entidad de crédito, que no constituyan cuentas de tarjeta de crédito. Tales operaciones quedarán, no obstante, sometidas a lo dispuesto en el artículo 19 de la presente Ley.

d) Los contratos en los que el crédito concedido sea gratuito, o en los que, sin fijarse interés, el consumidor se obligue a reembolsar de una sola vez un importe determinado superior al del crédito concedido.

2. Las disposiciones de los artículos 6 a 14 y 19 no se aplicarán a los contratos de crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria.

Artículo 3. Carácter de las normas

No serán válidos, y se tendrán por no puestos, los pactos, cláusulas y condiciones establecidos por el concedente del crédito y el consumidor contrarios a lo dispuesto en la presente Ley, salvo que sean más beneficiosos para éste.

Artículo 4. Juez competente

Será competente para el conocimiento de las acciones derivadas de la presente Ley y de los contratos sujetos a ella el Juez del domicilio del consumidor.

Artículo 5. Sanciones administrativas (1 bis)

El incumplimiento de las disposiciones de esta Ley será sancionado como infracción en materia de consumo, 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. Forma y contenido de los contratos

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

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

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

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

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

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

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

(1bis) Véase Ley 26/1984, de 19 de julio (BOE de 24), General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, capítulo IX, artículos 32 a 38.

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

un seguro de amortización del crédito por fallecimiento, invalidez, enfermedad o desempleo del titular.

3. Reglamentariamente podrán establecerse otras menciones que deberán figurar en el documento, además de las establecidas en los apartados anteriores.

En el caso de entidades de crédito y establecimientos financieros de crédito, el desarrollo previsto en el párrafo anterior se hará con arreglo a lo establecido en el artículo 48 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, de Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito.

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

El incumplimiento de la forma escrita, a que se refiere el párrafo primero del apartado 1 del artículo 6, dará lugar a la nulidad del contrato.

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

a) En el caso de la mención a que se refiere la letra a), la obligación del consumidor se reducirá a abonar el interés legal en los plazos convenidos.

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

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

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

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

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

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

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

modificaciones deberán ajustarse a lo establecido en los números siguientes.

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

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

a) Los derechos que contractualmente correspondan a las partes en orden a la modificación del coste total del crédito inicialmente pactado y el procedimiento a que ésta deba ajustarse.

b) El diferencial que se aplicará, en su caso, al índice de referencia utilizado para determinar el nuevo coste.

c) La identificación del índice utilizado o, en su defecto, una definición clara del mismo y del procedimiento para su cálculo.

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

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

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

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

a) El 10 por 100 del importe de los plazos pagados en concepto de indemnización por la tenencia de las cosas por el comprador.

b) Una cantidad igual al desembolso inicial por la depreciación comercial del objeto. Cuando esta cantidad sea superior a la quinta parte del precio de venta, la deducción se reducirá a esta última.

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

Artículo 10. Reembolso anticipado (4)

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

Artículo 11. Excepciones oponibles en caso de cesión

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

Artículo 12. Obligaciones cambiarias

Cuando en la adquisición de bienes o servicios concurren las circunstancias previstas en las letras a), b) y c) del apartado 1 del artículo 15, si el consumidor y su garante se hubieran obligado cambiariamente mediante la firma en letras de cambio o pagarés, podrán oponer al tenedor, al que afecten las mencionadas circunstancias del artículo 15, las excepciones que se basen en sus relaciones con el proveedor de los bienes o servicios correspondientes.

Artículo 13. Cobro indebido

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

2. Si el cobro indebido se hubiera producido por malicia o negligencia del empresario, el consumidor tendrá el derecho a la indemnización de los daños y perjuicios causados, que en ningún caso será inferior al interés legal incre-

(4) Véase *Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20)*, norma tercera.

(5) Véanse *Ley 24/1984, de 29 de junio (BOE de 3 de julio)*, artículo 1, y *Ley 13/2000, de 28 de diciembre (BOE de 29)*, de *Presupuestos Generales del Estado para el año 2001*, que establece el tipo de interés legal en el 5,50 %, hasta el 31 de diciembre de 2001.

mentado en cinco puntos, o el del contrato, si es superior al interés legal, incrementado a su vez en cinco puntos.

Artículo 14. Eficacia de los contratos vinculados a la obtención de un crédito

1. La eficacia de los contratos de consumo, en los que se establezca expresamente que la operación incluye la obtención de un crédito de financiación, quedará condicionada a la efectiva obtención de ese crédito. Será nulo el pacto incluido en el contrato por el que se obligue al consumidor a un pago al contado o a otras fórmulas de pago, para el caso de que no se obtenga el crédito de financiación previsto.

Se tendrán por no puestas las cláusulas en las que el proveedor exija que el crédito para su financiación únicamente pueda ser otorgado por un determinado concedente.

2. La ineficacia del contrato, cuyo objeto sea la satisfacción de una necesidad de consumo, determinará también la ineficacia del contrato expresamente destinado a su financiación, cuando concurren las circunstancias previstas en los párrafos *a)*, *b)* y *c)* del apartado 1 del artículo 15, con los efectos previstos en el artículo 9.

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

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

Artículo 15. Derechos ejercitables en los contratos vinculados

1. El consumidor, además de poder ejercitar los derechos que le correspondan frente al proveedor de los bienes o servicios adquiridos mediante un contrato de crédito, podrá ejercitar esos mismos derechos frente al empresario que hubiera concedido el crédito, siempre que concurren todos los requisitos siguientes (6):

a) Que el consumidor, para la adquisición de los bienes o servicios, haya concertado un contrato de concesión de crédito con un empresario distinto del proveedor de aquéllos.

b) Que entre el concedente del crédito y el proveedor de los bienes o servicios exista un acuerdo previo, concertado en exclusiva, en virtud del cual aquél ofrecerá

crédito a los clientes del proveedor para la adquisición de los bienes o servicios de éste.

El consumidor dispondrá de la opción de concertar el contrato de crédito con otro concedente distinto al que está vinculado el proveedor de los bienes y servicios en virtud de acuerdo previo.

c) Que el consumidor haya obtenido el crédito en aplicación de acuerdo previo mencionado anteriormente.

d) Que los bienes o servicios objeto del contrato no hayan sido entregados en todo o en parte, o no sean conforme a lo pactado en el contrato.

e) Que el consumidor haya reclamado judicial o extrajudicialmente, por cualquier medio acreditado en derecho, contra el proveedor y no haya obtenido la satisfacción a la que tiene derecho.

2. Lo dispuesto en el apartado anterior no se aplicará cuando la operación individual de que se trate sea de una cantidad inferior a la fijada reglamentariamente.

CAPÍTULO III

OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 16. Oferta vinculante (7)

El empresario que ofrezca un crédito a un consumidor estará obligado a entregarle antes de la celebración del contrato, si el consumidor así lo solicita, un documento con todas las condiciones del crédito, como oferta vinculante, que deberá mantener durante un plazo mínimo de diez días hábiles desde su entrega, salvo que medien circunstancias extraordinarias o no imputables a él.

Artículo 17. Publicidad sobre ofertas de crédito

En la publicidad y en los anuncios y ofertas exhibidos en locales comerciales, en los que se ofrezca un crédito o la intermediación para la celebración de un contrato de crédito, siempre que indiquen el tipo de interés o cualesquiera cifras relacionadas con el coste del crédito, deberán mencionar también la tasa anual equivalente, mediante un ejemplo representativo.

Artículo 18. Coste total del crédito y tasa anual equivalente (8)

a) Se entenderá que el coste total del crédito comprende los intereses y todos los demás gastos y cargas que el consumidor esté obligado a pagar para el crédito, incluidos los de seguros de amortización del crédito por fallecimiento,

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

(8) Véase disposición transitoria única de esta Ley.

(6) Véase artículo 12 de esta Ley.

invalidez, enfermedad o desempleo del titular, que sean exigidos por el empresario para la concesión del mismo.

b) Se entenderá por tasa anual equivalente el coste total del crédito, expresado en un porcentaje anual sobre la cuantía del crédito concedido.

La tasa anual equivalente igualará, sobre una base anual, el valor actual de todos los compromisos (créditos, reembolsos y gastos) existentes o futuros asumidos por el empresario y por el consumidor, y se calculará de acuerdo con la fórmula matemática que se expresa en el anexo.

Artículo 19. Información al consumidor sobre los anticipos en descubiertos

1. Cuando exista un contrato entre una entidad de crédito y un consumidor para la concesión de un crédito en cuenta corriente, que no sea una cuenta de tarjeta de crédito, el consumidor deberá ser informado por escrito en el momento de la celebración del contrato o con anterioridad de los datos siguientes (9):

- a) Límite del crédito, si lo hubiere.
- b) Tipo de interés anual y gastos aplicables a partir del momento en que se celebre el contrato, así como las condiciones en las que podrán modificarse.
- c) Procedimiento para la resolución del contrato.

2. Además, mientras dure el contrato, el consumidor será informado de cualquier cambio en el tipo de interés o en los gastos pertinentes en el momento en que se produzca. Esta información se facilitará en un extracto de cuenta o de cualquier otra forma, siempre que se haga por escrito.

3. En caso de descubiertos aceptados tácitamente, el consumidor deberá ser informado individualmente, en el plazo y forma que reglamentariamente se establezca, del tipo de interés efectivo anual aplicado y de los posibles gastos, así como de sus eventuales modificaciones.

4. En ningún caso se podrán aplicar a los créditos que se concedan, en forma de descubiertos en cuentas corrientes a los que se refiere este artículo, un tipo de interés que dé lugar a una tasa anual equivalente superior a 2,5 veces el interés legal del dinero (10).

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

(10) Véanse *Ley 26/1984, de 19 de julio (BOE de 24)*, *General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios*, artículo 10 bis y disposición adicional primera, apartado V, número 29, y *Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20)*, norma primera.

Disposición transitoria única. Aplicación transitoria de tipos de interés

Mientras no se desarrolle reglamentariamente el artículo 18 de la presente Ley, se aplicará a todos los créditos regulados en ella lo dispuesto en la Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, y normas complementarias, la cual mantendrá su actual rango normativo.

Disposición final primera. Ambito de aplicación del capítulo III de la Ley

Lo dispuesto en el capítulo III de la presente Ley solo se aplicará a las entidades de crédito y establecimientos financieros de crédito a falta de normativa sectorial específica, que en cualquier caso respetará el nivel de protección del consumidor previsto en aquélla.

Disposición final segunda

..... (11).

Disposición final tercera. Mandatos y autorizaciones al Gobierno

1. El Gobierno presentará a las Cortes Generales, en el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de la presente Ley, un proyecto de Ley de modificación de la Ley 50/1965, sobre la regulación de la venta a plazos de bienes muebles (12).

2. Se autoriza al Gobierno para modificar por Real Decreto las 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».

(11) Derogada por *Ley 28/1998, de 13 de julio*.

(12) Téngase en cuenta que la citada *Ley 50/1965* ha sido derogada por la *Ley 28/1998, de 13 de julio*.

ANEXO

La tasa anual equivalente (TAE), a que se refiere el artículo 18 de esta Ley, se calculará con arreglo a la siguiente fórmula matemática:

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

Siendo k el número de veces que el año contiene al período de tiempo entre dos pagos consecutivos.

La tasa efectiva correspondiente al período de tiempo transcurrido entre dos pagos consecutivos (período del término) y simbolizada por i_k , se calculará a su vez mediante la fórmula siguiente:

$$\left\langle \sum_{n=1}^n D_n (1 + i_k)^{-t_n} = \sum_{m=1}^m R_m (1 + i_k)^{-t_m} \right\rangle$$

Siendo:

D = Disposiciones.

R = Pagos por amortización, intereses u otros gastos incluidos en el coste o rendimiento efectivo de la operación.

n = Número de entregas o disposiciones simbolizadas por D.

m = Número de pagos simbolizados por R.

t_n = Tiempos transcurridos desde la fecha de equivalencia hasta la disposición n.

t_m = Tiempo transcurrido desde la fecha de equivalencia hasta la de pago m.

EJEMPLOS DE CÁLCULO DE LA TASA ANUAL EQUIVALENTE (TAE)

1. Ejemplo primero: una persona A presta a una persona B una suma de 150.000 pesetas, comprometiéndose ésta a devolver 180.000 pesetas dentro de dieciocho meses.

En este ejemplo:

D_n = 150.000 pesetas en el momento 0 (momento de la equivalencia).

t_n = 0.

R_m = 180.000 pesetas.

t_m = 18 meses = 18/12 = 1,5 años.

k = 12 meses.

Por tanto:

$$150.000 \times (1 + i_k)^0 = 180.000 \times (1 + i_k)^{-18}$$

i_{12} = 0,010180447.

TAE = $(1 + 0,010180447)^{12} - 1$.

TAE = 12,9243235 por 100.

2. Ejemplo segundo: una persona A presta a una persona B 150.000 pesetas, reteniéndole por el cobro de una comisión 2.500 pesetas. La persona B se compromete a pagar 180.000 pesetas por devolución de capital y pago de intereses dentro de quinientos cuarenta y ocho días.

En este caso la entrada para el prestatario son 147.500 pesetas (150.000-2.500).

Por tanto:

$$147.500 = 180.000 (1 + i_k)^{-548}$$

$$i_{365} = 0,000363440.$$

$$TAE = (1 + 0,000363440)^{365} - 1.$$

$$TAE = 14,1829156 \text{ por } 100.$$

3. Ejemplo tercero: la persona A presta a la persona B 150.000 pesetas y ésta se compromete a devolverle 90.000 pesetas al cabo de un año y 90.000 pesetas al cabo de dos años por reembolso del capital prestado y por los intereses.

Aplicando la fórmula, tendremos:

$$150.000 = (90.000) (1 + i_k)^{-1} + (90.000) (1 + i_k)^{-2}$$

$$i_1 = 13,0662386.$$

$$TAE = (1 + i_1)^1 - 1.$$

$$TAE = 13,0662386 \text{ por } 100.$$

4. Ejemplo cuarto: la persona A presta a la persona B 150.000 pesetas, comprometiéndose ésta a realizar los siguientes pagos por reembolso de capital y por cargas financieras para cancelarlo:

Transcurrido un mes: 30.000 pesetas.

Transcurridos dos meses: 30.000 pesetas.

Transcurridos tres meses: 20.000 pesetas.

Transcurridos cuatro meses: 50.000 pesetas.

Transcurridos cinco meses: 25.000 pesetas.

Aplicando la siguiente fórmula tendremos:

$$150.000 - 30.000 (1 + i_k)^{-1} + 30.000 (1 + i_k)^{-2} + 20.000 (1 + i_k)^{-3} + 50.000 (1 + i_k)^{-4} + 25.000 (1 + i_k)^{-5}$$

$$i_{12} = 0,010794$$

$$TAE = (1 + i_{12})^{12} - 1.$$

$$TAE = 13,7502 \text{ por } 100.$$

CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN

LEY 7/1998, DE 13 DE ABRIL (BOE DE 14)

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Preámbulo

La presente Ley tiene por objeto la transposición de la Directiva 93/13/CEE, del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, así como la regulación de las condiciones generales de la contratación, y se dicta en virtud de los títulos competenciales que la Constitución Española atribuye en exclusiva al Estado en el artículo 149.1.6.^a y 8.^a, por afectar a la legislación mercantil y civil.

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

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

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

Una cláusula es condición general cuando está predispuesta 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 predispuestas 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 aquella impone.

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

I

El capítulo I relativo a «Disposiciones generales», recoge el concepto de condición general de la contratación basado en la predisposición e incorporación unilateral de las mismas al contrato. En su formulación se han tenido en cuenta orientaciones jurisprudenciales anteriores, las aportaciones doctrinales sobre la materia y los criterios utilizados por el Derecho comparado.

Se regula también su ámbito de aplicación tanto desde un punto de vista territorial como objetivo, siguiendo en lo primero el criterio de inclusión no sólo de los contratos sometidos a la legislación española sino también de aquellos contratos en los que, aun sometidos a la legislación extranjera, la adhesión se ha realizado en España por quien tiene en su territorio la residencia o domicilio. En definitiva, cuando la declaración negocial se haya producido en territorio español regirá (en cuanto a las condiciones generales) la ley española, conforme al Convenio sobre la Ley aplicable a las Obligaciones Contractuales, abierto a la firma en Roma el 19 de junio de 1980, ratificado por Instrumento de 7 de mayo de 1993 («Boletín Oficial del Estado» de 19 de julio), al atribuirle el carácter de disposición imperativa (artículos 3 y 5.2 de dicho Convenio).

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

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

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

II

El capítulo II sanciona con nulidad las cláusulas generales no ajustadas a la Ley, determina la ineficacia por no incorporación de las cláusulas que no reúnan los requisitos exigidos en el capítulo anterior para que puedan entenderse incorporadas al contrato. Esta nulidad, al igual que la contravención de cualquier otra norma imperativa o prohibitiva, podrá ser invocada, en su caso, por los contratantes conforme a las reglas generales de la nulidad contractual, sin que puedan confundirse tales acciones individuales con las acciones colectivas de cesación o retractación reconocidas con carácter general a las entidades o corporaciones legitimadas para ello en el capítulo IV y que tienen un breve plazo de prescripción.

III

En el capítulo III la Ley crea un Registro de Condiciones Generales de la Contratación, de acuerdo con lo previsto en el artículo 7 de la Directiva y conforme a los preceptos legales de otros Estados miembros de la Unión Europea. Registro que se estima sumamente conveniente como medio para hacer efectivo el ejercicio de acciones contra las condiciones generales no ajustadas a la Ley. Se trata de un Registro jurídico, regulado por el Ministerio de Justicia, que aprovechará la estructura dispensada por los Registradores de la Propiedad y Mercantiles. Ello no obstante, las funciones calificadoras nunca se extenderán a lo que es competencia judicial, como es la apreciación de la nulidad de las cláusulas, sin perjuicio de las funciones estrictamente jurídicas encaminadas a la práctica de las anotaciones preventivas reguladas en la Ley, a la inscripción de las resoluciones judiciales y a la publicidad de las cláusulas en los términos en que resulten de los correspondientes asientos. La inscripción en este Registro, para buscar un equilibrio entre seguridad jurídica y agilidad en la contratación, se configura como voluntaria, si bien legitimando ampliamente para solicitar su inscripción a cualquier persona o entidad interesada, como fórmula para permitir la posibilidad efectiva de un conocimiento de las condiciones generales. Ello no obstante se admite que en sectores específicos el Ministerio de Justicia, a instancia de parte interesada o de oficio, y en propuesta conjunta con otros departamentos ministeriales, pueda configurar la inscripción como obligatoria.

El carácter eminentemente jurídico de este Registro deriva de los efectos «erga omnes» que la inscripción va a atribuir a la declaración judicial de nulidad, los efectos prejudiciales que van a producir los asientos relativos a sentencias firmes en otros procedimientos referentes a cláusulas idénticas, así como del cómputo del plazo de prescripción de las acciones colectivas, además del dictamen de

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 calidad de condición general e instar la inscripción de las mismas en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación. Todo ello sin perjuicio de la posibilidad de ejercitar las acciones individuales de nulidad conforme a las reglas comunes de la nulidad contractual o la de no incorporación de determinadas cláusulas generales.

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

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

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

V

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

tando la publicidad al fallo y a las cláusulas afectadas para no encarecer el proceso) y su necesaria inscripción en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación.

VI

El capítulo VI regula la obligación profesional de los Notarios y de los Registradores de la Propiedad y Mercantiles en orden al cumplimiento de esta Ley, así como de los Corredores de Comercio en el ámbito de sus respectivas competencias.

VII

El capítulo VII regula el régimen sancionador por el incumplimiento de la normativa sobre condiciones generales de la contratación, en particular la persistencia en la utilización o recomendación de cláusulas generales nulas.

VIII

La disposición adicional primera de la Ley está dirigida a la modificación de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

En la línea de incremento de protección respecto de los mínimos establecidos en la Directiva, la Ley mantiene el concepto amplio de consumidor hasta ahora existente, abarcando tanto a la persona física como a la jurídica que sea destinataria final de los bienes y servicios, si bien debe entenderse incluida también —según el criterio de la Directiva— a toda aquella persona que actúe con un propósito ajeno a su actividad profesional aunque no fuera destinataria final de los bienes o servicios objeto del contrato.

A diferencia de las condiciones generales, se estima procedente que también las Administraciones públicas queden incluidas, como estaban hasta ahora, en el régimen de protección de consumidores y usuarios frente a la utilización de cláusulas abusivas.

La Ley introduce una definición de cláusula abusiva, añadiendo un artículo 10 bis a la Ley 26/1984, considerando como tal la que en contra de las exigencias de la buena fe cause, en detrimento del consumidor, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones contractuales.

Al mismo tiempo se añade una disposición adicional primera a la citada Ley 26/1984, haciendo una enumeración enunciativa de las cláusulas abusivas, extraídas en sus líneas generales de la Directiva, pero añadiendo también aquellas otras que aún sin estar previstas en ella se estima necesario que estén incluidas en el Derecho español por su carácter claramente abusivo.

La regulación específica de las cláusulas contractuales en el ámbito de los consumidores, cuando no se han negociado individualmente (por tanto también los contratos de

adhesión particulares), no impide que cuando tengan el carácter de condiciones generales se rijan también por los preceptos de la Ley de Condiciones Generales de la Contratación.

IX

La disposición adicional segunda modifica la Ley Hipotecaria para acomodar las obligaciones profesionales de los Registradores de la Propiedad a la normativa sobre protección al consumidor y sobre condiciones generales, adecuando a las mismas y a la legislación sobre protección de datos de las labores de calificación, información y publicidad formal. Dentro del ámbito de la seguridad jurídica extrajudicial, bajo la autoridad suprema y salvaguardia de Jueces y Tribunales, las normas registrales, dirigidas a la actuación profesional del Registrador, dados los importantes efectos de los asientos que practican, deben acomodarse a los nuevos requerimientos sociales, con la garantía añadida del recurso gubernativo contra la calificación, que goza de la naturaleza jurídica de los actos de jurisdicción voluntaria, todo lo cual contribuirá a la desjudicialización de la contratación privada y del tráfico jurídico civil y mercantil, sobre la base de que la inscripción asegura los derechos, actos y hechos jurídicos objeto de publicidad.

X

La disposición transitoria prevé la inscripción voluntaria de los contratos celebrados con anterioridad a la entrada en vigor de esta Ley, salvo que norma expresa determine la obligatoriedad de su inscripción en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación, y ello sin perjuicio de la inmediata aplicación de los preceptos relativos a las acciones de cesación y retractación.

XI

La disposición derogatoria deja sin efecto el punto 2 de la disposición adicional segunda de la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje, como consecuencia de la reforma del artículo 10, número 3, de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

XII

La disposición final primera regula el título competencial, atribuyendo aplicación plena a los preceptos de la Ley por tratarse de materias afectantes al Derecho civil y mercantil, y por la regulación de un Registro jurídico estatal.

XIII

La disposición final segunda regula la autorización al Gobierno para el desarrollo reglamentario de la Ley.

XIV

La disposición final tercera determina la fecha de entrada en vigor de la Ley.

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Ámbito objetivo.

1. Son condiciones generales de la contratación las cláusulas 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.

NO INCORPORACIÓN Y NULIDAD DE DETERMINADAS CONDICIONES GENERALES

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.

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 aquéllas o su no incorporación afectara a uno de los elementos esenciales del mismo en los términos del artículo 1261 del Código Civil.

3 (1).

(1) Derogado el apartado 3 por la Ley 1/2000, de 7 de enero (BOE de 8).

Artículo 10. Efectos.

1. La no incorporación al contrato de las cláusulas de las condiciones generales o la declaración de nulidad de las mismas no determinará la ineficacia total del contrato, si éste puede subsistir sin tales cláusulas, extremo sobre el que deberá pronunciarse la sentencia.

2. La parte del contrato afectada por la no incorporación o por la nulidad se integrará con arreglo a lo dispuesto por el artículo 1258 del Código Civil y disposiciones en materia de interpretación contenidas en el mismo.

CAPÍTULO III

DEL REGISTRO DE CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN

Artículo 11. Registro de Condiciones Generales.

1. Se crea el Registro de Condiciones Generales de la Contratación, que estará a cargo de un Registrador de la Propiedad y Mercantil, conforme a las normas de provisión previstas en la Ley Hipotecaria.

La organización del citado Registro se ajustará a las normas que se dicten reglamentariamente.

2. En dicho Registro podrán inscribirse las cláusulas contractuales que tengan el carácter de condiciones generales de la contratación con arreglo a lo dispuesto en la presente Ley, a cuyo efecto se presentarán para su depósito, por duplicado, los ejemplares, tipo o modelos en que se contengan, a instancia de cualquier interesado, conforme a lo establecido en el apartado 8 del presente artículo. No obstante, el Gobierno, a propuesta conjunta del Ministerio de Justicia y del Departamento ministerial correspondiente, podrá imponer la inscripción obligatoria en el Registro de las condiciones generales en determinados sectores específicos de la contratación.

3. Serán objeto de anotación preventiva la interposición de las demandas ordinarias de nulidad o de declaración de no incorporación de cláusulas generales, así como las acciones colectivas de cesación, de retractación y declarativa previstas en el capítulo IV, así como las resoluciones judiciales que acuerden la suspensión cautelar de la eficacia de una condición general.

Dichas anotaciones preventivas tendrán una vigencia de cuatro años a contar desde su fecha, siendo prorrogable hasta la terminación del procedimiento en virtud de mandamiento judicial de prórroga.

4. Serán objeto de inscripción las ejecutorias en que se recojan sentencias firmes estimatorias de cualquiera de las acciones a que se refiere el apartado anterior. También podrán ser objeto de inscripción, cuando se acredite sufi-

cientemente al Registrador, la persistencia en la utilización de cláusulas declaradas judicialmente nulas.

5. El Registro de Condiciones Generales de la Contratación será público.

6. Todas las personas tienen derecho a conocer el contenido de los asientos registrales.

7. La publicidad de los asientos registrales se realizará bajo la responsabilidad y control profesional del Registrador.

8. La inscripción de las condiciones generales podrá solicitarse:

a) Por el predisponente.

b) Por el adherente y los legitimados para ejercer la acción colectiva, si consta la autorización en tal sentido del predisponente. En caso contrario, se estará al resultado de la acción declarativa.

c) En caso de anotación de demanda o resolución judicial, en virtud del mismo mandamiento, que las incorporará.

9. El Registrador extenderá, en todo caso, el asiento solicitado, previa calificación de la concurrencia de los requisitos establecidos.

10. Contra la actuación del Registrador podrán interponerse los recursos establecidos en la legislación hipotecaria.

CAPÍTULO IV

ACCIONES COLECTIVAS DE CESACIÓN, RETRACTACIÓN Y DECLARATIVA DE CONDICIONES GENERALES

Artículo 12. Acciones de cesación, retractación y declarativa.

1. Contra la utilización o la recomendación de utilización de condiciones generales que resulten contrarias a lo dispuesto en esta Ley, o en otras leyes imperativas o prohibitivas, podrán interponerse, respectivamente, acciones de cesación y retractación.

2. La acción de cesación se dirige a obtener una sentencia que condene al demandado a eliminar de sus condiciones generales las que se reputen nulas y a abstenerse de utilizarlas en lo sucesivo, determinando o aclarando, cuando sea necesario, el contenido del contrato que ha de considerarse válido y eficaz (2).

(2) Redactados los apartados 2, 3 y 4 según lo dispuesto por la Ley 1/2000, de 7 de enero (BOE de 8).

A la acción de cesación podrá acumularse, como accesorio, la de devolución de cantidades que se hubiesen cobrado en virtud de las condiciones a que afecte la sentencia y la de indemnización de daños y perjuicios que hubiere causado la aplicación de dichas condiciones.

3. La acción de retractación tendrá por objeto obtener una sentencia que declare e imponga al demandado, sea o no el predisponente, el deber de retractarse de la recomendación que haya efectuado de utilizar las cláusulas de condiciones generales que se consideren nulas y de abstenerse de seguir recomendándolas en el futuro (2).

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

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. (3).

Artículo 15. (4).

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.

(2) Redactados los apartados 2, 3 y 4 según lo dispuesto por la Ley 1/2000, de 7 de enero (BOE de 8).

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

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

Estas entidades podrán personarse en los procesos promovidos por otra cualquiera de ellas, si lo estiman oportuno para la defensa de los intereses que representan (5).

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. (6).

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. (6).

CAPITULO 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

(5) Incorporado el último párrafo por la Ley 1/2000, de 7 de enero.

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

«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 regirá por su legislación específica.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera. Modificación de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Se introducen las siguientes modificaciones en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios:

Uno.—El párrafo *b)* del apartado 1 del artículo 2 queda redactado de la forma siguiente:

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

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

«Artículo 10.

1. Las cláusulas, condiciones o estipulaciones que se apliquen a la oferta o promoción de productos o servicios, y las cláusulas no negociadas individualmente relativas a tales productos o servicios, incluidos los que faciliten las Administraciones públicas y las entidades y empresas de ellas dependientes, deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberán hacerse referencia expresa en el documento contractual.

b) Entrega, salvo renuncia expresa del interesado, de recibo justificante, copia o documento acreditativo de la operación, o en su caso, de presupuesto debidamente explicado.

c) Buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas.

2. En caso de duda sobre el sentido de una cláusula prevalecerá la interpretación más favorable para el consumidor.

3. Si las cláusulas tienen el carácter de condiciones generales, conforme a la Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación, quedarán también sometidas a las prescripciones de esta.

4. Los convenios arbitrales establecidos en la contratación a que se refiere este artículo serán eficaces si, además de reunir los requisitos que para su validez exigen las leyes, resultan claros y explícitos. La negativa del consumidor o usuario a someterse a un sistema arbitral distinto del previsto en el artículo 31 de esta Ley no podrá impedir por sí misma la celebración del contrato principal.

5. Las cláusulas, condiciones o estipulaciones que utilicen las empresas públicas o concesionarias de servicios públicos, estarán sometidas a la aprobación y control de las Administraciones públicas competentes, cuando así se disponga como requisito de validez y con independencia de la consulta prevista en el artículo 22 de esta Ley. Todo ello sin perjuicio de su sometimiento a las disposiciones generales de esta Ley.

6. Los Notarios y los Registradores de la Propiedad y Mercantiles, en el ejercicio profesional de sus respectivas funciones públicas, no autorizarán ni inscribirán aquellos contratos o negocios jurídicos en los que se pretenda la inclusión de cláusulas declaradas nulas por abusivas en sentencia inscrita en el Registro de Condiciones Generales.

Los Notarios, los Corredores de Comercio y los Registradores de la Propiedad y Mercantiles, en el ejercicio profesional de sus respectivas funciones públicas, informarán a los consumidores en los asuntos propios de su especialidad y competencia».

Tres.—Se añade un nuevo artículo 10 bis con la siguiente redacción:

«Artículo 10 bis.

1. Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato. En todo caso se considerarán cláusulas abusivas los supuestos de estipulaciones que se relacionan en la disposición adicional de la presente Ley.

El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se hayan negociado individualmente no excluirá la aplicación de este artículo al resto del contrato.

El profesional que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente, asumirá la carga de la prueba.

El carácter abusivo de una cláusula se apreciará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato y considerando todas las circunstancias concurrentes en el momento de su celebración, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que éste dependa.

2. Serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas las cláusulas, condiciones y estipulaciones en las que se aprecie el carácter abusivo. La parte del contrato afectada por la nulidad se integrará con arreglo a lo dispuesto por el artículo 1258 del Código Civil. A estos efectos, el Juez que declara la nulidad de dichas cláusulas integrará el contrato y dispondrá de facultades moderadoras respecto de los derechos y obligaciones de las partes, cuando subsista el contrato, y de las consecuencias de su ineficacia en caso de perjuicio apreciable para el consumidor o usuario. Sólo cuando las cláusulas subsistentes determinen una situación no equitativa en la posición de las partes que no pueda ser subsanada podrá declarar la ineficacia del contrato.

3. Las normas de protección de los consumidores frente a las cláusulas abusivas serán aplicables, cualquiera que sea la Ley que las partes hayan elegido para regir el contrato, en los términos previstos en el artículo 5 del Convenio de Roma de 1980, sobre la Ley aplicable a las obligaciones contractuales».

Cuatro.—Se añade un último párrafo al artículo 23 en los siguientes términos:

«Los poderes públicos asimismo velarán por la exactitud en el peso y medida de los bienes y productos, la transparencia de los precios y las condiciones de los servicios postventa de los bienes duraderos».

Cinco.—Se añade un nuevo apartado 9 al artículo 34 con la siguiente redacción:

«9. La introducción de cláusulas abusivas en los contratos».

El actual apartado 9 pasa a numerarse como 10, con el mismo contenido.

Seis.—Se añade una disposición adicional primera con esta redacción:

«Disposición adicional primera. Cláusulas abusivas.

A los efectos previstos en el artículo 10 bis, tendrán el carácter de abusivas al menos las cláusulas o estipulaciones siguientes:

I. Vinculación del contrato a la voluntad del profesional.

1.^a Las cláusulas que reserven al profesional que contrata con el consumidor un plazo excesivamente largo o in-

suficientemente determinado para aceptar o rechazar una oferta contractual o satisfacer la prestación debida, así como las que prevean la prórroga automática de un contrato de duración determinada si el consumidor no se manifiesta en contra, fijando una fecha límite que no permita de manera efectiva al consumidor manifestar su voluntad de no prorrogarlo.

2.^a La reserva a favor del profesional de facultades de interpretación o modificación unilateral del contrato sin motivos válidos especificados en el mismo, así como la de resolver anticipadamente un contrato con plazo determinado si al consumidor no se le reconoce la misma facultad o la de resolver en un plazo desproporcionadamente breve o sin previa notificación con antelación razonable un contrato por tiempo indefinido, salvo por incumplimiento del contrato o por motivos graves que alteren las circunstancias que motivaron la celebración del mismo.

En los contratos referidos a servicios financieros lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de las cláusulas por las que el prestador de servicios se reserve la facultad de modificar sin previo aviso el tipo de interés adeudado por el consumidor o al consumidor, así como el importe de otros gastos relacionados con los servicios financieros, cuando aquéllos se encuentren adaptados a un índice, siempre que se trate de índices legales y se describa el modo de variación del tipo, o en otros casos de razón válida, a condición de que el profesional esté obligado a informar de ello en el más breve plazo a los otros contratantes y éstos puedan resolver inmediatamente el contrato. Igualmente podrán modificarse unilateralmente las condiciones de un contrato de duración indeterminada, siempre que el prestador de servicios financieros esté obligado a informar al consumidor con antelación razonable y éste tenga la facultad de resolver el contrato, o, en su caso, rescindir unilateralmente, sin previo aviso en el supuesto de razón válida, a condición de que el profesional informe de ello inmediatamente a los demás contratantes.

3.^a La vinculación incondicionada del consumidor al contrato aun cuando el profesional no hubiera cumplido con sus obligaciones, o la imposición de una indemnización desproporcionadamente alta, al consumidor que no cumpla sus obligaciones.

4.^a La supeditación a una condición cuya realización dependa únicamente de la voluntad del profesional para el cumplimiento de las prestaciones, cuando al consumidor se le haya exigido un compromiso firme.

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

6.^a La exclusión o limitación de la obligación del profesional de respetar los acuerdos o compromisos adquiridos por sus mandatarios o representantes o supeditar sus

compromisos al cumplimiento de determinadas formalidades.

7.^a La estipulación del precio en el momento de la entrega del bien o servicio, o la facultad del profesional para aumentar el precio final sobre el convenido, sin que en ambos casos existan razones objetivas o sin reconocer al consumidor el derecho a rescindir el contrato si el precio final resultare muy superior al inicialmente estipulado.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de la adaptación de precios a un índice, siempre que sean legales y que en ellos se describa explícitamente el modo de variación del precio.

8.^a La concesión al profesional del derecho a determinar si el bien o servicio se ajusta a lo estipulado en el contrato.

II. *Privación de derechos básicos del consumidor.*

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

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

10. La exclusión o limitación de responsabilidad del profesional en el cumplimiento del contrato, por los daños o por la muerte o lesiones causados al consumidor debidos a una acción u omisión por parte de aquél, o la liberación de responsabilidad por cesión del contrato a tercero, sin consentimiento del deudor, si puede engendrar merma de las garantías de éste.

11. La privación o restricción al consumidor de las facultades de compensación de créditos, así como de la de retención o consignación.

12. La limitación o exclusión de forma inadecuada de la facultad del consumidor de resolver el contrato por incumplimiento del profesional.

13. La imposición de renunciaciones a la entrega de documento acreditativo de la operación.

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

III. Falta de reciprocidad.

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

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

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

IV. Sobre garantías.

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

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

V. Otras.

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

Segunda. Modificación de la legislación hipotecaria.

Se modifican los artículos 222, 253 y 258 de la Ley Hipotecaria, aprobada por Decreto de 8 de febrero de 1946, en los siguientes términos:

Uno.—El artículo 222 bajo el epígrafe «Sección 1.ª De la información registral» queda con la siguiente redacción:

«1. Los Registradores pondrán de manifiesto los libros del Registro en la parte necesaria a las personas que, a su juicio, tengan interés en consultarlos, sin sacar los libros de la oficina, y con las precauciones convenientes para asegurar su conservación.

2. La manifestación, que debe realizar el Registrador, del contenido de los asientos registrales tendrá lugar por nota simple informativa o por certificación, mediante el tratamiento profesional de los mismos, de modo que sea efectiva la posibilidad de publicidad sin intermediación, asegurando, al mismo tiempo, la imposibilidad de su manipulación o televaciado.

Se prohíbe a estos efectos al acceso directo, por cualquier medio físico o telemático, a los archivos de los Registradores de la Propiedad, que responderán de su custodia, integridad y conservación, así como la incorporación de la publicidad registral obtenida a bases de datos para su comercialización.

3. En cada tipo de manifestación se hará constar su valor jurídico. La información continuada no alterará la naturaleza de la forma de manifestación elegida, según su respectivo valor jurídico.

4. La obligación del Registrador al tratamiento profesional de la publicidad formal implica que la misma se 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 in-

formación 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».

Tercera.

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

Cuarta.

Las referencias contenidas en la Ley de Enjuiciamiento Civil a los consumidores y usuarios deberán entenderse realizadas a todo adherente, sea o no consumidor o usuario, en los litigios en que se ejerciten acciones individuales o colectivas derivadas de la presente Ley de Condiciones Generales de la Contratación.

Asimismo, las referencias contenidas en la Ley de Enjuiciamiento Civil a las asociaciones de consumidores y usuarios deberán considerarse aplicables igualmente, en los litigios en que se ejerciten acciones colectivas contempladas en la presente Ley de Condiciones Generales de la Contratación, a las demás personas y entes legitimados activamente para su ejercicio (7).

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Única. *Aplicación y adaptación.*

Los contratos celebrados antes de la entrada en vigor de esta Ley, que contengan condiciones generales, podrán inscribirse en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación, salvo que por norma expresa se determine la obligatoriedad de la inscripción, en cuyo caso deberán hacerlo en el plazo que indique dicha norma.

Desde la entrada en vigor de esta Ley, podrán ejercitarse las acciones de cesación, de retractación y declarativa reguladas en la misma.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única.

Queda derogado el apartado 2 de la disposición adicional segunda de la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. *Título competencial.*

Todo el contenido de la presente Ley es, conforme al artículo 149.1, 6.^a y 8.^a de la Constitución Española de competencia exclusiva del Estado.

Segunda. *Autorizaciones.*

Se autoriza al Gobierno para dictar las disposiciones de desarrollo o ejecución de la presente Ley, en las que podrán tomarse en consideración las especialidades de los distintos sectores económicos afectados, así como para fijar el número y la residencia de los Registros de Condiciones Generales de la Contratación.

Tercera. *Entrada en vigor.*

La presente Ley entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

(7) La Ley 1/2000, de 7 de enero, incorpora esta disposición adicional.

RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS TRANSFERENCIAS ENTRE ESTADOS MIEMBROS DE LA UNIÓN EUROPEA

LEY 9/1999, DE 12 DE ABRIL (BOE DE 13)

La presente Ley tiene por objeto desarrollar el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea, transponiendo así, de forma parcial, al ordenamiento jurídico español la Directiva 97/5/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de enero de 1997, relativa a las transferencias transfronterizas. Y se trata de una reforma parcial puesto que únicamente y mediante la presente norma se transponen aquellos preceptos que requieren rango de Ley. Las disposiciones de la Directiva 97/5/CE que requieran otro rango, tales como las dedicadas a transparencia de las condiciones aplicables a las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea, se incorporarán a nuestro ordenamiento mediante la norma adecuada y correspondiente.

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

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

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

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

También quedan claramente delimitados los conceptos de ordenante y beneficiario.

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 1. *Ámbito de aplicación*

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

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

Artículo 2. *Entidades*

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

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

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

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

Artículo 3. *Sujetos: ordenante y beneficiario*

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

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

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

3. Ordenante y beneficiario podrán ser la misma persona.

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

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

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

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

Artículo 5. Incumplimiento del plazo para ejecutar la transferencia

1. La entidad del ordenante deberá efectuar la transferencia entre los Estados miembros de la Unión Europea de que se trate dentro del plazo convenido con el ordenante.

Cuando no se haya respetado el plazo convenido o, a falta de pacto entre las partes sobre dicho plazo, cuando al término del quinto día laborable bancario siguiente a la fecha de aceptación de la orden de transferencia no se hayan acreditado los fondos en la cuenta de la entidad del beneficiario, la entidad del ordenante deberá indemnizar a este último, en los términos establecidos en el apartado 2 del presente artículo. Ello se entenderá independientemente de otras indemnizaciones por daños y perjuicios que con arreglo a Derecho puedan corresponder al cliente de las entidades y sin perjuicio de otros derechos que puedan corresponder a la propia entidad.

A estos efectos se entenderá por fecha de aceptación, la fecha de cumplimiento de todas las condiciones convenidas para la ejecución de una orden de transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea y relativas, en especial, a la existencia de cobertura financiera suficiente y a la información necesaria para la ejecución de dicha orden. Salvo cuando la entidad acredite haber exigido al cliente condiciones o informaciones adicionales, se presumirá que la aceptación de la transferencia se ha producido, a más tardar, al día siguiente hábil de la orden.

2. La indemnización consistirá en el abono del interés legal del dinero multiplicado por 1,25 y calculado sobre el importe de la transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea mediante la aplicación del tipo de interés señalado por el período transcurrido entre:

El término del plazo convenido o, a falta de dicho plazo, el término del quinto día laborable bancario siguiente a la fecha de aceptación de la orden de transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea, por una parte, y

La fecha en que se acrediten los fondos en la cuenta de la entidad del beneficiario, por otra.

3. De la misma forma cuando la falta de ejecución de una transferencia entre Estados miembros de la Unión Eu-

ropea en el plazo convenido o, a falta de pacto entre las partes sobre dicho plazo, antes de que finalice el quinto día laborable bancario siguiente a la fecha de aceptación de la orden de transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea sea imputable a una entidad intermedia-ria situada en España, ésta deberá indemnizar a la entidad del ordenante en los términos señalados en el apartado anterior.

Artículo 6. Incumplimiento del plazo de puesta a disposición de fondos

1. La entidad del beneficiario deberá poner los fondos resultantes de dicha transferencia a disposición del beneficiario dentro del plazo convenido con éste.

Cuando no se haya respetado el plazo convenido o, en su defecto, cuando al término del día laborable bancario siguiente al día en que se hayan acreditado los fondos en la cuenta de la entidad del beneficiario no se hayan abonado los fondos en la cuenta del beneficiario, la entidad del beneficiario indemnizará a éste en los términos establecidos en el apartado 2 del presente artículo. Ello se entenderá con independencia de otras indemnizaciones por daños y perjuicios que con arreglo a Derecho puedan corresponder al cliente de la entidad y sin perjuicio de otros derechos que puedan corresponder a la propia entidad.

2. La indemnización consistirá en el abono del interés legal del dinero multiplicado por 1,25 y calculado sobre el importe de la transferencia mediante la aplicación del tipo de interés señalado por el período transcurrido entre:

El término del plazo convenido o, a falta de dicho plazo, el término del día laborable bancario siguiente a aquél en que los fondos se hayan acreditado en la cuenta de la entidad del beneficiario, por una parte, y

La fecha en que se hayan abonado los fondos en la cuenta del beneficiario, por otra.

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

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

La entidad del beneficiario, y las entidades intermedias situadas en España estarán igualmente obligadas a ejecutar dicha transferencia por el importe que hayan recibido de la entidad del ordenante o de la entidad intermedia-

ria que haya intervenido anteriormente, a menos que éstas hayan comunicado que el beneficiario debe correr, total o parcialmente, con los gastos relativos a la transferencia.

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

2. Cuando la entidad del ordenante o una entidad intermediaria situada en España haya procedido a una deducción sobre el importe de la transferencia que sea contrario a lo establecido en el apartado 1 de este artículo, la entidad del ordenante estará obligada, a petición de este último, a transferir al beneficiario el importe deducido indebidamente, sin deducción alguna y a su costa, a menos que el ordenante solicite que se le abone dicho importe.

3. Igualmente, toda entidad intermediaria situada en España que proceda a una deducción contraria a lo establecido en el apartado 1 de este artículo, estará obligada a transferir el importe deducido, sin deducción alguna y a su costa, a la entidad del ordenante o, si la entidad del ordenante así lo solicita, al beneficiario de la transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea.

4. Si fuera la entidad del beneficiario la que hubiera infringido la obligación de ejecutar la orden de transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea con arreglo a las instrucciones recibidas de acuerdo con lo previsto en el apartado 1 de este artículo y, sin perjuicio de cualquier otro recurso que pudiera presentarse, dicha entidad estará obligada a abonar al beneficiario, a su costa, el importe indebidamente deducido.

5. Lo dispuesto en el presente artículo se entenderá con independencia de otras indemnizaciones por daños y perjuicios que con arreglo a Derecho pueden corresponder al cliente de la entidad y sin perjuicio de otros derechos que puedan corresponder a la propia entidad.

Artículo 8. Obligación de reembolso impuesta a las entidades en caso de incumplimiento en las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea

1. Si, tras una orden de transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea aceptada por la entidad del ordenante, los fondos correspondientes no hubieran sido acreditados en la cuenta de la entidad del beneficiario, la entidad del ordenante, a solicitud de éste, estará obligada a abonarle en el plazo que se indica en el párrafo siguiente, hasta un total de 12.500 euros, el importe de la transferencia, más:

El tipo del interés legal del dinero multiplicado por 1,25 y calculado sobre el importe de la transferencia para el periodo transcurrido entre la fecha de la orden de transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea y la fecha del crédito, y

El importe de los gastos relativos a la transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea pagados por el ordenante.

Estos importes se pondrán a disposición del ordenante en el plazo de catorce días laborables bancarios después de la fecha en que el ordenante haya presentado su solicitud a no ser que entre tanto se hayan abonado en la cuenta de la entidad del beneficiario los fondos correspondientes a la orden de transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea.

Dicha solicitud no podrá presentarse antes del término del plazo de ejecución de la transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea convenido entre la entidad del ordenante y este último o, a falta de dicho plazo, antes del término del plazo previsto en el segundo párrafo del apartado 1 del art. 5 de la presente Ley.

2. Cuando concurren las circunstancias a que se refieren los apartados 1 y 3 del presente artículo y sea cual sea el Estado miembro de la Unión Europea de destino de la transferencia, todas las entidades intermediarias situadas en España que hubieren aceptado realizar la orden de transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea y recibido su importe tendrán la obligación de reembolsar, a su costa, mediando solicitud de la entidad que les hubiere impartido la instrucción de realizarla, y hasta la cifra señalada en dichos apartados, el importe de dicha transferencia y los gastos e intereses allí señalados, a la entidad que les hubiere impartido la instrucción de realizarla, siempre que no hubiera transferido los fondos a la entidad del beneficiario o a otra entidad señalada por aquélla. En este caso deberá reclamar los importes citados a la entidad a la que hubiera remitido los fondos.

No obstante, si la transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea no llegara a ultimarse a causa de algún error u omisión en las instrucciones dadas por la entidad que hubiere impartido a la entidad intermediaria la orden de realizarla, dicha entidad intermediaria procurará, en la medida de lo posible, efectuar el reembolso del importe de la transferencia.

3. Si una transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea que deba abonarse en España no llegara a ultimarse a causa de su falta de ejecución por parte de una entidad intermediaria elegida por la entidad del beneficiario, esta última entidad estará obligada, a solicitud del beneficiario, a poner fondos a su disposición hasta un total de 12.500 euros, en el plazo de catorce días laborables bancarios después de presentada la solicitud, que no podrá for-

mularse antes del transcurso del plazo en que la transferencia debiera estar ultimada.

4. Como excepción al apartado 1 del presente artículo, si una transferencia no llegara a ultimarse a causa de algún error u omisión en las instrucciones dadas por el ordenante a su entidad o porque una entidad intermediaria expresamente elegida por el ordenante no haya ejecutado la orden de transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea, la entidad del ordenante y las demás entidades que hayan intervenido en la operación procurarán, en la medida de lo posible, efectuar el reembolso del importe de la transferencia.

Si el importe ha sido recuperado por la entidad del ordenante, dicha entidad estará obligada a acreditarlo al ordenante. En este caso, las entidades, incluida la entidad del ordenante, no estarán obligadas a reembolsar los gastos e intereses vencidos a que se refiere el apartado 1 del presente artículo y podrán deducir los gastos ocasionados por la recuperación en la medida en que estén especificados.

5. Lo dispuesto en el presente artículo se entenderá con independencia de cualquier otro derecho, incluido el de obtener otras indemnizaciones por daños y perjuicios, que pueda corresponder al ordenante o al beneficiario de la transferencia y sin perjuicio de otros derechos que puedan corresponder a las entidades intervinientes en la operación. En especial, los clientes conservarán los derechos para obtener el reintegro de aquella parte de la transferencia, de los gastos y de los intereses derivados de los supuestos contemplados en los apartados 1 y 3 del presente artículo, no cubiertos con el importe total de 12.500 euros.

Artículo 9. Otras disposiciones

1. Las entidades que intervengan en la ejecución de una orden de transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea quedarán exentas de las obligaciones previstas por las disposiciones de la presente Ley siempre que puedan alegar motivos de fuerza mayor, es decir, circunstancias ajenas a quien la invoca, anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse pese a toda la diligencia empleada.

2. No se deberá ninguna indemnización en aplicación de los arts. 5 y 6 de esta Ley cuando la entidad del ordenante o la entidad del beneficiario puedan demostrar que el retraso es imputable al ordenante o al beneficiario, respectivamente.

DISPOSICIONES FINALES

Disposición final primera. Habilitación al Ministro de Economía y Hacienda

Se faculta al Ministro de Economía y Hacienda para dictar las normas que sean precisas para el desarrollo de la presente Ley, en especial la definición del término día laborable bancario, así como para modificar las cuantías máximas recogidas en los arts. 1 y 8 de la misma.

Disposición final segunda. Normas básicas

Las disposiciones contenidas en la presente Ley se declaran básicas de conformidad con lo dispuesto en el art. 149.1.11.^a y 13.^a de la Constitución.

Disposición final tercera. Entrada en vigor

La presente Ley entrará en vigor a los veinte días de su completa publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

DESARROLLO DE LA LEY 9/1999, DE 12 DE ABRIL, POR LA QUE SE REGULA EL RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS TRANSFERENCIAS ENTRE ESTADOS MIEMBROS DE LA UNIÓN EUROPEA, ASÍ COMO OTRAS DISPOSICIONES EN MATERIA DE GESTIÓN DE TRANSFERENCIAS EN GENERAL

ORDEN DE 16 DE NOVIEMBRE DE 2000 (BOE DE 25)

La presente Orden tiene como objetivos materiales, en primer lugar, desarrollar el establecimiento de determinadas obligaciones de transparencia de las entidades de crédito y de los titulares de establecimientos de cambio de moneda que realicen operaciones de transferencias con el exterior, en especial las contempladas en la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea (la Ley), con el fin de que las mismas se realicen de forma rápida, fiable y económica y además garantizar un adecuado nivel de información al cliente, tanto previamente como con posterioridad a la ejecución de la operación. En segundo lugar, definir el término «día laborable bancario» utilizado para computar los plazos de estas transferencias.

Desde una perspectiva formal, tiene como objetivos desarrollar la mencionada Ley en los aspectos materiales señalados y en particular su art. 4 y su disposición final primera y transponer los arts. 3, 4 y 5 de la Directiva 97/5/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de enero de 1997, relativa a las transferencias transfronterizas (la Directiva), completando así la transposición de la misma.

La Ley, tal como recoge su exposición de motivos, transpuso al ordenamiento jurídico español aquellos preceptos de la Directiva para los que era necesario tal rango normativo. Además consideró conveniente establecer de modo genérico ciertas obligaciones de información que deberán cumplir determinadas entidades, entre ellas, las entidades de crédito respecto de sus clientes, si bien remitiendo su concreción a un posterior desarrollo. Este establecimiento genérico se realiza en los apartados 1 y 2 del art. 4 de la Ley y en su apartado 3 se establece la habilitación para su desarrollo al señalar expresamente que «corresponderá al Ministro de Economía y Hacienda dentro del marco establecido en el art. 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, de Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, desarrollar lo dispuesto en los párrafos precedentes». Di-

cho art. 48.2 en los apartados a), c) y f) también habilita para llevar a cabo la extensión a las transferencias con el exterior que caigan fuera del ámbito de la Ley 9/1999.

Por su parte, en la Disposición final primera de la Ley se faculta igualmente al Ministro de Economía y Hacienda para que defina «el término día laborable bancario».

La Orden contiene dos capítulos, en el primero de los cuales se recoge el ámbito de su aplicación y determinadas obligaciones de información y compromiso para las entidades que realicen las operaciones en ella contempladas; en el segundo se recoge una definición del mencionado término «día laborable bancario».

Los arts. 2 a 5 de la presente Orden se aplican exclusivamente a aquellas transferencias con el exterior que caen dentro del ámbito de aplicación de la Ley. Por tanto, han de realizarse entre Estados miembros de la Unión Europea, en euros o en divisas de los mismos y por un importe no superior a 50.000 euros. Por su parte, el art. 6 se aplica al resto de las transferencias con el exterior y el art. 7 a ambas.

En el art. 2 se desarrolla la obligación de las entidades de crédito que realicen transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea, de hacer públicas, previa comunicación al Banco de España, una serie de condiciones generales aplicables a dichas transferencias para que sus clientes puedan conocer el plazo que tardará en ejecutarse, su coste en función de las comisiones y gastos repercutibles, así como el tipo de cambio.

Estas condiciones deberán hacerse públicas siempre por escrito, de manera fácilmente comprensible y se integrarán dentro del folleto de tarifas. Podrán ponerse también a disposición de sus clientes y de sus posibles clientes por vía electrónica.

En el art. 3 se desarrolla la extensión de esta obligación a los titulares de establecimientos de cambio de moneda, siempre que la operación llevada a cabo por éstos esté destinada a acreditar una cantidad de dinero en una cuenta abierta en una entidad de crédito de la que pueda disponer el beneficiario. Por esta razón, quedan eximidos de la obligación de fijar un plazo máximo de puesta a disposición a favor del beneficiario de los fondos recibidos mediante una transferencia.

Las condiciones que tanto las entidades de crédito como dichos titulares hagan públicas, serán de obligada aplicación a las operaciones aquí señaladas, cuando contractualmente no se establezcan otras distintas.

En el propio artículo también se establecen las exigencias de mantener cuentas bancarias exclusivas para la gestión de las transferencias y la de evitar confusión sobre la identidad o responsabilidad del titular con el que contrata el cliente la operación cuando el mismo está asociado a redes u organizaciones internacionales.

En el art. 4 se desarrolla la obligación para ambos tipos de entidades de facilitar por escrito a sus clientes, salvo renuncia expresa de los mismos, una información sobre la liquidación de todas las operaciones de transferencia que hayan sido ordenadas o recibidas. Dicha información deberá contener los elementos esenciales de la misma y, siempre que el cliente lo acepte expresamente, podrá ponerse a su disposición por vía electrónica.

En el art. 5 se desarrolla la obligación de facilitar a sus clientes, cuando éstos lo soliciten y la entidad acepte la operación, una oferta escrita con las condiciones específicas aplicables a la transferencia, permitiéndose su sustitución por una copia de la parte correspondiente del folleto de tarifas siempre que en el mismo se recojan dichas condiciones en su integridad. Entre las mismas han de figurar necesariamente el plazo de ejecución y gastos que corresponden al ordenante y, en su caso, al beneficiario.

En el art. 6 se extiende a aquellas transferencias con el exterior que no caen dentro del ámbito de aplicación de la Ley las obligaciones de publicidad de la información de las condiciones generales y de entrega de documento de liquidación, no así la de entrega de oferta escrita cuyo ámbito se limita al establecido por la Directiva.

El art. 7 regula el aseguramiento frente a terceros de la responsabilidad civil derivada de la actividad de gestión de transferencias con el exterior. Se subraya que la póliza ha de cubrir no sólo la responsabilidad del titular sino también la de sus agentes, pudiendo el Banco de España instar de aquél las correspondientes modificaciones del clausulado de dicha póliza.

Finalmente en los arts. 8 y 9 se da una definición de «día laborable bancario» como período de veinticuatro horas dentro del cual la entidad tiene actividad laboral. Para

esta definición se tiene en cuenta, además del calendario laboral, la localidad o localidades en que se deberá hacer el cómputo y los diferentes plazos establecidos en la Ley.

En su virtud y de acuerdo con el Consejo de Estado,

DISPONGO:

CAPÍTULO PRIMERO

OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN Y COMPROMISO

Artículo 1. Ámbito de aplicación

La presente Orden se aplicará a las transferencias entre los Estados miembros de la Unión Europea realizadas dentro de la Unión Europea, reguladas en la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea.

También se aplicará al resto de las transferencias con el exterior, en los términos establecidos en el art. 6 de esta Orden.

Artículo 2. Publicidad de la información

1. Las entidades de crédito que presten de modo habitual el servicio de transferencia de fondos a que se refiere el párrafo primero del artículo anterior, establecerán y harán pública, previa comunicación al Banco de España, al menos, la siguiente información sobre las condiciones generales aplicables a dichas transferencias:

- a) El plazo máximo referido a días laborables necesario para que, en ejecución de una orden de transferencia dada a la entidad, se acrediten los fondos en la cuenta de la entidad del beneficiario.

Dicho plazo se referirá a días laborables bancarios y se indicará con precisión el comienzo del mismo, el cual, salvo cuando la entidad acredite haber exigido al cliente condiciones o informaciones adicionales, se presumirá que comenzará, a más tardar, al día siguiente hábil de la orden de la transferencia.

- b) Las informaciones que el cliente ordenante deberá facilitar a la entidad, y las restantes exigencias que ésta establezca, para aceptar la orden de transferencia.
- c) La cuantía y modalidades de cálculo de las comisiones máximas aplicables y los gastos repercutibles que deba pagar el cliente a la entidad por las transferencias ordenadas y las recibidas.
- d) El plazo máximo necesario, en caso de recepción de una transferencia, para que los fondos acreditados en la cuenta de la entidad se abonen en la cuenta del cliente que sea su beneficiario. Dicho plazo será el

previamente pactado con el ordenante o, en su defecto, el de cinco días laborables bancarios.

Dicho plazo se referirá a días laborables bancarios y se deberá contar desde que la transferencia se acredite en la cuenta de la entidad.

- e) En el caso de transferencias que deban abonarse en divisa distinta de la de entrega de los fondos, la indicación de los tipos de cambio que se utilicen en la conversión.
- f) La indicación de las vías de reclamación y de recurso a disposición del cliente, así como las modalidades de acceso a los mismos.

2. Se entiende, en todo caso, que concurre la nota de habitualidad a que se refiere el apartado 1 anterior cuando las actividades vayan acompañadas de actuaciones comerciales, publicitarias o de otro tipo, tendentes a crear relación de clientela, o se basen en la utilización de clientela o análogos.

3. Las condiciones que la entidad haga públicas serán de obligada aplicación a las operaciones a que se refiere el art. 1 de la presente Orden cuando contractualmente no se recojan otras distintas.

4. Las condiciones generales a que se refiere el apartado 1 de este artículo serán presentadas en una forma de fácil comprensión y se integrarán dentro del folleto de tarifas regulado en el número quinto de la Orden de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación e información a clientes y publicidad de las entidades de crédito, constituyendo un apartado específico del mismo en el que se recogerán las condiciones de valoración y las comisiones y gastos aplicables a las operaciones. Estas últimas se referirán al supuesto de que el ordenante se haga cargo de la totalidad de los mismos, y especificarán las posibilidades que quepan al cliente para ordenar su repercusión, total o parcial, en el beneficiario.

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

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

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

2. Respecto a las operaciones de gestión de transferencias sujetas a la Ley indicada en el número anterior, dichos titulares deberán establecer, hacer públicas y poner a disposición de su clientela las condiciones a que se refieren las letras **a), b), c) y e)** del apartado 1 del art. 2, así como facilitar a sus clientes la información sobre la liquidación a que se refiere el art. 4.

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

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

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

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

Artículo 4. Entrega de documento de liquidación

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

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

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

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

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

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

Artículo 5. Entrega de oferta escrita

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

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

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

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

1. En lo que se refiere a la gestión de transferencias con el exterior no incluidas en el ámbito de aplicación de la Ley 9/1999, de 12 de abril, las entidades de crédito y los titulares de establecimientos de cambio de moneda extranjera deberán:

- a) Establecer, hacer pública y poner a disposición de la clientela, en la forma que disponga el Banco de España, previa comunicación al mismo y con carácter previo a su aplicación, la siguiente información sobre las condiciones generales de la operación:

Los datos que el cliente debe facilitar a la entidad de crédito y al titular del establecimiento de cambio, y las restantes exigencias que éste establezca para aceptar la gestión de la transferencia, incluso lo relativo a si el pago de las comisiones aplicables o de los gastos repercutibles son a cargo del ordenante, del beneficiario, o, en su caso, el criterio de reparto entre ambos.

En las transferencias ordenadas y recibidas, la cuantía y el método de cálculo de las comisiones máximas aplicables y los gastos repercutibles que deba pagar el cliente.

En caso de transferencias que deban abonarse en moneda distinta de la de entrega de los fondos, la indicación de los tipos de cambio que utilizarán en la conversión.

- b) Respecto a cada transferencia, facilitar al cliente ordenante o beneficiario, según se trate de gestión de transferencias ordenadas o recibidas, un documento de liquidación de la operación. El Banco de España podrá establecer el contenido mínimo de dicho documento.

2. Lo establecido en los apartados 4, 5 y 6 del art. 3 de la presente Orden, será de aplicación a la gestión de las transferencias reguladas en este artículo.

3. A los efectos de lo dispuesto en el apartado uno, se entenderá por transferencia con el exterior la operación efectuada por iniciativa de una persona física o jurídica con el fin de que se entregue una cantidad de dinero al beneficiario de la misma, cualquiera que sea la forma en que se prevea la recepción o entrega de los fondos, siempre que el ordenante, en el caso de transferencias ordenadas, o el beneficiario, en el caso de las recibidas, entregue o reciba los fondos en España, y el correspondiente beneficiario u ordenante esté situado en Estados terceros, incluidos los de la Unión Europea.

Artículo 7. Aseguramiento frente a terceros de la responsabilidad civil derivada de la actividad de gestión de transferencias con el exterior

La póliza de seguro a la que se refiere la letra d) del apartado 2 del art. 4 del Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, deberá suscribirse con una entidad autorizada para ejercer su actividad en España, de forma exclusiva para la actividad de gestión de transferencias con el exterior del titular obligado.

La póliza deberá cubrir plenamente la responsabilidad civil derivada de culpa o negligencia del titular, alcanzará a todas las transferencias en las que intervenga, incluso cuando los daños procedan de errores o negligencia o cometidos por sus agentes o corresponsales.

Dicha póliza, sea cual sea la naturaleza jurídica de sus relaciones con éstos y con independencia de las acciones que puedan ejercer sus clientes frente a ellos, no podrá contener cláusulas que limiten, a juicio del Banco de España, la finalidad de aseguramiento de dicha actividad; a efectos del cumplimiento de tales requisitos, el Banco de España podrá instar del titular las correspondientes modificaciones del clausulado de la póliza.

CAPÍTULO II

DÍA LABORABLE BANCARIO

Artículo 8. Delimitación

A los efectos de la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre los Estados miembros de la Unión Europea, no se considerarán días laborables bancarios de la entidad española sujeta a su cumplimiento, los domingos, los festivos, sean de ámbito nacional, autonómico o local, y los restantes días en los que, atendiendo al calendario laboral de la entidad en la localidad de que se trate, aquélla carezca de actividad.

Artículo 9. Cómputo de los plazos

1. El cómputo de los plazos a que se refieren los arts. 5 y 8.1 de la Ley 9/1999, se realizará teniendo en cuenta los días laborables de la entidad del ordenante en la plaza donde figura abierta la cuenta bancaria contra la que haya sido ordenada la transferencia, o, cuando ésta se haya realizado contra entrega de efectivo, en el plazo en que aquél se reciba del cliente.

No obstante, en el caso del art. 5 si el último día del plazo aplicable fuese no laborable para la entidad del bene-

ficiario en la plaza en que esté situada la cuenta en que deba ser abonado el importe de la transferencia, el plazo se prorrogará hasta el siguiente día laborable con arreglo a la normativa del país de que se trate.

2. El cómputo de los plazos a que se refiere el art. 6 de la Ley 9/1999, se realizará teniendo en cuenta los días laborables de la entidad del beneficiario en la plaza española donde figure abierta la cuenta en la que haya recibido el importe de la transferencia.

No obstante, si el último día del plazo aplicable fuese no laborable para dicha entidad en la plaza donde esté situada la cuenta del beneficiario en que deba ser abonado dicho importe, el plazo se prorrogará hasta el siguiente día laborable.

En el caso de una transferencia que debiera abonarse en España y no llegara a ultimarse a causa de su falta de ejecución por parte de una entidad intermediaria elegida por la entidad del beneficiario, el plazo señalado en el art. 8.3 se computará con arreglo a los días laborables de la plaza donde esté situada la cuenta del beneficiario.

DISPOSICIONES FINALES

Disposición final primera

Se faculta al Banco de España para dictar las normas precisas para el desarrollo y ejecución de la presente Orden.

Disposición final segunda

La presente Orden entrará en vigor a los treinta días de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».