

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. XXXX en fecha de 21 de mayo de 2018, contra la entidad XXXX.

I. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

El reclamante interpuso reclamación ante XXXX en la que expone las siguientes consideraciones:

1. Que mantiene con la entidad una tarjeta de crédito modalidad revolving.
2. Que hasta el 14 de noviembre de 2017 pagaba a fin de mes todo lo adeudado en la cuenta de la tarjeta. A partir de esta fecha, pidió que se le cargaran 1.000 € de cuota mensual.
3. Que le están cobrando intereses por el total del extracto desde el día 14 de noviembre de 2017 en lugar de hacerlo por los importes aplazados desde esa fecha.
4. Que desea saber cómo se han calculado los 94,46 € de intereses que se le cargaron en el período que abarca desde el 14 de noviembre de 2017 al 13 de noviembre del mismo año.
5. Que desea que se le calculen los intereses que le correspondería abonar si en vez de pagar 1.000 € de cuota el día 9 de enero de 2018, hubiera pagado 4000 €.
6. Que no entiende como el CER (Coste Efectivo Remanente) o TAE (Tasa Anual de Equivalencia) es del 22,5% cuando siempre ha sido del 18,9%.
7. Que por un error del sistema de XXXX, se le ha efectuado un doble cargo el día 11 de diciembre de 2017 por la cantidad de 74,6 €. Dicho cargo, va a originar que tenga que adelantar el pago de tal cantidad y abonar los intereses del aplazamiento.

II. ALEGACIONES DE LA ENTIDAD RECLAMADA

La entidad reclamada presentó alegaciones mediante escrito recibido en el Banco de España, en las que literalmente se exponen las siguientes consideraciones:

“En las Condiciones Generales del Contrato que el Cliente firmó se establecía una TAE del 18,9%, que no ha sido modificada con posterioridad, tal y como podrán comprobar en la comunicación remitida al Cliente en abril de 2017, que aportamos como documento nº 5, donde se informa al Cliente de las condiciones actualmente vigentes desde el pasado mes de septiembre de 2017 y donde se refleja una TAE del 18,9%.

En este sentido, el 22,25% al que hace referencia el Cliente en su escrito, no corresponde a la TAE aplicable a su cuenta de tarjeta con número de referencia 2474272 sino al C.E.R (Coste Efectivo Remanente), que tal y como se informa en los extractos mensuales, de los que adjunta copia el Cliente en su escrito, es el coste de la operación si sigue su curso normal hasta su completa amortización.

En cuanto a los intereses cargados con motivo del aplazamiento del pago, les informamos que con fecha 11/12/17 el Cliente se puso en contacto con nuestra entidad para modificar la forma de pago de su tarjeta de crédito, de pago a fin de mes a un pago fijo de 1.000€.

Así, conforme a lo establecido en las Condiciones Generales del Contrato de su tarjeta de crédito, el Cliente aplazó el saldo pendiente de pago del periodo de liquidación comprendido desde el 14/11/2017 al 13/12/2017 pues en lugar de realizar el pago del total del saldo pendiente a final de dicho periodo, realizó el pago de 1.000€, tal y como podrán comprobar en el extracto que aportamos como documento nº 6, generándose 94,46€ de intereses con motivo del aplazamiento y conforme a lo establecido en la Cláusula 6 de las Condiciones Generales del Contrato de la tarjeta de crédito del Cliente donde se establece lo siguiente:

6.- Devengo de intereses. El devengo de intereses será diario se liquidan de fecha a fecha de liquidación y se emitirán al cobro de acuerdo con lo establecido en el extracto correspondiente. (..)

El cálculo del importe total de los intereses devengados en cada cuota mensual se efectúa de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$I = (A \times i \times d_0) + \sum_{n=0}^N (D_n \times i \times d_1) - \sum_{r=0}^r (R_r \times i \times d_2) - (P \times i \times d_3)$$

Dónde: I= Importe total de los intereses mensuales. A= saldo del extracto de cuenta anterior. i= TIN/nº de días del año. TIN= Tipo de interés nominal. do= nº de días del mes correspondiente al período de liquidación. n= número de disposiciones. D= Importe de las diferentes disposiciones efectuadas durante el mes correspondiente al período de liquidación. d1=número de días transcurridos desde las diferentes disposiciones hasta el último día del período de liquidación correspondiente. R= Importe de los diferentes reembolsos efectuados durante el mes correspondiente al período de liquidación. r= número de reembolsos. d2=número de días desde los diferentes reembolsos hasta el último día del período de liquidación correspondiente. P= importe del pago de la cuota mensual d3=número de días transcurridos desde el pago de la cuota mensual hasta el último día del período de liquidación correspondiente.

Los intereses se capitalizarán y cargarán en cada fecha de liquidación, devengando nuevos intereses al tipo de interés nominal aplicable desde la fecha de liquidación.

Por otra parte, en relación al cálculo de intereses que corresponderían si en lugar de haber realizado el pago de 1.000€ el 09/01/2018 hubiese pagado 4.000€, les informamos que el Cliente tiene a su disposición el simulador que este Banco de España ha puesto a disposición del público en su Portal del Cliente Bancario.[...]

En relación al cargo de fecha 11/12/2017 por importe de 74,60€ que aparece duplicado en el extracto del Cliente comprendido desde el 14/11/2017 hasta el 13/12/2017, y que aportamos en el documento nº 6, les informamos que, quedó resuelto de manera satisfactoria para el Cliente, pues en la misma fecha del cargo se procedió al abono del importe de uno de uno de ellos, lo que provocó que los intereses se compensaran y que el Cliente no pagase intereses de más, aunque la devolución la viese reflejada en el siguiente extracto.”

III. SEGUNDAS ALEGACIONES DE LA ENTIDAD RECLAMADA

La entidad reclamada presentó segundas alegaciones mediante escrito recibido en el Banco de España, en las que nos remite un documento que muestra el detalle pormenorizado del cálculo de intereses correspondiente al período que va desde el 14 de noviembre de 2017 al 13 de noviembre del mismo año.

IV. OPINIÓN DEL DEPARTAMENTO

1. En primer lugar debemos indicar que la entidad reclamada ha resuelto en sus alegaciones los puntos sexto y séptimo del primer epígrafe de este informe de tal forma que ha aclarado al reclamante que la TAE del crédito es del 18,9% y que no se ha producido ningún perjuicio económico al reclamante por el error subsanado motivado doble cargo el día 11 de diciembre de 2017 por la cantidad de 74,6 €.

2. Por otro lado, debemos advertir que en un crédito de esta naturaleza –revolving–, los intereses generados, comisiones repercutidas y devoluciones de domiciliaciones son financiados junto al resto de las operaciones. Asimismo, en los créditos de naturaleza revolving, debe tenerse en cuenta que, ante tasas elevadas de interés de la cuenta de la tarjeta, incluso aunque se pagaran puntualmente los recibos sin soportar comisiones por devolución de los mismos, cuando se pagan cuotas mensuales bajas en términos relativos respecto al importe total de la deuda, hace que la amortización del principal se realice en un plazo muy largo, lo que implica el pago total de una cifra elevada de intereses, pues debe tenerse presente que los mismos se calculan sobre el principal medio pendiente de pago para cada período de liquidación.

La elevación de la cuota mensual haría que se acortara el período de amortización de la deuda con la consecuente reducción del importe absoluto de intereses a pagar durante la vida de la operación, para un mismo saldo pendiente en un momento determinado.

Adicionalmente, si en algún momento la cuota periódica no alcanzara a cubrir la totalidad de intereses devengados en un período mensual, por la parte de los intereses que excediera dicha cuota, se incrementarían a la deuda pendiente, es decir, se produciría una amortización negativa, devengándose intereses por la totalidad de la deuda; del mismo modo, si se producen impagos, la deuda impagada se capitaliza nuevamente, hecho que se ve agravado por el cargo de comisiones por reclamación de cuota impagada.

3. En lo que se refiere al cálculo de intereses del período que abarca desde el 14 de noviembre al 13 de noviembre de 2017, este Departamento ha hecho una auditoría completa del devengo de intereses correspondiente a dicho período. Por tanto, no podemos dejar de observar que:

a) El cliente realizó con fecha valor correspondiente al 11 de diciembre de 2017 un pago por domiciliación bancaria por la cantidad de 2.449,68 €. No obstante, a la vista del documento adjuntado por la entidad en sus segundas alegaciones, se observa que este abono no ha devengado intereses negativos, de tal forma que se minore la cantidad a pagar por intereses, sino desde el día 12 de diciembre de 2017, un día después de su fecha valor.

Dado que la entidad no ha dado explicaciones sobre este hecho, este Departamento denota una falta de la diligencia debida en las relaciones con su clientela, así como falta de colaboración con este Departamento. Así, estimamos que la entidad reclamada ha incurrido en una actuación contraria a las buenas prácticas y usos financieros al no haber aportado la total justificación documental de sus alegaciones, que permitan informar sobre la reclamación de referencia.

b) En sus primeras alegaciones, la entidad expone una forma para el cálculo de los intereses a devengar cada período en la que el interés aplicado es $i = \text{TIN}/n^\circ$ de días del año. Tras analizar este caso, este Departamento ha comprobado que dicha expresión induce a error puesto que el número de días del año al que se refiere la entidad, no se corresponde con el año natural –de 365 o 366 días en caso de ser bisiesto– sino con el año comercial, que tiene 360 días.

Esta falta de explicaciones adecuadas respecto a la fórmula mediante la cual se devengan los intereses ha de entenderse igualmente como una falta de colaboración con este Departamento constitutiva de una conducta contraria a las buenas prácticas y usos financieros.

c) En el propio contrato de tarjeta así como en las alegaciones de la entidad, se indica que la TAE es del 18,9%. Esta cifra no es exacta, como veremos, puesto que para el cálculo de la TAE la entidad ha tomado el año natural como si tuviera 360 días.

En la liquidación adjuntada por la entidad de los intereses devengados, se parte de un interés nominal diario del 0,00048444 o 0,04844%. Para obtener el interés nominal anual –Tipo de Interés Nominal o TIN– que aparece en el contrato, multiplicamos esta cifra por 360, que son los días del año comercial, de tal modo que:

$$0,00048444 \times 360 = 0,17439984$$

Redondeando esta cifra, obtenemos el 17,44 % de TIN que se fija contractualmente.

De la misma forma, para obtener la TAE que figura en el contrato de tarjeta y sus modificaciones, partimos del interés nominal diario del 0,04844% que multiplicamos por 30 para calcular el interés nominal mensual dado que la entidad ha empleado el año comercial para calcular la TAE. Así, tenemos que:

$$0,00048444 \times 30 = 0,01453332$$

De esta forma, tenemos un 1,453332 % de interés nominal mensual. Para el cálculo de la TAE, la entidad ha considerado que solamente existen 12 meses de 30 días cada uno, como lo mostramos a continuación:

$$(1 + 0,01453332)^{12} - 1 = 0,189038125$$

Si se redondea esta cifra, llegamos al 18,9% TAE que fija el contrato.

Antes de realizar el correcto cálculo de la TAE, debemos indicar que la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014 en su Anexo I, el Anexo I de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo y el Anejo 7 de la Circular 5/2012 de

este Banco de España establecen la ecuación de cálculo de la TAE y literalmente disponen la siguiente observación: *“un año tiene 365 días (en el caso de los años bisiestos, 366), 52 semanas o 12 meses normalizados. Un mes normalizado tiene 30,41666 días (es decir, 365/12), con independencia de que el año sea bisiesto o no”*.

Así las cosas, de conformidad al Anexo I de dicha Directiva y a la Circular 5/2012, multiplicamos el interés nominal diario del 0,04844% por 30,41666 días para obtener el interés nominal mensual:

$$0,00048444 \times 30,41666 = 0,014735172$$

Dado este interés nominal mensual, para calcular el TIN multiplicamos esta cifra por 12, dado que el año natural no bisiesto tiene 12 meses de 30,41666 días de promedio:
 $0,014735172 \times 12 = 0,176822064$

Para calcular la TAE, partimos igualmente del interés nominal mensual del 0,014735172 con el que operamos como sigue:

$$(1 + 0,014735172)^{12} - 1 = 0,191880088$$

La consecuencia de todos los cálculos efectuados, es que el TIN y la TAE reales de la tarjeta de crédito no serían el 17,44 y 18,9 % fijados contractualmente sino que son el 17,6822064 y 19,1880088 % respectivamente.

Resulta conveniente, exponer que la Ley 16/2011 en su artículo 10.3.g) señala que en la información previa al contrato se debe especificar la Tasa Anual Equivalente –TAE-. Dicha Ley, en su artículo 32.1 establece que *“la tasa anual equivalente [...] se calculará de acuerdo con la fórmula matemática que figura en la parte I del anexo I.”*

Así las cosas, este Departamento debe concluir que en su actuación, la entidad reclamada ha incurrido en un posible quebrantamiento del artículo 32 de la Ley 16/2011.

4. Por último, a título meramente informativo, este Departamento va a atender la petición del cliente de que se le calculen los intereses que le correspondería abonar si en vez de pagar 1000 € de cuota el día 9 de enero de 2018, hubiera pagado 4000 €.

Dada la TIN prevista contractualmente y suponiendo que los únicos movimientos hasta la amortización total del capital van a ser abonos mensuales de 1.000 € en la cuenta de la tarjeta, obtenemos el siguiente cuadro de amortización:

		CUOTA	INTERÉS	AMORTIZACIÓN	CAPITAL PENDIENTE
	09/12/2017	0	0	0	4454,25
	09/01/2018	1000	435,9226	564,0774	3890,1726
	09/02/2018	1000	380,718225	619,2817749	3270,890825
	09/03/2018	1000	320,111182	679,8888179	2591,002007
	09/04/2018	1000	253,57273	746,4272702	1844,574737
	09/05/2018	1000	180,522381	819,4776191	1025,097118
	09/06/2018	1000	100,322838	899,6771621	125,4199558

	09/06/2018	137,694389	12,274433	125,4199558	0
SUMA		6137,69439	1683,44439	4454,25	

Se colige, que el total de intereses a pagar será de 1.683,44 €.

Asimismo, con las mismas premisas que hemos asumido anteriormente, si sólo varían los abonos mensuales que pasarían a ser de 4.000 €, llegamos al siguiente cuadro de amortización:

		CUOTA	INTERÉS	AMORTIZACIÓN	CAPITAL PENDIENTE
	09/12/2017	0	0	0	4454,25
	09/01/2018	4000	435,9226	3564,0774	890,1726
	09/02/2018	977,290825	87,1182251	890,1726	0
SUMA		4977,29083	523,040825	4454,25	

Se observa que en este caso el total de intereses a pagar asciende a 523,04 €.

Consideraciones que permiten alcanzar la siguiente

V. CONCLUSIÓN

Este Departamento aprecia en la conducta de la entidad un posible quebrantamiento del artículo 32.1 de la Ley 16/2011.

Asimismo, estimamos que la entidad se ha apartado de lo establecido por las buenas prácticas y usos financieros al:

- No haber ofrecido en sus alegaciones explicaciones adecuadas respecto a la fórmula mediante la cual se devengan los intereses de la tarjeta de crédito.
- No haber aclarado el no devengo de intereses negativos del abono de 2.449,68 € desde el día de su fecha valor.

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.