

Secretaría General
Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

Ref. Expediente: R

Informe del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España en relación con la reclamación presentada por D^a XXXX, en fecha XX de XXX de 2017 contra la entidad XXXX, S.A.

I. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

La parte reclamante interpuso, en tiempo y forma, reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad y posteriormente ante este Departamento, mostrando su disconformidad con la actuación de la entidad por los hechos que a continuación se relacionan:

- El 30/7/2015 formalizó un contrato de tarjeta de crédito con un límite de disposiciones de 600 €.
- En el mes de septiembre de ese año se liquida la totalidad de la deuda de la tarjeta.
- El 8/10/2015 se dispone de 600 €.
- En ese mismo mes, solicita en la entidad que le pongan una cuota mensual de 30 €, informándole la oficina que en ese importe se incluye los intereses y amortización del principal.
- Sin embargo, la entidad no respeta el acuerdo y le pasan al cobro una cuota mayor. Así por ejemplo:
 - o El 30/11/2015 se ingresan 30 € para el pago de la cuota pero la entidad le pasa al cobro 45,96 €.
 - o El 16/1/2017 le quitan 111,67 € de tres cuotas de la tarjeta. Siendo el acuerdo 30 € mensuales, tres cuotas equivaldrían a 90 € no a 111,67 €. Además la entidad le informa que aun pagando los 111,67 € sigue adeudando los 90 € de las cuotas.

- Después de plantear la reclamación a la entidad, le abonaron 210 € sin que la reclamante conozca con qué se corresponde dicho importe.

Damos por reproducido los escritos de reclamación presentados por la parte reclamante por ser conocido por ambas partes.

II. ALEGACIONES DE LA ENTIDAD RECLAMADA

La entidad presentó alegaciones mediante escrito recibido el 12/9/2017. En síntesis, manifiesta que las condiciones aplicadas a la tarjeta de su cliente son las previstas en el contrato, resultando que el límite de disposición es de 600 € y el cliente ha sobrepasado este límite, por lo que la cuota de 30 € se ve incrementada por lo dispuesto sobre el exceso, así como las comisiones e intereses aplicados en los diferentes impagos.

Añade que le han sido devueltos al cliente 210 € por las comisiones por reclamación de posiciones deudoras cargadas por los impagos, y posteriormente otro 105 € por el mismo concepto.

Damos por reproducidas las alegaciones de la entidad en su integridad en aras de mayor 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 o de las buenas prácticas y usos financieros. Dicho pronunciamiento debe emitirse por este Departamento sobre la base exclusiva de aquellos hechos que queden acreditados documentalmente en el expediente, y no de simples manifestaciones verbales que, efectuadas por una de las partes implicadas y no habiendo sido reconocidas por la otra, carezcan del soporte probatorio correspondiente.

La base para emitir pronunciamiento se encuentra en los contratos, que deben reflejar de forma adecuada y transparente los derechos y obligaciones que se asumen, siendo responsabilidad de los clientes su lectura detallada antes de la firma, debiendo, en su caso, solicitar de su entidad todas aquellas aclaraciones que consideren necesarias para una correcta comprensión de los términos acordados, y siendo obligación de ésta facilitarlas, adaptándolas al nivel de comprensión de su cliente, teniendo en cuenta su experiencia en la contratación de productos financieros.

Y, en función de ello, se examinan los criterios del Departamento al respecto.

1.- Principios de claridad, transparencia y diligencia.-

Este Departamento debe velar para que la gestión de los negocios financieros que formalicen las entidades, que no olvidemos se rigen por el principio de libertad de contratación, sea responsable, diligente y respetuosa con los intereses de su clientela. Con este alcance se exige que la transparencia sea uno de los principios inspiradores de su actuación, no sólo para que los clientes sepan en todo momento el estado de sus posiciones y la razón de los movimientos de su cuenta, tanto abonos como adeudos, sino también para que se garantice su conocimiento y comprensión de los términos contratados.

2.- Intereses y comisiones.-

En relación a las comisiones e intereses que se pueden aplicar a las operaciones de tarjeta, y sin perjuicio de lo que se indicará en los respectivos apartados en relación a los requisitos que en cada caso se deben verificar para su válida repercusión, interesa recordar que el criterio general que consagra la normativa de transparencia –actualmente, los artículos 3 y 4 de la Orden EHA/2899/2011, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios-, es que las comisiones percibidas y los intereses aplicables a los servicios bancarios, entre ellos las tarjetas de crédito, serán los que libremente se fijen entre dichas entidades y los clientes; si bien en el caso de las comisiones sólo podrán percibirse por servicios solicitados en firme o aceptados expresamente por un cliente, y siempre que respondan a servicios efectivamente prestados o a gastos habidos.

3.- Tarjetas de pago aplazado.-

Con carácter general, cabe señalar que las partes deben asumir el tipo de interés pactado en el contrato. En este sentido, este Departamento recuerda con frecuencia a las entidades que, como profesionales en la materia, y de acuerdo con las buenas prácticas bancarias que les obligan a velar tanto por sus intereses como por los de sus clientes, tienen la obligación de facilitar una información financiera completa y comprensible de los productos que contratan.

En las tarjetas, existen distintas posibilidades de pago:

- En las tarjetas de débito, el pago se verifica deduciendo el importe mediante cargo en la cuenta vinculada en el momento de la utilización de aquella.
- En las tarjetas de crédito, es frecuente hablar de dos modalidades:
 - las tarjetas de pago o de débito diferido, en las que el saldo derivado de la utilización de la tarjeta se carga —normalmente, a fin de mes— en la cuenta vinculada, sin que se perciban intereses del titular de la tarjeta por este aplazamiento de pago, y
 - las de crédito con pago aplazado, que suelen devengar intereses día a día, liquidables mensualmente, a favor del banco, al tipo nominal mensual que figure en las condiciones particulares del contrato.

En todo caso, es necesario que el cliente sea perfectamente advertido de las condiciones económicas de la utilización de la tarjeta, en especial en las de pago aplazado, para evitar situaciones de consumo irresponsable y sobreendeudamiento.

4.- Tarjetas' revolving.-

La tarjeta *revolving* es una modalidad de tarjeta de crédito y con una similar operativa. Sus dos principales diferencias son:

- el modo de pago: este tipo de tarjetas permite el cobro aplazado mediante una cuota fija, como si de un préstamo se tratara, mientras que en las estrictamente de crédito se abonan de una vez las cantidades adeudadas;

- la reconstitución del capital que se debe devolver: las cuantías de las cuotas que el titular de la tarjeta abona de forma periódica vuelven a formar parte del crédito disponible del cliente (de ahí su nombre *revolving*), por lo que constituye un crédito que se renueva de manera automática a su vencimiento mensual, de tal forma que en realidad es un crédito rotativo equiparable a una línea de crédito permanente. Sobre el capital dispuesto se aplica el tipo de interés pactado. Adicionalmente, si se producen impagos, la deuda impagada se capitaliza nuevamente con devengo de intereses, hecho que se ve agravado por el posible cargo de comisiones por reclamación de cuota impagada o de posiciones deudoras.

El funcionamiento *revolving* consiste en la disposición de un crédito, con un límite determinado (que suele oscilar entre 600 y 6.000 euros, aunque algunas entidades lleguen a permitir u ofrecer hasta 30.000 euros —estos importes se han tomado de la observación de la práctica bancaria general, pero nada empece para que las entidades financieras puedan establecer límites inferiores o superiores a los indicados—), cuya amortización se efectúa con las cuotas mensuales abonadas al banco, contando con un tipo de interés generalmente más elevado que el utilizado en otro tipo de préstamos.

En esta modalidad de tarjeta, su titular puede disponer hasta el límite de crédito concedido a cambio del pago aplazado de las cuotas periódicas fijadas en el contrato, las cuales pueden ser un porcentaje de la deuda (con un mínimo según contrato) o una cuota fija, cuotas periódicas, que el cliente puede elegir y cambiar dentro de unos mínimos establecidos por la entidad.

El hecho de que los intereses generados, las comisiones y otros gastos repercutibles al cliente se sumen y financien junto con el resto de las operaciones (pagos en comercios o Internet, reintegros de cajero) implica que, ante tipos elevados de interés de la cuota de la tarjeta, cuando se pagan cuotas mensuales bajas respecto al importe total de la deuda, la amortización del principal se tenga que realizar en un período de tiempo muy prolongado, lo que supone el pago total de una cifra elevada de intereses a medio y largo plazo, y que se calculan sobre el total de la deuda pendiente.

Por ello, en tarjetas de esta tipología, este Departamento considera que una buena práctica financiera consistiría en que, para los casos en los que la amortización del principal se vaya a realizar en un plazo muy largo (y en todo caso cuando la forma de pago elegida por el acreditado fuera el «mínimo»), la entidad financiera facilitara de manera periódica (por ej., mensual o trimestralmente) información a su cliente sobre los siguientes extremos:

- (i) el plazo de amortización previsto, teniendo en cuenta la deuda generada y pendiente por el uso de la tarjeta y la cuota elegida por el cliente (cuándo terminaría el cliente de pagar la deuda si no se realizasen más disposiciones ni se modificase la cuota);
- (ii) escenarios ejemplificativos sobre el posible ahorro que representaría aumentar el importe de la cuota sobre el mínimo elegido, y
- (iii) el importe de la cuota mensual que permitiría liquidar toda la deuda en el plazo de un año.

La elevación de la cuota mensual, por tanto, haría que se acortara el período de amortización de la deuda, con la consecuente reducción del importe absoluto de intereses que se han de pagar durante la vida de la operación.

Efecto de toda la operativa descrita es que no sea posible emitir un cuadro de amortización previo (como sí ocurre cuando se contrata un préstamo, en el que el importe de las cuotas

está previamente determinado), dada la variabilidad de las cuotas mes a mes, según el capital pendiente y las disposiciones efectuadas con la tarjeta. Ha de indicarse al reclamante que si quiere obtener información sobre cómo se amortizará su deuda pendiente por sus tarjetas en una determinada fecha y para una cuota mensual, tiene a su disposición el simulador que el Banco de España recientemente ha puesto a disposición del público en su *Portal del Cliente Bancario* (al que se puede acceder en http://app.bde.es/gnt/clientebanca/simulador_vencimiento.jsp#/principal), y en el que deberá introducir ciertas variables incluidas en su contrato (interés aplicable, cuota mensual a pagar).

Por ello, la normativa de transparencia no exige que esta información figure entre la que periódicamente se debe facilitar al titular de la tarjeta, y sí un detalle de las transacciones realizadas —con datos de referencia, fechas de cargo y valoración, tipos aplicados, comisiones y gastos repercutidos...— y el reflejo de la deuda pendiente. No obstante, los extractos que se envían por este motivo, bien por cómo figuran estos datos, bien por la propia complejidad de la forma de liquidación, no suelen resultar sencillos y comprensibles para comprobar la relación existente entre las cantidades dispuestas con la tarjeta, los reintegros a los que ya se ha hecho frente y el importe de la deuda pendiente en cada momento.

En consecuencia, y de acuerdo con los principios de claridad y transparencia informativa que deben presidir las relaciones de las entidades con sus clientes, este Departamento estima que las entidades, cuando el titular de la tarjeta:

- solicite aclaración sobre las cantidades abonadas y el saldo deudor pendiente con este instrumento de pago: deben extremar la diligencia para tratar de facilitar un detalle lo más completo posible de la deuda exigible, donde se puedan verificar la bondad del importe reclamado y su composición, desglosando la cantidad pendiente de pago en concepto de principal, intereses acumulados y comisiones devengadas por distintos conceptos;
- pida conocer cuándo terminará de pagar su deuda: deben facilitar algún medio — y, en todo caso, a través de la atención telefónica personalizada— por el que cada cliente, en un momento determinado, pueda conocer el tiempo estimado que le queda para amortizar una operación, si bien con la clara advertencia de que la estimación que se realizara en ese momento sería para el saldo concreto a una fecha de referencia y con una cuota determinada en esa fecha. Así, este Departamento considera que es posible, y exigible conforme a las buenas prácticas bancarias, la confección de un cuadro de amortización —en el que se debería advertir al interesado de que sería válido solo si se mantiene el pago mensual por la cuantía pactada y no se llevan a cabo nuevas disposiciones del crédito— que permita al interesado conocer el número de pagos necesarios para cancelar el crédito;
- solicite saber el importe de la deuda pendiente con la pretensión de cancelarla: deben informarle teniendo en cuenta los posibles recibos o cuotas devengadas pendientes de liquidación, para que pueda conocer su cuantía con total precisión.

Un problema adicional a este tipo de tarjetas surge cuando las cantidades acordadas como pagos mensuales no son suficientes para posibilitar una amortización del principal de la deuda, o incluso ni siquiera para mantener el crédito dispuesto dentro del límite inicialmente autorizado.

Esto último suele dar lugar a ampliaciones automáticas del límite por disposiciones previsto en el propio contrato. En esos casos, el Departamento considera que las entidades, ante las dudas que este tipo de operaciones pueden generar entre su clientela, deben informar específicamente de dicha ampliación, de la nueva cuota que se debe pagar y de la deuda acumulada hasta el momento, desde el mismo momento en que se produce la modificación de dicho límite, a fin de que el cliente pueda realizar una correcta valoración de su grado de endeudamiento, no considerándose suficiente una mera mención al respecto en el extracto mensual de la tarjeta.

5.- Comisión de exceso de límite de capital disponible.-

En los contratos de tarjeta debe establecerse un límite de utilización que sirva para delimitar la responsabilidad de una y otra parte en cuanto a su uso, no solo en los casos de uso fraudulento de la tarjeta, en el que este límite opera como un límite de garantía, sino también en los de utilización de aquella por su legítimo titular.

No obstante, no podemos obviar que es habitual que las entidades permitan a sus clientes, puntualmente, efectuar operaciones por encima del límite, ya que es una decisión que se enmarca dentro de su política de riesgos (sobre la que el Departamento no puede opinar), en cuyo caso la comisión por exceso sobre el límite viene a retribuir la facilidad crediticia que conceden las entidades al permitir a sus clientes que superen el límite de crédito que les fue concedido.

Cuestión distinta sería, en opinión del Departamento, que la entidad llevara a cabo, a partir de un determinado momento, la modificación del límite de utilización de la tarjeta que pactaron ambas partes. Efectivamente, en estos supuestos, estaríamos ante una modificación de las condiciones contractuales, la cual debería efectuarse en los términos y con los requisitos que exige la normativa de transparencia de operaciones y protección de la clientela, anteriormente señalados.

Una vez aclarado lo anterior, y respecto a la comisión por exceso sobre el límite, este Departamento ha venido señalando que, para que pueda adeudarse aquella, además de venir recogida en el contrato, debe haber sido concedida una facilidad crediticia por parte de la entidad (consistente en permitir que se supere el límite de crédito inicialmente concedido) como consecuencia de disposiciones efectuadas con la tarjeta. Por lo tanto, esta comisión:

- No puede adeudarse si en el período de que se trate el cliente no ha efectuado disposiciones con tarjeta que excedan el límite de crédito.
- No puede reiterarse como consecuencia de un mismo excedido, aun en el caso de que este se prolongue en sucesivas liquidaciones de la cuenta. Por lo tanto, tampoco podrá cobrarse en aquellos casos en los que, pese a haber consumo, la cantidad reembolsada en el período de liquidación correspondiente es superior al gasto efectuado en él. Esta actuación, lejos de considerarse una nueva disposición o facilidad crediticia otorgada, ha de ser entendida como una disminución del exceso inicialmente utilizado o una mera acumulación de la deuda pendiente de pago.
- No puede adeudarse una vez cancelada la tarjeta, dado que ya no existe límite alguno concedido desde el momento en el que se lleva a cabo la cancelación.

6.- Comisión de reclamación de posiciones deudoras.-

La aplicación de esta comisión constituye una práctica bancaria habitual que tiene por objeto la recuperación de los costes que debe soportar la entidad como consecuencia de las gestiones necesarias para la recuperación de los impagados, siendo preceptiva para su procedencia la mención en el documento contractual correspondiente. Ahora bien, el Departamento considera que para poder efectuar adeudos por este concepto, además de estar recogida la comisión en el contrato, desde el punto de vista de las buenas prácticas bancarias, deben cumplirse una serie de requisitos:

- En primer lugar, debe quedar claro que el devengo de la comisión está vinculado a la existencia de gestiones efectivas de reclamación realizadas ante el cliente deudor, algo que, a juicio del Departamento, no queda justificado con la simple remisión de una carta periódicamente generada por ordenador, debiendo la entidad concretar y acreditar la realización de dichas gestiones. - En segundo lugar, la comisión no puede reiterarse en la reclamación de un mismo saldo por gestiones adicionales realizadas por la entidad con el mismo fin, ni siquiera cuando, en el caso de impago en el tiempo, el mismo se prolonga en sucesivas liquidaciones. No obstante, se considera que la aplicación de la comisión es compatible con la repercusión de los gastos soportados por la entidad a consecuencia, en su caso, de intervención de terceros (por ejemplo, notaría) en las gestiones de reclamación (siempre que tal circunstancia esté contractualmente contemplada y acreditada).
- En tercer lugar, dada su naturaleza, se exige que su cuantía sea única, cualquiera que sea el importe del saldo reclamado, no admitiéndose tarifas porcentuales.
- Por último, como criterio adicional, se considera que la aplicación automática de dicha comisión no constituiría una buena práctica financiera (ni una aplicación correcta de los principios antes señalados), ya que la reclamación debe realizarse teniendo en cuenta las circunstancias particulares de cada impagado y de cada cliente.

7.- Aplicación al caso analizado.-

En el presente caso, la parte reclamante muestra su disconformidad, con carácter general, con la deuda pendiente. En este sentido, informamos a la parte reclamante que el marco de actuación de este Departamento está restringido a **operaciones concretas** que afecten a los clientes, puesto que la **revisión y auditoría** por parte de este Departamento de la totalidad de la relación que vincula a la entidad con su cliente desbordaría nuestra finalidad competencial y material.

Así, la entidad ha aportado extensa documentación que acredita el origen de la deuda por lo que si la parte reclamante detectase que algún movimiento en concreto no corresponde con lo contractualmente previsto podrá plantear nueva reclamación ante este Departamento, cumpliendo el trámite previo e inexcusable de presentar escrito ante el SAC de la entidad reclamada.

Dicho lo anterior, respecto de la cuota a pagar, de la documental aportada por la entidad se observa que el límite de crédito concedido fue de 600 € y se aprecia también que desde el 31/10/2015 hasta el 31/3/2016 y el 30/9/2016 la deuda pendiente excedió del límite

concedido, por lo que el importe mensual a pagar por el cliente se correspondía con la suma de la cuota pactada (30 €) más el exceso sobre el límite.

Asimismo, se informa a la reclamante de que el importe y la lenta reducción de la deuda puede probablemente deberse a que la cuantía actual de su cuota mensual de tarjeta puede estimarse baja en relación al importe de capital dispuesto.

Ahora bien, han de acogerse parcialmente los términos de la reclamación respecto de los cargos por comisiones por reclamación de saldo deudor, dado que si bien se consideran previstos en el contrato de la reclamante y se ha procedido a la devolución de gran parte de las comisiones cargadas, no se han devuelto todas y, respecto de las no devueltas, no se aprecian acreditadas gestiones efectivas de reclamación de las situaciones de descubierto o impago que generaron las citadas comisiones.

Por lo expuesto, debe estimarse un posible quebrantamiento de la normativa de transparencia por parte de la entidad al no haber aportado documento alguno que acredite las gestiones realizadas encaminadas al cobro de la deuda y que justificarían el cobro de la comisión por reclamación de posiciones deudoras. Ello, sin perjuicio de valorar positivamente los importes retrocedidos a la parte reclamante.

IV. CONCLUSIÓN

Este Departamento aprecia en la actuación de la entidad reclamada un posible quebrantamiento de la normativa de transparencia y buenas prácticas al no haber acreditado las gestiones que justifiquen el cobro de las comisiones por reclamación de posiciones deudoras que no han sido devueltas por la entidad.

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.