

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 XXXX, en fecha XX de XX de XXXX contra la entidad XXXX.

I. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

La parte reclamante interpuso, en tiempo y forma, reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad reclamada, y posteriormente ante este Departamento, solicitando que se dejen de aplicar los intereses remuneratorios que viene cobrando en el contrato de tarjeta por tratarse de unos intereses usurarios y abusivos, y la devolución de los cobrados hasta ahora, pues los mismos son notablemente superiores al normal, además de manifiestamente desproporcionado con las circunstancias del caso, tal y como dictaminó la STS de 25 de noviembre de 2015, así como otras sentencias de menor rango.

Asimismo señala que el contrato de tarjeta incluye cláusulas no negociadas individualmente, además de no cumplir con los requisitos de concreción, claridad, sencillez en la redacción, al incluir términos confusos sin una información previa a la firma, vulnerando la buena fe y justo equilibrio entre los derechos y las obligaciones de las partes.

Damos por reproducido el texto íntegro de la reclamación por resultar éste conocido por todas las partes.

II. ALEGACIONES DE LA ENTIDAD RECLAMADA

La entidad reclamada presentó alegaciones mediante escrito recibido en fecha XX de XX de XXXX, en el que manifestaba que el reclamante es titular de una Tarjeta Visa Cepsa cuyo contrato fue formalizado el XX.XX.XXXX, habiéndose entregado la INE con anterioridad a la firma del mismo.

En cuanto a los intereses aplicados a la deuda, son el resultado de la forma de pago aplazado que el cliente ha elegido para el reembolso de las cantidades debidas por el uso de la tarjeta, habiéndose aplicado el tipo de interés pactado en contrato, el cual no puede equipararse a aquel analizado en la STS de 25 de noviembre de 2015.

Finalmente indica que proceden a la devolución de XX€ correspondientes a una comisión por intento de recobro de saldo impagado, junto con sus intereses, aportándose al expediente los recibos mensuales remitidos al domicilio del titular de la tarjeta y un cuadro de amortización con el desglose de la deuda en los conceptos que la componen.

Damos por reproducido el escrito de 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.

Con ello, ha de entenderse que el informe de este Departamento no se extenderá en ningún caso:

- ✓ a la resolución de controversias surgidas en el **ámbito de las relaciones jurídico-privadas** distintas de las de naturaleza estrictamente bancaria, siendo así que la interpretación y la valoración de la eficacia de los pactos, cláusulas y condiciones establecidos en dicho marco legal, corresponde de forma exclusiva a los tribunales de justicia, a quienes, con carácter general, compete el conocimiento y resolución de las discrepancias que se produzcan como consecuencia de las relaciones mercantiles entre particulares.
- ✓ a la **valoración de prueba diferente de la documental**: en caso de manifestaciones discrepantes, sin una acreditación documental al respecto, este Departamento no puede ofrecer veracidad a una versión en detrimento de la otra, debiendo acudir los interesados, igualmente, a los órganos judiciales, que pueden valorar para formar su opinión otro tipo de pruebas.
- ✓ a la **declaración de nulidad de un contrato, o de alguna de sus cláusulas**, por cualquiera de las causas que puede afectar a la validez del consentimiento –error, violencia, intimidación o dolo-, o por considerarlas abusivas, pues correspondería igualmente a los tribunales de justicia.

Es por ello que, ante la concreta solicitud del reclamante para que se declare nulo su contrato de tarjeta de crédito, debe indicarse que este Departamento no es competente para emitir tal juicio, debiendo acudir el interesado, si lo estima oportuno a los tribunales de justicia.

En el presente expediente ha quedado acreditado que el reclamante es titular desde XX de XXXX de una tarjeta Visa Cepsa.

Así, cabe destacar que el día **8 de julio de 2010** entró en vigor la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, mediante la que se completa la transposición al ordenamiento español de la Directiva 2007/64/CE del Parlamento y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior, transposición iniciada con la publicación de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago. Estas normas han introducido en nuestro ordenamiento significativas modificaciones en la regulación de los servicios de pago; así elevan a rango de Ley diversas cuestiones que hasta ahora se encontraban reguladas en la normativa sectorial de transparencia de las operaciones bancarias, y sobre todo, en lo que a esta última normativa se refiere, establecen que la transparencia de esos servicios se regulará exclusivamente por la citada Orden y no por la Orden de 12 de diciembre de 1989 que hasta ahora les era aplicable.

1.- Contratación de tarjeta:

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.

Respecto a la contratación de la tarjeta en sí, se acredita en el expediente que, el **XX de XX de XXXX** fue firmado por el reclamante una Solicitud de Tarjeta de Visa Cepsa.

El citado contrato de tarjeta, tal como se pone de manifiesto, es un documento único que consta de dos páginas, en las que se encuentran las condiciones generales aplicables a la tarjeta y los datos del cliente, con un apartado destinado a la firma.

En las condiciones generales aplicables a la tarjeta se encuentra la forma de utilización (transacciones generales, obtención de dinero en efectivo en cajeros automáticos y en oficinas y la realización de transferencias con cargo a la cuenta de la tarjeta, incluido “puente cash”), el tipo de interés aplicable, las comisiones (entre ellas la comisión por cuota impagada y la comisión por excedidos del límite de crédito), formas de pago y posibilidad y forma de su modificación, la forma de cálculo de la cuota a pagar, etcétera.

A este respecto, indicar que la entidad tiene implementado un sistema de contratación para las tarjetas del tipo de la que nos ocupa basado en tres documentos:

- Una "solicitud" de la tarjeta, que el cliente rellena y firma y que, posteriormente, se remite a la propia entidad. Este documento firmado por el cliente contiene el conjunto de condiciones generales aplicables a la utilización de la tarjeta, así como las obligaciones y derechos de ambas partes en orden a la disposición y reembolso del crédito, a las que el cliente presta su consentimiento expreso mediante su firma.
- Una carta en la que la entidad remite a su cliente el plástico. Esta carta, contiene también las condiciones generales aplicables a la utilización de la tarjeta (incluido el límite de crédito).
- La propia tarjeta de crédito (el plástico).

Conviene precisar que, pese a que excede la competencia de este Departamento el pronunciarse sobre en qué momento concurren los elementos esenciales para entender que el contrato que le une al cliente se ha formalizado, **no puede desconocerse el valor jurídico que la solicitud del cliente y la posterior carta de la entidad** (con el envío de la tarjeta y su posterior utilización) **puedan tener.**

Por lo expuesto, del análisis de la documentación aportada al expediente, el Departamento considera acreditado que:

1. El modelo de contratación implementado por la entidad reclamada, así como las sucesivas comunicaciones remitidas al reclamante cumplen los contenidos mínimos requeridos.
2. En el momento de emisión de la tarjeta, la entidad informó a su cliente de la forma de pago de la tarjeta de crédito que se le concedía, haciéndolo también en los extractos remitidos. Además de ello, también fue informado de las comisiones e intereses aplicados, de tal forma que pudo conocer las consecuencias de la utilización del medio de pago o del mantenimiento de un saldo aplazado, así como también las derivadas del impago y de los excesos sobre el límite. A este respecto se ha aportado copia de la solicitud firmada por el reclamante, así como de las condiciones generales aplicables a la misma en el momento de su emisión (los tipos de interés y comisiones aplicables al pago aplazado de las distintas modalidades de operaciones que podía realizar con la tarjeta solicitada, así como también las posibilidades en cuanto a la modalidad de pago, y las consecuencias derivadas de los impagos) y de las modificaciones posteriores.

En otro orden de cosas, ante la expresa discrepancia del reclamante de no haber sido informado de las condiciones de la tarjeta con anterioridad a la firma del contrato, este Departamento considera que **las entidades deben asegurarse de que sus clientes estén adecuadamente informados y sean conocedores, en cada momento, de la situación del crédito.**

Expuesto lo anterior, debemos tener en consideración la **obligación que tienen las entidades de crédito de proporcionar a los clientes cierta información precontractual**, obligación que se encuentra consagrada actualmente en el **artículo 10 de la Ley 16/2011**, de 24 de junio, de **Contratos de Créditos al Consumo**, y que establece lo siguiente:

“1. El prestamista y, en su caso, el intermediario de crédito deberán facilitar de forma gratuita al consumidor, con la debida antelación y antes de que el consumidor asuma cualquier obligación en virtud de un contrato u oferta de crédito sobre la base de las condiciones del crédito ofrecidas por el prestamista y, en su caso, de las preferencias manifestadas y de la información facilitada por el consumidor, la información que sea precisa para comparar las diversas ofertas y adoptar una decisión informada sobre la suscripción de un contrato de crédito.

2. Esta información, en papel o en cualquier otro soporte duradero, se facilitará mediante la Información normalizada europea sobre el crédito al consumo que figura en el Anexo II.

3. Dicha información deberá especificar:
a) El tipo de crédito.

- b) *La identidad y el domicilio social del prestamista, así como en su caso la identidad y el domicilio social del intermediario del crédito implicado.*
- c) *El importe total del crédito y las condiciones que rigen la disposición de fondos.*
- d) *La duración del contrato de crédito.*

e) *En caso de créditos en forma de pago diferido por un bien o servicio y de contratos de crédito vinculados, el producto o servicio y su precio al contado. f) El tipo deudor y las condiciones de aplicación de dicho tipo, y, si se dispone de ellos, los índices o tipos de referencia aplicables al tipo deudor inicial, así como los períodos, condiciones y procedimientos de variación del tipo deudor.*

Si se aplican diferentes tipos de deudores en diferentes circunstancias, la información arriba mencionada respecto de todos los tipos aplicables.

- g) *La tasa anual equivalente y el importe total adeudado por el consumidor, ilustrado mediante un ejemplo representativo que incluya todas las hipótesis utilizadas para calcular dicha tasa.*

Cuando el consumidor haya informado al prestamista sobre uno o más componentes de su crédito preferido, como por ejemplo la duración del contrato de crédito y su importe total, el prestamista deberá tener en cuenta dichos componentes.

Si el contrato de crédito prevé diferentes formas de disposición de fondos con diferentes tasas o tipos de préstamo, y el prestamista se acoge al supuesto contemplado en la parte II, letra b), del anexo I, deberá indicar que, para ese tipo de contrato de crédito, la tasa anual equivalente podría ser más elevada con otros mecanismos de disposición de fondos.

- h) *El importe, el número y la periodicidad de los pagos que deberá efectuar el consumidor y en su caso el orden en que deben asignarse los pagos a distintos saldos pendientes sometidos a distintos tipos de deudores a efectos de reembolso.*
- i) *En su caso, los gastos de mantenimiento de una o varias cuentas, si fuera necesario para registrar a la vez las operaciones de pago y de disposición del crédito, salvo que la apertura de la cuenta sea facultativa, los gastos relativos a la utilización de un medio de pago que permita efectuar a la vez las operaciones de pago y de disposición del crédito, así como cualquier gasto derivado del contrato de crédito y las condiciones en que dichos gastos podrán modificarse.*
- j) *En su caso, la existencia de costes adeudados al notario por el consumidor al suscribir el contrato de crédito.*
- k) *Los servicios accesorios al contrato de crédito, en particular de seguro, cuando la obtención del crédito o su obtención en las condiciones ofrecidas estén condicionadas a la suscripción del servicio accesorio. Deberán también facilitarse las condiciones que alternativamente se aplicarían al contrato de crédito al consumo si no se contrataran los servicios accesorios y, en particular, pólizas de seguros.*
- l) *El tipo de interés de demora, así como las modalidades para su adaptación y, cuando procedan, los gastos por impago.*
- m) *Una advertencia sobre las consecuencias en caso de impago.*
- n) *Cuando proceda, las garantías exigidas.*
- o) *La existencia o ausencia de derecho de desistimiento.*
- p) *El derecho de reembolso anticipado y, en su caso, información sobre el derecho del prestamista a una compensación y sobre la manera en que se determinará esa compensación con arreglo al artículo 30.*
- q) *El derecho del consumidor a ser informado de forma inmediata y gratuita del resultado de la consulta de una base de datos para la evaluación de su solvencia, conforme al artículo 15, apartado 2.*

- r) *El derecho del consumidor a recibir gratuitamente, previa solicitud, una copia del proyecto del contrato de crédito, salvo que en el momento de la solicitud el prestamista no esté dispuesto a celebrar el contrato de crédito con el consumidor.*
- s) *En su caso, el período de tiempo durante el cual el prestamista queda vinculado por la información precontractual (...)*

Adicionalmente a la información precontractual, no podemos olvidar la importancia de las **explicaciones adecuadas** que se debe facilitar a un cliente con la intención de formalización un crédito personal. Así, el artículo 11 de la citada anteriormente Ley 16/2011 de contratos de crédito al consumo exige que “Los prestamistas y, en su caso los intermediarios de crédito facilitarán al consumidor explicaciones adecuadas de forma individualizada para que éste pueda evaluar si el contrato de crédito propuesto se ajusta a sus intereses, a sus necesidades y a su situación financiera, si fuera preciso explicando la información precontractual, las características esenciales de los productos propuestos y los efectos específicos que puedan tener sobre el consumidor, incluidas las consecuencias en caso de impago por parte del mismo.

Llegados a este punto, resulta que la entidad reclamada aporta una copia del documento “Información normalizada europea sobre el Crédito al Consumo”, sin embargo la misma no se encuentra firmada ni fechada, por lo que no puede deducirse que dicho documento le fuera entregado al Sr. XXXX con la debida antelación respecto al préstamo personal formalizado.

Efectivamente, no puede obviarse que el fin perseguido por la norma, por lo que respecta a las obligaciones de entrega de información previa, es el posibilitar al consumidor la comparación de las diversas ofertas existentes en el mercado, así como el que adopte una decisión informada sobre la suscripción del contrato de crédito, fin que, como se ha indicado, en nuestra opinión, difícilmente puede conseguirse si la información previa se entrega coincidiendo en el tiempo con la suscripción del contrato de préstamo, siendo la firma de éste inmediatamente posterior a la entrega de la información previa.

En definitiva, el Departamento estima que la actuación de la entidad, a este respecto, podría haber quebrantado la normativa de transparencia y protección a la clientela.

2.- Tipo de interés:

En primer lugar debe indicarse que de acuerdo con lo establecido en la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios -artículo 4 apartado 1-, vigente en la fecha de formalización del contrato, **los tipos de interés de las operaciones activas y pasivas de las Entidades de crédito serán los que libremente se pacten**, cualquiera que sea la modalidad y plazo de la operación y la naturaleza del sujeto con el que se concierten.

En consecuencia, y salvo mejor criterio de nuestros tribunales, **los intereses serán los que se pacten entre la entidad prestamista y su cliente**, sin que figure establecido legalmente -en el caso concreto de un contrato de tarjeta- ningún límite máximo para los mismos, y **sin que este Departamento tenga competencia para entrar a valorar si los intereses pueden ser calificados de usurarios o abusivos**, cuestión que excede ampliamente de las competencias del mismo.

En el presente caso, el contrato establecía un tipo de interés nominal anual para el pago aplazado del 24,000%, TAE 27,24%, sin que se haya podido constatar que la entidad hubiera cobrado un interés distinto al indicado. Por ello, **este Departamento no aprecia ningún quebrantamiento de la normativa ni de las buenas prácticas bancarias.**

3.- Estado de la deuda:

Cabe señalar que el marco de actuación de este Departamento está restringido a la tramitación e informe de las reclamaciones planteadas por los clientes de entidades de crédito en relación a **operaciones concretas** que les afecten. Este Departamento estima que no cabe incluir dentro del referido ámbito el que este Departamento aborde el estudio y comprobación, a través de cuanta documentación se aporta al expediente, de la vida de la tarjeta de crédito, con análisis pormenorizado de las liquidaciones de intereses, así como de determinados gastos y comisiones, cuya resolución requeriría que se analizaran todas las operaciones durante un largo periodo de tiempo.

En resumen, la **revisión y auditoría** por parte de este Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de la totalidad de la relación que vincula a la entidad con su cliente durante dicho período de tiempo desbordaría nuestra finalidad competencial y material, por lo que necesariamente la valoración a efectuar ha de tener un ámbito mucho más restringido.

Además, ha de recordarse el derecho que asiste a la entidad para reclamar de su cliente, de acuerdo con las condiciones contractuales pactadas, el pago de cualquier cantidad que éste legalmente adeude por razón del crédito instrumentado en la tarjeta o del préstamo personal. El titular de la tarjeta viene obligado, por contrato, al pago de las cuotas periódicas de devolución de las cantidades dispuestas con la tarjeta de crédito (con los intereses de demora y comisiones que correspondan) pues no olvidemos que a tenor artículo 1091 del Código civil, *“Las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes, y deben cumplirse a tenor de los mismos.”* De ahí que el impago de las mismas dé lugar a la deuda que puede ser exigida por la entidad reclamada, siempre y cuando su realidad, exigibilidad y existencia quede convenientemente acreditada.

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 impide 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 ex-tractos 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.

En el caso que nos ocupa, habida cuenta de que el reclamante no muestra expresamente disconformidad con la deuda que le es reclamada, la entidad aporta al expediente numerosos documentos justificativos de toda la operativa de la tarjeta titularidad de aquel.

Por todo lo expuesto, **este Departamento considera la actuación de la entidad reclamada acorde a las buenas prácticas bancarias y a los criterios expuestos anteriormente**, así como valora positivamente la devolución de una comisión por reclamación de impago previamente cobrada.

Finalmente, solo cabe concluir que, en caso de discrepancia con alguno de los apuntes que se detallan en la información aportada por la entidad, el reclamante deberá pedir las correspondientes aclaraciones a la entidad reclamada y, en su caso, formular nueva reclamación ante la misma por apuntes o hechos concretos, antes de, si lo estima oportuno, y previo cumplimiento de los requisitos exigibles para ello, formular nueva reclamación ante este Departamento.

IV. CONCLUSIÓN

El Departamento considera que la entidad reclamada podría haber quebrantado la normativa de transparencia de operaciones y protección a la clientela, en la medida que no ha acreditado haber entregado a su cliente la información previa a la celebración de un contrato de préstamo a la que se refiere el artículo 10 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo con la “debida antelación”.

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.