

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 en tiempo y forma reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad, mostrando su disconformidad por la negativa de ésta a dar de baja una tarjeta de crédito. Afirma que la tarjeta la posee *como titular "involuntario"*, porque fue contratada *por error*, a pesar de sus reticencias a suscribir una tarjeta, ofertada como exenta de toda comisión, y que solo la ha utilizado en dos ocasiones. Discrepa porque la entidad no le da de baja la tarjeta, le exige en su letra pequeña pagos mensuales de 18 € que aumentan artificialmente la supuesta deuda, y le acosa con continuas llamadas y SMS amenazando con incluirle en ficheros de morosos. Acusa al banco de falta de *información clara, precisa, veraz y adecuada*, y entiende que ello *acarrearía la nulidad del "contrato" de suscripción de la tarjeta de crédito*.

Se da por reproducido el contenido de sus escritos de reclamación, por ser conocidos por ambas partes.

II. ALEGACIONES DE LA ENTIDAD RECLAMADA

La entidad presentó las mismas mediante escrito de fecha XX de XXX de XXXX, cuyo contenido consideramos también íntegramente reproducido, en aras de la brevedad.

III. OPINIÓN DEL DEPARTAMENTO

Corresponde analizar en el presente informe si la actuación de la entidad -en relación con los hechos denunciados- incurrió, o no, en **quebrantamiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela**, o de las **buenas prácticas y usos financieros**.

Constituye motivo de reclamación la negativa a dar de baja una tarjeta de crédito, de la cual el reclamante se autodenomina *"titular involuntario"*. Reconoce haber contratado la tarjeta y haber hecho dos operaciones con ella, pero indica que no le ofrecieron información *clara, precisa, veraz y adecuada*.

1. Consideraciones previas:

- El pronunciamiento de este Departamento debe hacerse sobre la base exclusiva de los **hechos que queden acreditados documentalmente** en el expediente, no pudiendo tomar en consideración simples manifestaciones verbales efectuadas por una de las partes que carezcan del soporte probatorio correspondiente, salvo que sean reconocidas por la otra parte.
- Excede de nuestras competencias declarar la existencia de un posible vicio en el consentimiento prestado por el reclamante al firmar la solicitud de tarjeta, que pudiera invalidar ese consentimiento emitido. Tal declaración resulta de la competencia exclusiva de los **jueces y tribunales de justicia**, únicos órganos capaces de interpretar los contratos y las conductas en orden a alcanzar una fijación de los hechos ajena a lo que de la documentación se desprende, pues sólo ellos tienen acceso a cualquiera de los medios probatorios admitidos en nuestro derecho para esclarecer los hechos y, a la vista de los mismos, determinar las posibles responsabilidades de las partes implicadas.

2. Normativa y criterios generales:

Ante todo, procede aclarar que la **tarjeta** del reclamante corresponde a las denominadas **revolving**, cuya característica más singular consiste, básicamente, en el establecimiento de un límite de crédito (que puede modificarse posteriormente), cuyo disponible coincide inicialmente con dicho límite, para disminuir por los cargos realizados (por pago de transacciones disposiciones de efectivo, liquidaciones de intereses y gastos, etc.) y que se va reponiendo por el importe de los abonos realizados (pago de los recibos periódicos, devoluciones de compras, etc.). Normalmente, el titular decide qué importe pagar, pudiendo elegir entre las modalidad de pago total y pago aplazado. Las entidades suelen cobrar intereses en el supuesto de pago aplazado o "*a crédito*", con una cuota mínima que suele fijarse en las condiciones de la tarjeta, bien con un importe fijo (cuota fija), bien como un determinado porcentaje. De no establecerse dicho mínimo, podría ocurrir que el saldo no llegara a pagarse nunca cuando los cargos (por los distintos conceptos, incluidos, en su caso, los intereses deudores) fueran iguales o superiores a los abonos. Los períodos de facturación/liquidación de las tarjetas suelen ser mensuales, sin que necesariamente hayan de coincidir con meses naturales.

Debemos asimismo recordar el derecho que asiste a las entidades para reclamar a sus clientes, de acuerdo con las condiciones contractuales pactadas, el pago de las cantidades impagadas y, en general, cualquier cantidad que legalmente adeuden por razón del crédito instrumentado en la tarjeta. El titular de la tarjeta viene obligado, por el contrato, al pago de las cuotas periódicas de devolución de las cantidades que haya dispuesto con la misma (con los intereses y comisiones que correspondan) pues no olvidemos que a tenor artículo 1.091 del Código civil, "*Las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes, y deben cumplirse a tenor de los mismos.*" Por este motivo, aun cuando ya no se use la tarjeta o la misma se haya cancelado, la relación no se extinguirá hasta tanto queden cancelados todos los derechos y obligaciones dimanantes de la misma y, hasta ese momento, las entidades están habilitadas para seguir remitiendo los extractos informativos de las operaciones, derivados de la previa utilización, hasta la total cancelación del contrato de tarjeta, y para reclamar el saldo pendiente generado por la misma.

Este Departamento entiende que las entidades, como profesionales en la materia y de acuerdo con las buenas prácticas bancarias, deben velar por los intereses de sus clientes en el sentido de facilitarles información financiera completa y comprensible de los productos que contratan. En concreto, en las tarjetas de crédito con pago aplazado (que suelen devengar intereses día a día, liquidables mensualmente al tipo nominal mensual que figure en las condiciones particulares del contrato), es imprescindible que el cliente sea perfectamente advertido de las condiciones económicas de su utilización, para evitar situaciones de consumo irresponsable y sobreendeudamiento.

Las tarjetas, en cuanto instrumentos que se utilizan para prestar **servicios de pago**, se encuentran sometidos a la **Ley 16/2009**, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago (LSP) y a la **Orden EHA/1608/2010**, de 14 de junio de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago¹ (OSP).

La OSP detalla la obligación, por parte del proveedor de servicios de pago, de suministrar información previa a la celebración del mismo. Concretamente, su artículo 11 titulado **'Información general previa a la celebración de un contrato marco'**, señala que el proveedor de servicios de pago facilitará al usuario de servicios de pago, en papel u otro soporte duradero, la información y las condiciones contenidas en el artículo 12², con suficiente antelación a la fecha en que el usuario quede vinculado por cualquier contrato marco u oferta. Si el contrato marco se ha celebrado a instancias del usuario del servicio de pago a través de un medio de comunicación a distancia que no permita cumplir la obligación en dichos términos, el proveedor la cumplirá después de la celebración del contrato marco. Se podrá cumplir proporcionando una copia del borrador del contrato marco que incluya la información y condiciones del artículo 12.

Respecto a la **entrega del contrato** suscrito, el artículo 18 de la LSP establece que *"El proveedor de servicios de pago facilitará al usuario de servicios de pago, de un modo fácilmente accesible para él, toda la información y condiciones relativas a la prestación de los servicios de pago que en desarrollo de esta Ley se fijen."* Y la Orden indica en su artículo 13 que, en cualquier momento de la relación contractual, el usuario de servicios de pago que así lo solicite tendrá derecho a recibir en papel o en otro soporte duradero las condiciones contractuales del contrato marco, así como la información y las condiciones enumeradas en el artículo 12.

Toda vez que las tarjetas del tipo de la del reclamante pueden ser, a su vez, **operaciones de crédito**, entonces les resulta aplicable el régimen incluido en la **Ley 16/2011**, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

El artículo 10 de esta Ley establece los requisitos de información precontractual, aspecto hasta ahora muy poco regulado en este ámbito, y contempla una lista exhaustiva de información que deberá especificarse (tipo de crédito, importe total del crédito, duración de contrato, tipo deudor, TAE, derecho de retracción y de reembolso anticipado...), elaborando un formulario —**«Información normalizada europea sobre el crédito al consumo»**—, que deberá facilitarse al consumidor «con la suficiente antelación».

¹ A dicha normativa se remite el artículo 34 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios —en vigor desde el 29 de abril de 2012—.

² La información y condiciones establecidas en el artículo 12 de la Orden hacen referencia a distintos aspectos de la relación contractual, que se detallan por apartados, siendo éstos los siguientes: (i) Sobre el proveedor de servicios de pago, (ii) Sobre la utilización del servicio de pago, (iii) Sobre los gastos y tipos de interés y de cambio, (iv) Sobre la comunicación, (v) Sobre las responsabilidades y requisitos necesarios para la devolución, (vi) Sobre modificaciones y rescisión del contrato marco y (vii) Sobre la ley aplicable, la competencia jurisdiccional y los procedimientos de reclamación.

El apartado 5 del artículo 10, en relación a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, indica que se considera que el prestamista ha cumplido los requisitos de información previa incluidos en la Ley 16/2011 y en la Ley 22/2007 de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, si facilita la Información normalizada europea sobre el crédito al consumo.

En relación a la información precontractual, la **Circular 5/2012**, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, establece en su **norma sexta, apartado 2.3**, que en los créditos al consumo –sujetos en todo o en parte a la Ley 16/2011, de 24 de junio- en los que, para efectuar las operaciones de pago o de disposición del crédito, se requiera la utilización de un medio de pago específico como, por ejemplo, una tarjeta de crédito, se deberá facilitar al cliente, además de la información precontractual a que se refiere la Ley 16/2011, de contratos de crédito al consumo, la información exigida por la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago y la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, en la medida que tales requisitos de información precontractual no sean redundantes y excedan de los ya contemplados en la Ley 16/2011.

Respecto a la **información contractual**, el artículo 16 de la Ley 16/2011 regula la forma de los contratos y, de manera exhaustiva, la información contractual que debe suministrarse, de manera clara y precisa, al consumidor (entre otra, el tipo de crédito, los contratantes, la duración del contrato, el importe total del crédito y las condiciones de disposición del mismo, el tipo deudor, la TAE, los derechos y las obligaciones, las garantías y los seguros a que se condiciona la concesión del crédito, el derecho de desistimiento, el reembolso anticipado, etc.).

Por último, indicar que la norma séptima de la Circular 5/2012 establece con carácter general lo siguiente: *“la letra a utilizar en los documentos de información que se regulan en esta Circular tendrá un tamaño apropiado para facilitar su lectura; en todo caso, la letra minúscula que se emplee no podrá tener una altura inferior a un milímetro y medio”*.

3. Estudio del caso concreto:

Ha sido incorporada al expediente la siguiente documentación

- Solicitud de tarjeta firmada por el reclamante el 21 de mayo de 2015, en cuyo dorso figuraba el reglamento conteniendo todas las condiciones aplicables a la misma.
- La carta que acompañaba a la tarjeta remitida al cliente, en la que entre otras cosas se informaba de que la tarjeta se emitía bajo la modalidad “pago mínimo”.
- Extractos bancarios que reflejan que fueron efectuados con la tarjeta del reclamante dos disposiciones: una el 12 de agosto de 74,25 € y otra el 20 de agosto de 42 €.

El reclamante discrepa con el hecho de que la entidad le exija pagos mensuales de 18 € que -afirma- hacen la deuda aumente artificialmente y, además, le acose con continuas llamadas amenazando con incluirle en ficheros de morosos. Pretende dar de baja la tarjeta, porque afirma que la contrató por error debido a la falta de información.

Ç

Comoquiera que el propio reclamante reconoce haber contratado la tarjeta y haber efectuado las dos disposiciones que generaron la deuda, no se aprecia mala práctica en la actuación de la entidad consistente en pretender que el reclamante pague lo que debe.

En cuanto a las llamadas en las que se amenaza al cliente con incluirle en ficheros de morosos, el Banco de España carece de competencias para resolver controversias relacionadas con registros de morosos, o con la utilización o cesión de datos personales, debiendo dirigirse las reclamaciones sobre dicha materia a la **Agencia Española de Protección de Datos**- cuyo domicilio se encuentra en la c/Jorge Juan nº 6 de Madrid-, que es el organismo es el que resulta competente para su conocimiento y resolución (de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal). Ello sin perjuicio de recordar que en este Departamento, considerando la opinión que la Autoridad Bancaria Europea (EBA) emitió en el documento titulado en el documento titulado “*Good Practices for the Treatment of Borrowers in Mortgage Payment Difficulties*”³ y, así, consideramos **buena práctica** que el contacto y comunicación que se mantenga con el deudor sea *proporcionado y no excesivo*.

Comoquiera que el reclamante pone en duda la información proporcionada con ocasión de la contratación, procede valorar en este informe si la entidad se ajustó a los principios de claridad y transparencia y cumplió con la normativa que resultaba de aplicación al contratar.

La entidad tiene implementado un sistema de contratación, para las tarjetas de este tipo, basado en tres documentos:

- Una “*solicitud*” de la tarjeta, que el cliente rellena y firma y que contiene, en el dorso, las condiciones generales aplicables a la tarjeta, las obligaciones y derechos de ambas partes en orden a la disposición y reembolso del crédito. - Una carta en la que la entidad remite a su cliente el plástico.
- La propia tarjeta de crédito (el plástico), cuyo uso supone la aceptación de las condiciones reflejadas en la solicitud de tarjeta.

Aunque excede de la competencia de este Departamento el pronunciarse sobre en qué momento concurren los elementos esenciales para entender que el contrato que le une al cliente se ha formalizado, no puede desconocerse el valor jurídico que la solicitud del cliente y la posterior carta de la entidad (con el envío de la tarjeta y su posterior utilización) puedan tener.

Interesa detenerse en la estipulación 22 del Reglamento de tarjeta titulado “*Información previa*” (la propia entidad lo invoca en su carta ante el cliente), que establece:

“El titular queda informado de que el Banco pone a su disposición, en soporte duradero, la información previa en el modelo normalizado europeo, obligatoria según la Ley 16/2011 de Contratos de Crédito al Consumo y que podrá consultar en www.citibank.es, apartado Información Legal. El titular recibe un ejemplar del presente Reglamento y del Anexo. ...”

³ El documento completo, que aborda la problemática de los deudores hipotecarios en dificultades pero algunas de sus opiniones las consideramos extrapolables a todo tipo de deudores, puede ser consultado en internet en el link: <http://www.eba.europa.eu/documents/10180/604521/EBA+Opinion+on+Good+Practices+for+Borrowers+in+Payment+Difficulties.pdf>

No consideramos buena práctica que la entidad entienda cumplido su **deber legal de facilitar información previa a la firma del contrato** con la mera firma por parte del cliente de una cláusula como esta, como parte del contrato, indicando al cliente el lugar de su página web donde puede encontrarse dicha información. **Se aprecia posible quebrantamiento de la normativa y, en todo caso, de las buenas prácticas en su actuación** por no demostrar en el expediente haber entregado al reclamante información, con anterioridad a la contratación, sobre las principales características de la tarjeta que se proponía contratar.

Al respecto, procede recordar que el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, en Sentencia de 18 de diciembre de 2014, se pronunció acerca de la inclusión de una cláusula tipo o estándar, en el contrato firmado, por cual un consumidor declaraba haber recibido la ficha de información normalizada europea y se daba por enterado de ella, manifestando que dicha cláusula no debe servir para invertir la carga de la prueba en perjuicio del consumidor. Como entendió dicho Tribunal, no se puede pretender que, tras la inserción de una cláusula como esa en el contrato de crédito al consumo, se invierta la carga de la prueba y sea el cliente quien tenga que demostrar que la entidad financiera no le entregó la debida información; considera el Tribunal que una cláusula como la indicada no debería permitir que las entidades eludan sus obligaciones de información, sino que constituye únicamente un indicio de que la información se entregó pero, en todo caso, se tiene que corroborar con los medios de prueba pertinentes.

IV. CONCLUSIÓN

En relación con los hechos planteados, este Departamento aprecia en la actuación de la entidad **posible quebrantamiento de las normas de transparencia y protección a la clientela y de los buenos usos y prácticas financieras** porque, frente a la acusación del reclamante de falta de *información clara, precisa, veraz y adecuada* al contratar la tarjeta de crédito, no ha demostrado en el expediente que cumplió con su obligación de informar, con anterioridad a la contratación, sobre las principales características de dicha tarjeta.

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.