

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<sup>a</sup> 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 porque contrató un depósito a plazo pero su importe (18.000 €) no fue abonado en su cuenta en el momento de su vencimiento (el 13 de agosto de 2016), sino que se renovó automáticamente *sin previo aviso* y sin su *consentimiento ni conocimiento*.

Manifiesta ante este Departamento que, dada su edad, necesita disponer del dinero de su depósito por asuntos personales *a la mayor brevedad posible*.

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

## **II. ALEGACIONES DE LA ENTIDAD RECLAMADA**

La entidad presentó las mismas mediante escrito de fecha 20 de abril de 2017, cuyo contenido también consideramos íntegramente reproducido, en aras de la brevedad. En esencia alega:

- Que, tanto el contrato de depósito como el documento con la información precontractual (FIPER) que el 13 de agosto de 2015 la reclamante firmó antes de suscribir el depósito, incluía una casilla que informaba de la renovación automática; con ello considera haber dado debido cumplimiento a las obligaciones que le impone la normativa de transparencia;
- Que, llegado el vencimiento, procedió al abono de los intereses e informó a la cliente a través de un extracto bancario;

- Que, si la cliente deseaba cancelar el depósito al vencimiento, debía haberle cursado una orden contraria a la renovación automática, recibida al menos dos días antes del vencimiento.

### **III. OPINIÓN DEL DEPARTAMENTO**

Corresponde analizar en el presente informe si la actuación de la entidad -en relación con la discutida renovación del depósito a plazo- incurrió, o no, en quebrantamiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela, o de las buenas prácticas y usos financieros.

Se consideran **normas de transparencia y protección de la clientela** aquellas que contienen preceptos específicos referidos a las entidades supervisadas y, que con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes, establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unos y otros, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulan determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información. Se entiende por **buenas prácticas** aquellas 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<sup>1</sup>.

#### ***1.- Normativa y criterios generales:***

En los contratos de depósito de duración determinada, usualmente se incluye la posibilidad y las condiciones de su **renovación tácita**, y es fundamental que queden claramente determinados los plazos que las partes se conceden para el preaviso, del vencimiento y para que el titular pueda renunciar a la renovación automática, así como la forma y plazo de comunicación, en su caso, de las nuevas condiciones de aplicación.

La normativa general en materia de transparencia y protección a la clientela, aplicable a un depósito a plazo es: la **Orden EHA/2899/2011**, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios y **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<sup>2</sup>. De dicha normativa, procede indicar que:

- Exige facilitar información previa a la contratación, debiendo destacarse, a los efectos que aquí interesan, lo que establece la Norma Sexta de la Circular 5/2012, que regula la **Información precontractual** y, en concreto en su apartado 2.2 para *Depósitos a plazo con garantía del principal*, exige que dicha información incluya (y se trata de una de las condiciones que deben resaltarse, según el anejo 3 de la misma Circular):

*b) La duración del contrato. Si, al vencimiento de este, el depósito se renueva tácitamente, deberá indicarse de forma expresa, junto con el plazo y demás condiciones a que el mismo quedará sujeto tras la renovación.”*

- Regula el contenido necesario del **contrato**, y entre otras cosas exige que, cuando se prevea la *prórroga* del contrato de depósito, se especifique la forma y condiciones en que el cliente podrá expresar su *consentimiento* a la misma; e indica que, cuando se conozcan, se detallarán las *nuevas condiciones* que resultarán de aplicación al producto o servicio una vez prorrogado, o los

---

<sup>1</sup> Ver 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 (BOE de 22).

<sup>2</sup> En vigor, con carácter general, desde el 29 de abril de 2012 y 6 de octubre de 2012, respectivamente.

mecanismos que se utilizarán para su determinación (el artículo 7.3 d) de la Orden y Norma Décima apartado 1 d) de la Circular 5/2012).

El contrato, además, debe recoger la obligación de la entidad de **comunicar al cliente** los términos exactos de la prórroga con antelación razonable o, si así se pacta, como máximo en el momento de la propia prórroga, siempre que se otorgue al cliente la posibilidad de retrotraer la operación a sus condiciones previas, en el plazo máximo de un mes desde que se comuniquen las nuevas condiciones (Norma Undécima, punto 7 de la Circular 5/2012).

- Establece la necesidad de que las *modificaciones unilaterales y prórrogas* en este tipo de contratos, así como los derechos de que goce el cliente en relación con las mismas se **comuniquen** por la entidad con una *antelación* no inferior a **un mes** (artículo 8.2 de la Orden<sup>3</sup>) o, si así se hubiera pactado, *como máximo en el momento de la propia prórroga, siempre que se otorgue al cliente la posibilidad de retrotraer la operación a sus condiciones previas, en el plazo máximo de un mes desde el momento en que se le comuniquen las nuevas condiciones.*

Entiende este Departamento que, con estas exigencias, se solventa parte de la problemática más habitual en las renovaciones de depósitos a plazo fijo. Pues las reclamaciones más frecuentes incidieron sobre el hecho de que la entidad no hubiera efectuado la preceptiva comunicación previa de las nuevas condiciones, o no lo hiciera con la suficiente antelación, para que el cliente pueda valorar si son de su interés o prefiere buscar otra alternativa de rentabilidad (en otra entidad o en otros productos); la comunicación deberá hacerse con tiempo suficiente, para que el cliente no pierda la remuneración de sus fondos durante determinado número de días.

## **2.- Estudio del caso concreto:**

La reclamante reprocha a la entidad la renovación automática de su depósito a plazo sin preaviso y sin su consentimiento ni conocimiento. La entidad se defiende invocando la casilla que advertía de la renovación automática (figuraba en el contrato y el documento de información precontractual, ambos firmados por la reclamante con fecha 13 de agosto); manifiesta que la reclamante debería haberle comunicado que no quería renovar con dos días de antelación.

En definitiva, la entidad sostiene que la reclamante debería haberle preavisado de su intención de no renovar. Pero no alega ni demuestra que ella, por su parte, cumplió con su obligación de comunicar a la reclamante, con un mes de antelación (o con posibilidad de retrotraer la operación) que se produciría la prórroga y las condiciones que serían aplicables desde entonces al depósito. Dicha comunicación le resultaba exigible en virtud de la Norma Decima, punto 1 apartado d) de la Circular 5/2012, ya citada, y del propio contenido del contrato que firmó con la cliente, cuya condición general 12ª titulada RENOVACIÓN establecía:

<sup>3</sup> "Artículo 8. Comunicaciones al cliente.  
(...)

2. Cuando una entidad de crédito tenga el derecho de modificar unilateralmente cualquier término de un contrato de servicio bancario deberá comunicar al cliente, con una antelación no inferior a un mes, siempre que la duración inicial del contrato exceda de este plazo, los términos exactos de tal modificación o prórroga y los derechos de que, en su caso, goce el cliente en relación con las mismas"

*“Las nuevas condiciones de renovación serán comunicadas al titular, por escrito con antelación al momento de la misma”.*

En este expediente, la entidad no ha demostrado que, llegado el vencimiento del depósito, efectuó al cliente la citada comunicación, por lo cual se aprecia **posible quebrantamiento de la normativa** aludida en el punto anterior, en concreto de la Norma Undécima punto 7 de la Circular.

También se observa posible quebrantamiento de la Norma sexta y anejo 3 de la Circular 5/2012 ya que la información precontractual no informaba de forma destacada a la reclamante del plazo y demás condiciones a que quedaría sujeto el depósito tras su renovación.

#### **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, en todo caso, de las buenas prácticas financieras, por no enviar una comunicación a la reclamante, antes de la renovación del depósito, con los términos exactos de la renovación, y porque tampoco en la información precontractual se incluyeron de forma destacada las condiciones a las que quedaría sujeto el depósito tras la renovación.

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.