

Secretaría General  
Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

**Ref. Expediente:**

---

Informe del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España en relación con la reclamación presentada por D.XXX, en fecha XX de XXX de 20XX contra la entidad XXXX.

**I. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN**

El reclamante, que formuló en tiempo y forma reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente (SAC) de la entidad reclamada, muestra su disconformidad con diversos aspectos relacionados con la formalización de un préstamo personal y la información previa facilitada por la entidad al respecto.

Expone que el XX de julio de 2017 solicitó a su sucursal bancaria una ampliación de su hipoteca por importe de 30.000 euros, pero parece ser que la operación que finalmente firmó, así como su mujer, fue un préstamo personal por importe de 34.000 y otro de 2.816,45 euros.

Considera que ha sido engañado y que se le facilitó información falsa a sabiendas, como, afirma, demuestran los *emails* intercambiados con la oficina.

Señala que se ha percatado de que el banco ha hecho un cargo suplementario en su cuenta de 2.816,45 euros.

Por lo expuesto, solicita que el préstamo concedido se corresponda con una ampliación de hipoteca de 30.000 euros y se deje sin efecto la cancelación del préstamo personal de aproximadamente 2.900 euros que mantenía con la entidad.

Damos por reproducido el contenido de su escrito por ser conocido por ambas partes.

**II. ALEGACIONES DE LA ENTIDAD RECLAMADA**

La entidad reclamada presentó sus alegaciones mediante escrito recibido en este Departamento en fecha 12 de marzo de 2018, en el cual manifiesta que el reclamante transmite su disconformidad con las condiciones del préstamo consumo n.º XXXX \*\*\*\* \*\*

\*\*\*\*\*XX, formalizado el XX de agosto de 2017, al manifestar que las mismas no se ajustaban a lo previamente pactado. Además, indica que:

- Dio respuesta a la reclamación previa del Sr. XXX en fecha 28 de diciembre de 2017.
- En julio de 2017 el cliente se dirigió a la sucursal planteando una ampliación de 30.000 euros en el capital de su préstamo hipotecario. A raíz de dicha solicitud, la oficina le informó de la posibilidad de financiarlo como préstamo consumo y de los precios vigentes para ambas alternativas.
- Al mostrar su preferencia por la ampliación del préstamo hipotecario, se tramitó dicha petición, si bien el 11 de agosto de 2017 el departamento de riesgos denegó la ampliación, que fue comunicada al cliente verbalmente, ofreciéndole la posibilidad de financiar el riesgo mediante un préstamo consumo en las condiciones inicialmente propuestas.
- Ese ofrecimiento se reiteró el 22 de agosto de 2017, tal y como se evidencia en el correo electrónico aportado por el cliente, donde el subdirector le indicaba textualmente: “efectivamente tienes un préstamo personal autorizado y que podrías firmar por 34.000 euros con las condiciones expuestas por mi compañera” y finalizaba indicado “si estas interesado en su firma, coméntamelo para preparar la documentación y ver cuándo lo podríamos firmar”.
- En el *email* del 27 de julio de 2017, las condiciones financieras ofrecidas consistían en un capital de 34.000 euros, a un plazo de ocho años y a un tipo de interés fijo del 5,75%.
- El 22 de agosto de 2017 el cliente dio su conformidad al subdirector para formalizar el préstamo consumo y al día siguiente se repasaron en la oficina los términos de la financiación, aceptando la información precontractual y formalizándose ante notario, posteriormente, el contrato por un capital de 36.816,45 euros en condiciones idénticas a las ofrecidas desde el inicio.
- Ese mismo día el cliente dio orden de cancelar el préstamo n.º XXXX \*\*\*\* \*\* \*\*\*\*\*XXXX.

Damos por reproducidas la totalidad de sus alegaciones a todos los efectos.

### **III. SEGUNDO ESCRITO DEL RECLAMANTE ANTE LAS ALEGACIONES DE LA ENTIDAD RECLAMADA**

La parte reclamante se ha pronunciado sobre las alegaciones presentadas por la entidad reclamada mediante escrito recibido en este Departamento el 20 de abril de 2018, en el cual manifiesta que la respuesta del banco ignora los argumentos por él presentados, limitándose básicamente a insistir en que él firmó los documentos.

Asimismo, denuncia que:

- Es falso que le informaran verbalmente de la denegación de la ampliación del préstamo hipotecario y que los *emails* dan fe de que nunca se les negó la posibilidad de dicha ampliación.

- Es mentira que firmara la cancelación de otro préstamo, que no fue solicitada y que, al ser propuesta por el banco, fue rechazada. Señala que el documento que aporta el banco a estos efectos ha sido rellenado manualmente con posterioridad a la firma.
- La entidad no explica por qué hablando en los *emails* de un préstamo de 34.000 euros, finalmente se firmaron dos por importe de 36.816,45 euros, ni por qué le han cobrado después 2.816,45 euros.
- En un *email* le dijeron que la cuota a pagar mensualmente, una vez cancelado el préstamo que proponían sería de 397 euros, pero lo que están pagando en la actualidad es un total mensual de 653,22 euros.

#### **IV. OPINIÓN DEL DEPARTAMENTO**

**1.-** A este Departamento le corresponde enjuiciar la actuación de la entidad **desde la óptica de la normativa de transparencia y de protección a la clientela, así como de las buenas prácticas y usos financieros.**

De igual modo, procede señalar que este Departamento sólo puede emitir un pronunciamiento sobre aquellas cuestiones que se someten a su conocimiento y cuentan con la debida **acreditación documental**, no pudiendo entrar a valorar las manifestaciones verbales que no sean admitidas por ambas partes, ya que ello implicaría dar credibilidad a lo expuesto por una de ellas en detrimento de la otra.

La base para emitir este pronunciamiento se encuentra, por tanto, en los documentos aportados por las partes al expediente, en particular –más no en exclusiva- en los de carácter contractual, los cuales deben reflejar de forma adecuada y transparente los derechos y obligaciones que 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.

**2.-** En primer lugar, en cuanto al importe de 653,22 euros que, según asevera el reclamante, está pagando actualmente al banco y con el cual muestra su disconformidad, hemos de poner de relieve que se trata de un motivo de reclamación manifestado por primera vez ante este Departamento en su escrito de contra-alegaciones, por cuanto del examen de la reclamación previa presentada ante el SAC de la entidad, no se observa que hubiera planteado dicha cuestión.

En consecuencia, no constando que el reclamante hubiese cumplido en este punto de la reclamación con el referido trámite previo en este punto, resulta aplicable el artículo 7.1 de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, que dispone:

*“Para la admisión y tramitación de reclamaciones o quejas ante el servicio de reclamaciones correspondiente será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente al departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al defensor del cliente o partícipe de la entidad contra la que se reclame”.*

Así las cosas, hemos de abstenernos de emitir un pronunciamiento al respecto.

**3.-** Por otra parte, debemos recordar que, en relación con la que parece ser la principal pretensión del Sr. XXXX en sus escritos de reclamación, consistente en la ampliación por un importe de 30.000

euros del préstamo hipotecario mantenido en la entidad, no existe imperativo legal alguno que establezca una obligación por parte de las entidades financieras de ofrecer los productos bancarios con las condiciones que los clientes requieran, pues se trata de una cuestión que recae en el ámbito de la política comercial y de funcionamiento operativo de la entidad, cuya fiscalización excede de las competencias del Banco de España al enmarcarse en el ámbito discrecional de actuación de las mismas, con base en el principio de libertad de contratación que inspira nuestro ordenamiento jurídico y que permite a las entidades de crédito gestionar de manera autónoma su asunción de riesgos directos.

En este sentido, **la negativa de la entidad a dicha petición del cliente no puede considerarse contraria a las buenas prácticas bancarias.**

**4.-** Por lo que se refiere a la discutida operación de **cancelación de un préstamo anterior que el reclamante mantenía** con la entidad por importe de, según manifiesta este, aproximadamente 2.900 euros y respecto del cual afirma no haber solicitado nunca su amortización anticipada, hemos de hacer referencia al justificante que obra en las actuaciones relativo al contrato n.º XXXX \*\*\*\* \*\*\*\*\*XXXX, que habría sido firmado por aquel bajo el concepto “cancelación préstamo” y por el cual habría autorizado la operación que ahora denuncia.

En consecuencia, habiendo quedado acreditada dicha autorización al cargo en cuenta por dicha cancelación, **no encontramos motivos para emitir un pronunciamiento contrario al proceder de la entidad en este punto.**

No obstante lo dicho, y habiendo sido puesta de manifiesto por el reclamante la presunta comisión de los delitos de falsificación de firma y de engaño, hemos de indicar que en virtud del artículo 10.1, apartados a) y b) de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, este Departamento no puede emitir un pronunciamiento sobre la misma, al no resultar competente para valorar si se ha producido un ilícito penal, siendo esta una cuestión que, de estimarlo oportuno el interesado, debe ser sometida a conocimiento y resolución de los tribunales de justicia, a quienes correspondería en última instancia la definitiva fijación de los hechos y de las consecuencias jurídico-patrimoniales que pudieran derivarse de los mismos para las partes implicadas, haciendo uso, a tal fin, de los medios de prueba admitidos en nuestro ordenamiento jurídico.

**5.-** En cuanto a la **comunicación al cliente de la viabilidad de la operación de novación solicitada**, no constando oposición de la entidad al contenido de los *emails* aportados al expediente por su cliente, a los que de hecho alude, cabe llamar la atención sobre el remitido al reclamante por el personal de la sucursal en fecha XX de julio de 2017, a las 11:04 horas, del que, salvo error, se deduce que la entidad informó a su cliente, en un primer momento, de que la operación de ampliación de préstamo hipotecario resultaba viable, afirmándose:

*“Le detallo resumen del estudio de la operación:*

*La operación desde el punto de vista de riesgo es VIABLE.*

*Dicho lo cual le decía que para ese importe le compensa más hacerlo como préstamo consumo que como ampliación de préstamo hipotecario...”*

Sin embargo, en el Documento titulado *Comentario C.Análisis Rgos.*, fechado el XX de agosto de 2017, la entidad manifiesta que no considera viable la novación con ampliación del préstamo con garantía hipotecaria solicitada por el reclamante.

Así las cosas, en este punto hemos de reprochar a la entidad que no haya ofrecido explicación alguna sobre esta discrepancia existente entre lo afirmado en uno y otro documento en relación con esta solicitud planteada por su cliente.

Todo ello a pesar de haber sido la entidad expresamente requerida por esta instancia -en virtud del artículo 11.1 de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre- en el escrito de solicitud de alegaciones: *“a fin de que formule las alegaciones que estime convenientes, aportando su total justificación documental, así como cuantos datos obren en su poder, debidamente acreditados, que permitan informar sobre la reclamación de referencia y, en su caso, copia de los contratos reguladores de la operativa reclamada”*, lo que supone un obstáculo a la claridad y transparencia informativa que debe estar presente tanto en las relaciones de las entidades financieras con sus clientes, como en la colaboración para con este Departamento a la hora de resolver las reclamaciones recibidas.

En consecuencia, **apreciamos que dicha falta de colaboración es contraria a las buenas prácticas y usos financieros.**

**6.-** En relación con los **posibles defectos en la información proporcionada por la entidad con anterioridad a la firma del contrato de préstamo personal**, hemos de señalar que en cuanto a la información precontractual, el artículo 10 de la **Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo** (LCCC) contempla una lista exhaustiva de información (tipo de crédito, importe total del crédito, duración de contrato, tipo deudor, TAE, derecho de retracción y de reembolso anticipado...) que deberá especificarse dentro de un formulario estandarizado denominado “Información normalizada europea sobre el crédito al consumo” (en lo sucesivo, “INE”), el cual deberá facilitarse al consumidor “con la suficiente antelación”. Igualmente, entre otros aspectos relevantes, se regula la información precontractual en casos específicos, tales como los descubiertos; se exige del cumplimiento de los requisitos de información precontractual a los intermediarios de crédito a título subsidiario; y se contempla la obligación de evaluar la solvencia del consumidor.

Junto con la información normalizada, se establece el deber de los prestamistas y, en su caso, de los intermediarios de prestar asistencia al consumidor con carácter previo a la formalización del contrato (artículo 11), facilitándole explicaciones adecuadas de forma individualizada sobre el producto, «incluidas las consecuencias en caso de impago».

Naturalmente, la carga de la prueba del cumplimiento de estas obligaciones legales corresponde al prestamista. Tanto es así, que no se considera acreditación suficiente de la puesta a disposición de dicha INE la mera inclusión en el contrato de una cláusula por la que su titular reconozca quedar informado de que aquella se encuentra accesible en la página web de la entidad, máxime cuando, al tratar de complementarse dicho argumento con el propio documento del que se afirma que era el publicado en la citada web con anterioridad a la contratación, se halla que este contiene puras menciones genéricas y no adaptadas al caso concreto (por ejemplo, en cuanto al importe total del crédito) y que esta circunstancia cronológica no resulta adversa en modo alguno. Esta apreciación por nuestra parte nos lleva a concluir que podríamos encontrarnos ante un quebrantamiento normativo.

De la documentación aportada a las actuaciones cabe destacar la copia de la póliza de préstamo consumo tipo fijo n.º XXXX\*\*\*\*\*XXXX, suscrito con la entidad por el reclamante y D.<sup>a</sup> XXX el XX de agosto de 2017, por importe de 36.816,45 euros, a amortizar mediante 96 cuotas mensuales de 479,35 euros, siendo el tipo de interés del 5,75%.

En este sentido, ha quedado acreditado que la cantidad finalmente concedida a los prestatarios por parte de la entidad ascendió a 36.816,45 euros, tal y como se observa en el contrato de préstamo.

Llegados a este punto, y ante la reclamación del cliente, que denuncia la defectuosa información previa que le habría facilitado la entidad con respecto al préstamo formalizado, especialmente en lo referente a la cuantía prestada, debemos reprochar que la entidad no haya aportado la INE relativa a dicho préstamo de 36.816,45 euros, constando en esta sede únicamente un documento similar pero de cuantía diferente (de 34.000 euros).

Así las cosas, no habiendo quedado acreditada la entrega al cliente por parte de la entidad del documento de *Información normalizada europea sobre el crédito al consumo (INE)* con la debida antelación a la formalización del controvertido préstamo consumo tipo fijo de 36.816,45 euros, **hemos de apreciar en la actuación de la reclamada un posible quebrantamiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela.**

Consideraciones que permiten alcanzar la siguiente,

## **V. CONCLUSIÓN**

En relación con los hechos que motivan esta reclamación, este Departamento estima que la actuación de la entidad reclamada podría ser constitutiva de un quebrantamiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela al no haber acreditado la entrega al cliente de la INE relativa al controvertido préstamo consumo tipo fijo de 36.816,45 euros con la debida antelación a la formalización del contrato.

Asimismo, consideramos que su proceder es contrario a las buenas prácticas y usos financieros, toda vez que no ha ofrecido explicación alguna sobre la discrepancia relativa a la comunicación al cliente de la viabilidad de la novación, existente en dos documentos aportados al expediente, lo que supone una falta de colaboración con este Departamento.

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.