

Modificaciones contractuales - Formalidades y plazos

La normativa de servicios de pago regula de forma precisa, en sede legal y reglamentaria, la forma y plazo en que las modificaciones contractuales efectuadas a instancia de una de las partes (en este caso, la entidad de crédito) deben ser comunicadas a la otra parte (el cliente), dotando así al proceso de determinadas garantías que refuerzan su transparencia.

Así, en una cuenta corriente a la vista, conforme al artículo 22.1 de la LSP, se distinguen dos tipos de modificaciones:

- las que se podrán aplicar de forma inmediata, debiendo, en cualquier caso, informar sobre ellas en la primera comunicación que se dirija al cliente: son todas aquellas modificaciones que, inequívocamente, resulten más favorables para el cliente, y
- las restantes modificaciones contractuales, que deberán seguir el procedimiento establecido en la normativa o, si consta, en el contrato, procedimiento que, por imperativo legal, incluirá una comunicación individualizada y previa al cliente, en papel u otro soporte duradero, con una antelación no inferior a dos meses respecto de la fecha en que entre en vigor la modificación propuesta.

En ocasiones, cuando las entidades dirigen una comunicación al cliente proponiendo una modificación en el contrato de cuenta corriente, le advierten de que considerarán aceptada la modificación en caso de que él no hubiera notificado a la entidad su no aceptación con anterioridad a la fecha propuesta para su entrada en vigor. Esta aceptación tácita por el cliente de la modificación del contrato marco solo será admisible, según la normativa de servicios de pago, si: i) así se ha convenido en el contrato de cuenta, siendo esta una de las menciones obligatorias del contrato, y ii) se concede al cliente, para el caso de que no acepte la modificación, el derecho de rescindir el contrato de forma inmediata y sin coste alguno antes de la fecha propuesta para tal modificación.

En el expediente R-201701633 se planteaba la falta de comunicación de las modificaciones de un contrato de cuenta. El defensor del cliente había dado la razón parcialmente a la parte reclamante al no haber quedado acreditado que la notificación de las modificaciones se hubiera realizado con la antelación prevista en la normativa vigente. El DCMR estimó, además, que, dado que dicha notificación se había realizado por el canal de banca electrónica y la entidad no había podido acreditar que se hubiera convenido dicho medio de comunicación (puesto que constaba que las comunicaciones se remitían por correo ordinario), se podía haber producido un quebrantamiento de la normativa de transparencia. En los casos en los que, al margen de lo establecido en el contrato, y dentro de su libre política comercial, la entidad ha decidido retroceder las comisiones a su cliente durante un

determinado número de períodos, este DCMR ha venido estableciendo que, para que la entidad pueda variar dicho régimen, aunque conste contractualmente la comisión, las buenas prácticas y usos bancarios exigirían una comunicación previa e individualizada a los clientes afectados en la que se explicaran convenientemente las nuevas condiciones aplicables y, muy particularmente, el cese de la gratuidad de que hasta entonces venían disfrutando, en orden a permitirles aceptarlas o rechazarlas y rescindir el contrato de cuenta corriente suscrito con la entidad.

En varios expedientes resueltos en 2017, las entidades habían procedido a modificar las condiciones de obligado cumplimiento por los clientes para la obtención de determinados beneficios en sus cuentas. Al respecto, este DCMR ha venido sosteniendo que las entidades financieras pueden modificar las condiciones de los contratos de duración indefinida siempre que cumplan con los requisitos de notificación previa establecidos en los propios contratos y en la normativa aplicable. Así, en el expediente R-201705122, la entidad modificó unilateralmente las condiciones que debía cumplir el cliente para poder disfrutar de una exención en la comisión de mantenimiento pactada. El DCMR pudo comprobar que, si bien la modificación había sido adecuadamente notificada al reclamante, esta fue aplicada a liquidaciones que correspondían a un mes posterior a la entrada en vigor de la modificación, por lo que no se podía considerar la actuación de la entidad ajustada a la normativa de transparencia.