

Secretaría General

Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

Informe del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España en relación con la reclamación presentada por XXXX, en fecha XX de XXX de XXXX, contra la entidad XXXX.

I. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

El reclamante interpuso reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, indicando que en XXX de XXXX, recibió comunicación de la entidad en la que anunciaban que el plan "XXXXX" dejaría de tener validez el XX de XXX de XXXX. Igualmente, comunican la modificación de las condiciones aplicables a sus cuentas, que pasan a denominarse "XXXX" y a sus tarjetas, en el plazo de dos meses. Ante dicha modificación contractual, según consta en la comunicación, el cliente podía manifestar su oposición, antes del XX de XXX, procediendo en tal caso a la cancelación de las cuentas sin coste alguno.

Discrepa con el cambio de las condiciones aplicables a su cuenta, y con la política de cambios de la entidad, no así con la atención comercial de su oficina, que considera correcta. Ante la modificación contractual anunciada, en diferentes ocasiones, ha solicitado información y confirmación escrita sobre la gratuidad de la cancelación. En particular, manifiesta ante este Departamento que, ante al cambio unilateral de las condiciones, quiere cancelar sus posiciones sin coste ni penalización alguna, en relación a su compromiso de permanencia.

La cuestión, a fecha de presentación de la reclamación, sigue sin resolverse, ni por su oficina, ni por el Servicio de Atención al cliente, los cuales no han contestado por escrito, a fin de que pueda decidir con seguridad jurídica como abandonar la entidad, que ha obviado sus compromisos.

II. ALEGACIONES DE LA ENTIDAD RECLAMADA

La entidad presentó escrito de fecha XX de XXX de XXXX en el que, en resumen, indicaba que el Servicio de Atención al Cliente ha facilitado respuesta al interesado el XX de XXX de XXXX.

Reproduce el texto que el cliente aporta, como resumen a su requerimiento, donde se comprueba que además de manifestar su oposición a las nuevas condiciones que serían de aplicación en su cuenta XXXX, solicita conocer el grado de penalización que supondría rescindir el contrato, si bien no manifiesta el deseo expreso de querer cancelar la cuenta: *"Como no estoy satisfecho con las políticas de empresa de la entidad, y menos con esta decisión, quisiera conocer el alcance de dicha posibilidad, de forma escrita y si ello implica poder marcharme inmediatamente sin penalización alguna en la medida que la entidad XXXX ha modificado unilateralmente los términos contractuales por los que decidí hacerme cliente."*

Quiero que quede claro que mi decisión se basa en exclusiva en mi disconformidad con políticas de la entidad, no con el trato recibido en la oficina que siempre ha sido correcto atento y tendente a solucionar de forma rápida cualquier cuestión que se os ha planteado."

Tras el escrito de XX de XXX de XXXX, no les consta que el reclamante haya solicitado la rescisión de los contratos y hace uso de sus cuentas con total normalidad, cumpliendo con el condicionado establecido para las cuentas XXXX y beneficiándose de las ventajas asociadas a las mismas.

III. OPINIÓN DEL DEPARTAMENTO

Comenzaremos señalando que este Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones emite un pronunciamiento sobre las cuestiones que se someten a su consideración, ateniéndose a aquellos hechos que queden acreditados (documentalmente) en el expediente, no pudiendo entrar en consideraciones sobre promesas, informaciones o acuerdos verbales no acreditados, invocados por una de las partes y no reconocidos por la otra, ya que la interpretación de las conductas en orden a alcanzar una fijación de los hechos ajena a lo que de la documentación se desprende, es una materia que resulta competencia exclusiva de los tribunales de justicia.

Este Departamento tiene encomendado resolver reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Se entiende por normativa de transparencia y protección a la clientela la que, con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes, establece un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unos y otros, exige la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regula determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información.

Y se entiende por buenas prácticas las que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión ni constituir un uso financiero, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros.

La base para nuestro pronunciamiento se encuentra tanto en los contratos suscritos que deben reflejar de forma adecuada y transparente los derechos y obligaciones que se asumen, siendo responsabilidad de las partes su lectura detallada antes de la firma, debiendo, en su caso, solicitar las aclaraciones que se consideren necesarias para una correcta comprensión de los términos acordados-, como en la normativa de aplicación a las entidades financieras.

Así las cosas en el presente expediente consta copia de la siguiente documentación:

- ✓ Comunicación de la entidad al reclamante, de fecha XX de XXX de XXXX, en la que se anuncia la desaparición del plan "XXXX", el cambio de denominación de las cuentas que pasan a llamarse "XXXX" y de las tarjetas de débito, a partir de ahora "XXXX" y de crédito "XXXX" así como la modificación de las condiciones

particulares de la cuenta y de las tarjetas, según un documento adjunto, que no consta en el expediente.

En dicha comunicación, se refleja el derecho del cliente a cancelar la cuenta sin coste, en el caso de no aceptar las modificaciones contractuales anunciadas.

En un pie de página, en letra pequeña, figura el importe y periodicidad de cobro de la comisión de mantenimiento de la cuenta (8 euros al mes, si durante 3 periodos de liquidación, no se cumplen las condiciones, que no constan), y la de renovación de la tarjeta (3 euros al mes, “en su caso”). Igualmente, se remite a la página web de la entidad, si el cliente quiere conocer todas las nuevas condiciones de la cuenta “XXXX”.

✓ Carta de contestación ofrecida el día XX de XXX de XXXX por el Departamento de Atención al Cliente de la entidad, en la que señala que, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley de Servicios de Pago, a la entidad le asiste el derecho a modificar las condiciones contractuales de un contrato de duración indefinida, siempre que se anuncie en plazo y forma, y se ofrezca al cliente la posibilidad de rescindir el contrato de forma previa y sin coste alguno.

Entrando en el análisis de la controversia que se nos somete, el reclamante, en definitiva, discrepa con la modificación de las condiciones aplicables a su cuenta “XXXX”, y solicita que se le informe expresamente si su decisión de resolver los contratos implicaría penalización, en relación a un eventual compromiso de permanencia.

Por lo que respecta a la modificación de condiciones, y dado que se trata de un contrato de cuenta, resultan aplicables tanto la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, como la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, que la desarrolla.

Así, en los contratos de duración indefinida, como es el de depósito a la vista, y muchos de tarjeta la **Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago**, en su **artículo 22¹**, señala que:

*“1. El proveedor de servicios de pago deberá proponer cualquier modificación de las condiciones contractuales y de la información y las condiciones a las que se refiere el artículo 18 **de manera individualizada** y en papel u otro soporte duradero, en la forma que se determine por el Ministro de Economía y Hacienda, y **con una antelación no inferior a dos meses respecto de la fecha en que entre en vigor la modificación propuesta**.*

No obstante, se podrán aplicar de manera inmediata todas aquellas modificaciones que, inequívocamente, resulten más favorables para los usuarios de servicios de pago.

Todas las modificaciones propuestas deberán destacarse con claridad. Cuando se haya convenido así, el proveedor de servicios de pago informará al usuario de servicios de pago de que cabe considerar que ha aceptado la modificación de las condiciones de que

¹ En este mismo sentido se expresa el artículo 17 de la Orden EHA/1608/2010 de Transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago.

*se trate en caso de no comunicar al proveedor de servicios de pago su no aceptación con anterioridad a la fecha propuesta de entrada en vigor. En tal caso, **el proveedor de servicios de pago especificará que el usuario de servicios de pago tendrá el derecho a resolver el contrato marco de forma inmediata y sin coste alguno antes de la fecha propuesta para la aplicación de las modificaciones***”.

De acuerdo con lo previsto en la normativa citada, las modificaciones contractuales deberán ser comunicadas **de manera individualizada**. Además, todas las **modificaciones propuestas deberán destacarse con claridad, ser fácilmente comprensibles y legibles –art. 17 de la Orden 1608/2010, en relación con el 11 y el 12 de la misma norma-** y, si así se ha establecido contractualmente, la entidad informará a su cliente de que cabe considerar que ha aceptado la modificación de condiciones que se trate en caso de no comunicar su no aceptación antes de la fecha propuesta para el inicio de la aplicación de la modificación. También, en tal caso, la entidad deberá indicar al titular que tiene derecho a resolver el contrato marco sin coste alguno antes de ese momento.

Al respecto, la documentación aportada por las partes al expediente, en concreto la comunicación cursada por la entidad el XX de XXX de XXXX, se aparta en su contenido de las exigencias de la normativa a que hacemos referencia. En particular, no parece adecuado a juicio de este Departamento el hecho de que las modificaciones operadas se hagan constar en un documento aparte, así como tampoco que las únicas modificaciones que figuran en el documento parcialmente aportado, se hagan constar en un pie de página, y con letra evidentemente más pequeña que la utilizada en el resto del texto, remitiéndose al contenido de la página web para una mayor información.

Por último, la comunicación a que nos venimos refiriendo, recoge expresamente que: *“...puedes manifestar tu oposición a estos cambios solicitando la cancelación de tus contratos sin coste alguno para ti...”*

Y en este mismo sentido, se pronuncia la entidad, mediante contestación ofrecida por su Servicio de Atención al Cliente.

A falta de una mejor justificación documental, y ante las manifestaciones de la entidad, reflejadas en su escrito, en las que no realiza salvedad alguna referida al compromiso de permanencia que parece existir, este Departamento entiende que efectivamente, la cancelación podría realizarse sin penalización alguna. Por lo tanto, en este concreto punto de la reclamación, no podemos alcanzar que la entidad se haya apartado de las buenas prácticas bancarias, puesto que ha ofrecido contestación a su cliente, sobre la concreta cuestión sometida.

Por último, merece igualmente un pronunciamiento contrario a la actuación de la entidad el hecho de que, a pesar de ser expresamente requerida para ello, no haya aportado el contrato de cuenta suscrito con el reclamante, ni el anexo sobre las condiciones modificadas, lo cual se aparta de la transparencia y colaboración debidas.

IV. CONCLUSIÓN

Este Departamento aprecia que la actuación de la entidad reclamada

- ✓ podría suponer quebrantamiento de la normativa de transparencia y protección a la clientela, al no realizar la modificación de las condiciones contractuales de los contratos de cuenta y de tarjeta del reclamante, de acuerdo con las exigencias de la Ley de Servicios de Pago, y de la Orden de Transparencia de los Servicios de Pago
- ✓ se apartó de la colaboración debida a este Departamento, al no haber aportado al expediente copia del contrato de cuenta, ni copia completa de la modificación contractual propuesta.

Este Departamento no es competente para valorar, decidir, ni pronunciarse sobre los posibles daños y perjuicios que se hayan podido ocasionar a los clientes y usuarios de los servicios financieros. Dichas cuestiones podrán someterse, en su caso, y de considerarlo el perjudicado, a los correspondientes órganos judiciales.

Se recuerda que este informe no es susceptible de recurso ni ulterior tramitación en esta sede, dejando a salvo los derechos de los particulares para proceder en la forma que estimen conveniente a sus intereses ante la jurisdicción competente.