ANEXOS.

1. Anexo 1. Criterios generales de la contratación de una tarjeta de crédito -------- Pág 2

2. Anexo 2. Tipos de interés trimestrales de Wizink Bank entre 2017 y 2019 ------Pág 19

3. Anexo 3. Comentario de Sentencia de TS de 4 de marzo (BOE) ----------Pág 24

5 CRITERIOS GENERALES

ÍNDICE

5.1 INFORMACIÓN 71

5.1.1 Claridad y transparencia con el cliente 71

a) Con anterioridad a la contratación y en el momento de formalizar la misma 71

Redacción de los contratos 72

Rectificación de errores en escrituras públicas 73

Entrega del documento contractual 74

b) Durante la vida del contrato. Información remitida al reclamante. Extractos periódicos 75

Prueba del envío 75

Modificación de los contratos 76

c) A posteriori. Información concreta sobre posiciones o para comprobar el saldo deudor pendiente 78

5.1.2 Resolución unilateral de contratos de duración indefinida 78

5.2 ACREDITACIÓN DOCUMENTAL DE ÓRDENES Y OPERACIONES 78

5.3 COMISIONES Y GASTOS 80

5.3.1 En general 80

5.3.2 Criterios reiterados 80

Gastos de correo 80

Comisión de reclamaciones de posiciones deudoras 81

Comisión por exceso de límite 82

5.4 APUNTES EN CUENTA 82

5.4.1 Disposición de fondos 83

5.4.2 Disponibilidad de los fondos (de conformidad con lo previsto en la Ley 16/2009) 83

En general 83

En particular 83

5.5 RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS 84

Errores 84

Falta de presentación de alegaciones 84

5 Criterios generales

5.1 Información

5.1.1 CLARIDAD Y TRANSPARENCIA CON EL CLIENTE

El Servicio de Reclamaciones debe velar por que la gestión de los negocios financieros que formalicen las entidades, que, no olvidemos, se rigen por el principio de libertad de contratación, sea responsable, diligente y respetuosa con los intereses de su clientela. Por ello, se exige que la transparencia sea uno de los principios inspiradores de su actuación, no solo para que los clientes sepan en todo momento el estado de sus posiciones y la razón de los movimientos de su cuenta, tanto abonos como adeudos, sino también para que se garantice su conocimiento y comprensión de los términos contratados.

En este sentido, el Servicio de Reclamaciones ha venido entendiendo que esta obligación de información, claridad y transparencia se debe manifestar en distintos momentos de la relación entidad-cliente:

a. Con anterioridad a la contratación y en el momento de formalizar la misma

La información precontractual es esencial para que el cliente pueda seleccionar la entidad con la que se unirá financieramente durante el tiempo que dure el contrato, ya que, frente al derecho de la entidad a autorizar o no las operaciones solicitadas por sus clientes (y en las condiciones que considere oportunas), el cliente tiene derecho a comparar las ofertas que le presentan las entidades que operan en el mercado, de modo que esta elección mutua vaya precedida de un período de reflexión y aceptación por ambas partes. De ahí que el Servicio de Reclamaciones siempre haya considerado esencial que las entidades garanticen a sus clientes que reciben la adecuada información con una antelación razonable a la formalización de los contratos, criterio de buena práctica bancaria al que la reciente Orden EHA/1608/2010, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, ha dado rango normativo para este tipo de servicios, al exigir a las entidades que faciliten, en papel u otro soporte duradero, la información y condiciones que deben figurar en los contratos, con suficiente antelación a la fecha en que el usuario vaya a quedar vinculado por los mismos, y en términos fácilmente comprensibles, de manera clara y legible.

En consecuencia, las entidades deben facilitar antes de la fecha de contratación los derechos y obligaciones que asumirían las partes en esa fecha, siendo, no obstante, responsabilidad de los clientes su lectura detallada antes de la firma, de modo que puedan solicitar de la entidad, en su caso, todas aquellas aclaraciones que consideren necesarias para una correcta comprensión de los términos acordados.

Ahora bien, a pesar de que en la Exposición de Motivos de la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito, se indica que «los *productos y servicios ofrecidos* por las entidades de crédito en sus relaciones con los consumidores y usuarios se regulan específicamente por las normas de ordenación y disciplina supervisadas por el Banco de España», lo cierto es que, en general, la finalidad de tales normas de ordenación y disciplina no es precisamente la regulación del contenido de los productos y servicios bancarios, sino más bien delimitar las obligaciones de comunicación de ciertos aspectos o vicisitudes que se producen en el marco de la relación contractual entre las entidades crediticias y sus clientes (modificación de tipos de interés o comisiones, extractos de cuenta corriente, documentos de liquidación de operaciones, etc.). Así pues, los productos y servicios bancarios están sujetos, en definitiva, a la libertad de contratación, y se rigen por lo pactado entre las partes y lo previsto en las normas jurídico-privadas contenidas en los Códigos Civil y de Comercio, así como en algunas leyes especia-

les, sin que exista en nuestro Derecho algo parecido a lo que sucede en otros ordenamientos jurídicos, en que los contratos bancarios tienen una regulación específica en un texto legal (como es el caso, por ejemplo, de los artículos 1834 y siguientes del Código Civil italiano o el Código monetario y financiero francés).

No obstante lo anterior, el régimen de transparencia previsto para los *servicios de pago* recogido en la Orden EHA/1608/201 antes citada[1] —calificada por la Ley 16/2009 de Servicios de Pago como norma de ordenación y disciplina— sí que contempla el contenido informativo (art.12) que han de tener los contratos que amparan estos servicios y que será de obligatoria aplicación cuando el usuario del servicio sea consumidor (art.1.2), o cuando no siéndolo no se haya pactado otro régimen. Conviene aclarar en este punto, y en los demás a los que sea aplicable en este capítulo, que este régimen de transparencia es únicamente exigible a los servicios de pago que se presten en el Estado español, que, en lo que nos interesa, abarca básicamente los ingresos y retiradas de *efectivo,* las *transferencias,* los *adeudos directos* (recibos), incluso los no recurrentes, y las operaciones de pago directo efectuadas mediante *tarjeta,* pudiendo realizarse en los tres últimos supuestos tanto desde una cuenta de pago *(depósito a la vista*[2]) como desde una *línea de crédito.* Igualmente, debe indicarse que los respectivos contratos deberán adaptarse a lo previsto en la citada Orden antes del 5 de diciembre de 2010, o del 5 de junio de 2011 para los contratos de tarjeta de crédito o débito, sin perjuicio de que desde el 4 de julio sean aplicables las condiciones de esta Orden que resulten más favorables para el cliente, si este fuera persona física (con independencia de su condición de consumidor)

En cualquier caso, resulta esencial para este Servicio de Reclamaciones, a la hora de resolver las reclamaciones que se le presentan, conocer los términos contractuales acordados por las partes, más aún teniendo en cuenta que únicamente puede emitir un pronunciamiento sobre aquellas cuestiones que cuentan con la debida acreditación documental, no pudiendo tener en consideración las manifestaciones y acuerdos verbales que no sean admitidos por ambas partes, ya que ello implicaría dar credibilidad a lo expuesto por una de ellas en detrimento de la otra.

Redacción de los contratos

Si la base de opinión del Servicio de Reclamaciones se encuentra en la documentación aportada por las partes a sus respectivos expedientes de reclamación, entre la que se encuentran los contratos suscritos por las entidades con sus clientes, las buenas prácticas bancarias exigen que la redacción de las cláusulas contenidas en aquellos sea clara y transparente, legible y comprensible para sus clientes, huyendo de cualquier tipo de estipulación confusa o susceptible de admitir interpretaciones opuestas, de modo que sus textos sean de aplicación directa e indubitada y regulen todas las posibles vicisitudes que puedan plantearse a lo largo de cada relación. Recordemos que la reciente Orden de transparencia de los servicios de pagos, antes citada, exige expresamente que la información y las condiciones recogidas en los contratos deberán estar redactadas en términos fácilmente comprensibles y de manera clara y legible.

De no ser así, cuando las partes discreparan con el alcance de los acuerdos alcanzados, las buenas prácticas exigirían que, llegado el caso, las entidades trataran de alcanzar un acuerdo con sus clientes que resultara favorable para ambas partes y permitiera llevar a buen término la relación contractual, ya que, al margen de que la interpretación definitiva de los contratos, así como la determinación de las consecuencias que de la misma pudieran derivarse, que

---

1. Que deroga expresamente todas las disposiciones que, contenidas en la Orden de 12 de diciembre de 1989, hasta esa fecha regulaban los tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito. **2.** Únicamente se consideran cuentas de pago las *cuentas a la vista,* y no las cuentas a plazo, pues, al no tener restricción de movimiento de fondos, solo ellas pueden servir de soporte para operaciones de pago.

correspondería realizar, en exclusividad, a los tribunales de Justicia, el Servicio de Reclamaciones considera que no sería acorde con dichas buenas prácticas que las entidades hicieran la interpretación unilateral que les resultase más favorable, en detrimento de los intereses de sus clientes.

Estos principios también encuentran su reflejo en la redacción del artículo 1288 de nuestro Código Civil, que establece que «la interpretación de las cláusulas oscuras de un contrato no deberá favorecer a la parte que hubiese ocasionado la oscuridad».

Rectificación de errores en escrituras públicas

El Servicio de Reclamaciones entiende que en el ámbito de la actividad bancaria, como en el resto de las actividades humanas, se pueden cometer errores aislados, sin que deban calificarse como una mala práctica bancaria, siempre y cuando se tomen las medidas oportunas para solventar, a la mayor brevedad, los inconvenientes que tal actuación incorrecta hubiera podido ocasionar.

Si estos errores se materializan en las escrituras con las que se elevan a públicos los acuerdos alcanzados por las entidades con sus clientes, debe procurarse su rectificación a la mayor brevedad, para lo que se precisará, con carácter general, el consentimiento de todos los otorgantes del documento que se subsana. Ahora bien, esta regla se suaviza en el caso de que la modificación perjudique a una sola de las partes, pues entonces —según indica la Dirección General de los Registros y del Notariado— bastará con la firma de la persona afectada, sin necesidad de que concurran las demás[3].

Por otra parte, el artículo 153 del Reglamento Notarial faculta al notario a rectificar por propia iniciativa —sin intervención de los otorgantes— los errores materiales, las omisiones y los defectos de forma padecidos en los documentos notariales entre vivos, si se dan los presupuestos necesarios:

> «Para realizar la subsanación se atenderá al contexto del documento autorizado y a los inmediatamente anteriores y siguientes, a las escrituras y otros documentos públicos que se tuvieron en cuenta para la autorización y a los que prueben fehacientemente hechos o actos consignados en el documento defectuoso. El notario autorizante podrá tener en cuenta, además, los juicios por él formulados y los hechos por él percibidos en el acto de otorgamiento».

En consecuencia, se autoriza la subsanación notarial en ausencia de las partes, si consta el error de forma manifiesta o patente o, en su defecto, se demuestra fehacientemente dicho error material u omisión, sin descartar su corrección por resultar discordante con los hechos percibidos por el propio notario. Ahora bien, hay que tener presente que la rectificación del error se ha de mover dentro de las coordenadas expresadas, pues de otra manera sería ineficaz. Y es que no hay que olvidar que esta opción se ofrece al notario como un remedio excepcional, de interpretación restrictiva, sin que, por lo tanto, pueda amparar valoraciones ni modificación alguna de los intereses en juego.

De acuerdo con este criterio, se considera una mala práctica que las entidades, una vez conozcan el error cometido, ni siquiera insten su posible corrección ante el notario, estando claro que, de ser rechazado por este, de acuerdo con la normativa notarial, únicamente cabría la corrección consensuada entre las partes.

---

3. Por ejemplo, un error en el tipo de interés o en una comisión, si finalmente es a la baja, no necesitará la asistencia del prestatario.

Entrega del documento contractual

La entrega al cliente del contrato que suscribe con la entidad no es solo una obligación legal en ciertos supuestos[4], impuesta a esta en la normativa de transparencia actualmente vigente[5], sino que resulta nuevamente exigible por la necesaria claridad, transparencia y justo equilibrio entre las prestaciones de las partes, que deben presidir las relaciones de las entidades con sus clientes. En cualquier caso, su entrega será obligatoria siempre que lo solicite el cliente, si bien cuando el titular de un contrato marco de servicios de pago solicite en esos casos una copia en papel u otro soporte duradero, y esta no hubiera sido la forma de comunicación acordada, las entidades podrán adeudar al cliente los correspondientes gastos de envío si así se hubiera pactado[6].

Si se realiza el contrato por medios electrónicos, la entrega puede hacerse, a elección del cliente, bien mediante un soporte electrónico duradero, que permita su lectura, impresión y conservación, o bien mediante la entrega al cliente de una justificación escrita de la contratación efectuada, en la que consten todos los extremos del contrato. En cualquier caso, si no se pudiera facilitar la información previamente, deberá darse inmediatamente después de la celebración del contrato.

Por otra parte, la entidad está obligada a conservar copia firmada por el cliente del contrato, excepto en el caso de depósitos instrumentados en libretas de ahorro cuando estas constituyan el documento contractual. No obstante, y al hilo de lo que se expone en el siguiente punto acerca de la necesaria conservación de los documentos por parte de las entidades, debemos añadir que las entidades están sujetas a conservarlo no solo durante el tiempo previsto por la normativa mercantil (seis años, según el artículo 30 del Código de Comercio), sino durante el plazo de prescripción de las acciones civiles.

Consecuencia de lo hasta aquí dicho es que, cuando los reclamantes denuncien no haber sido informados de las condiciones que se aplican en sus contratos, son las entidades las que deben acreditar que sus clientes conocían y/o aceptaron las mismas (tipo de interés, comisiones, posibilidad de descubierto…). Y, en este sentido, la misma Ley 16/2009 citada ut supra hace recaer expresamente en la entidad la carga de la prueba del cumplimiento de los requisitos en materia de información que le son legalmente exigidos. En caso contrario, además, el Servicio carecería de soporte para apreciar la bondad de las relaciones iniciadas o de las operaciones controvertidas, lo que denotaría, a la luz de las buenas prácticas bancarias, bien que los respectivos contratos no se formalizaron, bien escasez de diligencia en la custodia de documentos justificativos de las relaciones jurídicas mantenidas con sus clientes, o bien ausencia de colaboración con este Servicio.

Además, la necesaria acreditación debe facilitarse tan pronto como la soliciten sus clientes, pues no se considera una buena práctica bancaria demorar la respuesta hasta que se plantee reclamación ante este Servicio. Es más, en esos casos, la actuación de la entidad debería interpretarse como un ejemplo de desinterés hacia sus clientes, que contradice los principios de claridad y transparencia que deben regir las relaciones entre las partes.

Al margen de lo anterior, y hasta la fecha, las entidades siempre deberán entregar un ejemplar de las tarifas de comisiones aplicables a la operación concertada.

---

4. Los más habituales: en la apertura de cuentas corrientes a la vista o cuentas de ahorro; en la emisión, modificación de condiciones de emisión y renovación de tarjetas; en depósitos a plazo y préstamos o créditos, incluidos los instrumentados en tarjeta, cuando su importe sea inferior a 60.000 euros, y en operaciones de arrendamiento financiero. También será obligatoria su entrega si se acuerda contractualmente la posibilidad de que el cliente acceda a contratar o utilizar los servicios de la entidad mediante sistemas telefónicos o electrónicos. **5.** Norma 6.ª de la CBE n.º 8/1990 y artículo 11 de la Orden EHA/1608/2010. **6.** Artículo 13 de la Orden EHA/1608/2010.

b. Durante la vida del contrato. Información remitida al reclamante. Extractos periódicos

El Servicio de Reclamaciones, haciendo suya la línea jurisprudencial marcada en diferentes Sentencias[7], ha venido considerando que la remisión de extractos tiene gran relevancia en el uso bancario, por cuanto en ellos se solicita la conformidad del cliente con la información remitida y se prevé su silencio como prestación tácita de conformidad una vez transcurrido determinado plazo, pues tal abstención o silencio pueden ser considerados como expresión de consentimiento en aras de la buen fe.

En este sentido, la normativa de transparencia obliga a las entidades a facilitar a sus clientes la información justificativa de las operaciones singulares que ejecuten por orden suya o en su beneficio, así como a rendir cuentas a sus clientes diligentemente por cualquier tipo de gestión que encarguen, por su mediación, a un profesional independiente, entregándoles la documentación generada.

No obstante, cuando estas operaciones sean de pago y queden amparadas en un contrato marco, las entidades podrán sustituir esta información individualizada por una remisión gratuita y periódica de extractos, si bien el envío deberá realizarse al menos una vez al mes, y en la forma convenida por las partes, siempre que permita almacenar la información y reproducirla sin cambios y siempre que se recojan cuantos extremos se indican en la citada normativa[8], de modo que los clientes puedan comprobar la exactitud o realidad de sus operaciones.

Para el resto de contratos, operaciones o servicios, las entidades deben facilitar, en cada liquidación que practiquen por sus operaciones activas y pasivas, un documento en el que se expresen con total claridad los tipos de interés y comisiones aplicados, con indicación concreta de sus conceptos, así como de los gastos suplidos y cuantos antecedentes sean necesarios para que el cliente pueda verificar la liquidación efectuada[9]. No obstante, si la operación diera lugar únicamente a pagos periódicos prefijados, la entrega de los sucesivos documentos de liquidación podrá ser sustituida por la inclusión en el contrato de una tabla de todos los pagos o amortizaciones, que será sustituida cuando se modifique cualquiera de los datos, y todo ello sin perjuicio de la entrega de los justificantes de cada pago.

A la vista de lo expuesto, se consideran malas prácticas bancarias, entre otras:

- suspender unilateralmente, sin el conocimiento ni autorización de los clientes, el envío periódico de extractos de sus cuentas;

- impedir la modificación del régimen de comunicaciones previsto a priori en el documento contractual suscrito, si se estipula igualmente en el mismo esa facultad, y

- realizar un cambio de domicilio de la correspondencia sin conocimiento ni consentimiento de su destinatario.

Prueba del envío

De acuerdo con la línea jurisprudencial citada ut supra, «la mecanización bancaria hace que pueda presumirse genéricamente el cumplimiento de dicho acuerdo (envío de extractos) y, aunque el envío es indemostrable al hacerse por medios que no permiten tener constancia de

---

7. Como las de la Audiencia Provincial de Córdoba (Sección 2.ª) de 10 de mayo de 1999, 23 de octubre de 1991, 3 de diciembre de 1994, 26 de junio de 1995 y 15 de diciembre de 1998. **8.** Artículos 15.2 y 16.2 de la Orden EHA/1608/2010. **9.** Anejo VI de la CBE n.º 8/1990.

la recepción, solo en caso de negarse este y poder apreciarse un motivo razonable (varios titulares de la cuenta, separación matrimonial) debe atenderse la negativa».

En consecuencia, si bien es cierto que el sistema ideal de remisión de extractos sería el correo certificado, u otro sistema que permitiera dejar constancia fehaciente de la recepción de los mismos, el evidente alto coste que ello generaría, frente a los beneficios que se derivarían de dicha actuación, hace que este Servicio de Reclamaciones venga considerando que los conductos fehacientes no son necesarios.

En todo caso, es relevante el hecho de que cada vez es utilizado con más frecuencia el canal telemático para la consulta de movimientos de las cuentas bancarias por parte de sus titulares, canal que promueve la propia normativa de transparencia cuando señala que «la remisión de los documentos de liquidación de operaciones […] podrá realizarse mediante su envío en soporte electrónico duradero cuando el cliente así lo solicite o cuando este haya sido el procedimiento utilizado en la contratación y así esté previsto en el documento contractual»[10].

En cualquier caso, otra posibilidad que resulta acorde con los usos bancarios es que la documentación se ponga a disposición del cliente en la propia oficina bancaria, a donde este podría acudir a recogerla.

Modificación de los contratos

En general, salvo en los contratos de duración indefinida, la posibilidad de modificar las condiciones pactadas debe estar recogida en el contrato, en el que igualmente podrá acordarse una comisión que se podrá adeudar al cliente por este motivo si fuera este quien solicitara la modificación.

Si la instara la entidad e implicara un beneficio para el cliente, la modificación contractual podrá ser aplicada inmediatamente, debiendo informar sobre la misma, en cualquier caso, en la primera comunicación que se le dirija. En el resto de los casos —cuando no implicara un beneficio—, deberá seguirse el procedimiento previsto en el contrato, que contemplará, además de los derechos de que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación[11], el que se comunique a la clientela la modificación realizada con antelación razonable a su aplicación.

En los contratos de duración indefinida, la modificación también podrá ser realizada mediante su publicación en el tablón de anuncios de sus oficinas durante los dos meses siguientes a la referida modificación, no pudiendo aplicarse hasta transcurrido ese plazo. No obstante, cuando en este tipo de contratos la percepción de comisiones y/o gastos suponga una situación nueva para el cliente, deberán notificarse con antelación suficiente a los interesados, de forma individualizada, las nuevas condiciones que van a aplicarse a la cuenta, de modo que se respete su derecho indiscutible a conocer y tener, cuando menos, la oportunidad de decidir de antemano sobre el coste de las comisiones y gastos que le van a ser repercutidos por la entidad, para obrar en consecuencia[12].

---

10. Norma 7.ª de la CBE 8/90. **11.** Número 7.º de la Orden de 12 de diciembre de 1989 y Norma 6.ª de la CBE 8/1990. **12.** En este sentido, y de acuerdo con el principio jurídico de que «nadie puede quedar obligado indefinidamente», el artículo 85.3 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias señala que «igualmente podrán *modificarse unilateralmente* las condiciones de un contrato de servicios financieros de duración indeterminada por los motivos válidos expresados en él, siempre que el empresario esté obligado a *informar* al consumidor y usuario con *antelación razonable* y este tenga la facultad de resolver el contrato, o, en su caso, rescindir unilateralmente, sin previo aviso en el supuesto de razón válida, a condición de que el empresario informe de ello inmediatamente a los demás contratantes».

En línea con lo expuesto, se considera:

- Una infracción de la normativa de transparencia que se apliquen:

  - comisiones que, sin haberse modificado, excedan de lo previsto en el contrato y/o en la tarifa de comisiones,

  - comisiones tarifadas a las que el contrato se remita de manera general.

- Una mala práctica bancaria, entre otras:

  - no informar previamente a la clientela de la pérdida de gratuidad de un servicio,

  - adeudar comisiones no pactadas por servicios nuevos, sin acreditar que se hubiera preavisado de forma individualizada y fehaciente a los clientes de su coste, ni con la antelación razonable para que estos puedan ejercer la opción de aceptar o no las nuevas condiciones. Al respecto de este preaviso necesario, el Servicio de Reclamaciones considera que, si la entidad interpreta que el silencio de los clientes es una respuesta afirmativa a las nuevas condiciones aplicables a la cuenta por el mero hecho de su existencia, debe emplear en su comunicación un medio de envío que le permita acreditar la recepción de la comunicación por parte del cliente, de modo que pueda entenderse que el cliente, al no contestar, renuncia a las condiciones que hasta la fecha se le venían aplicando. Por el contrario, si las nuevas condiciones se informan vía correo ordinario, el único medio para asegurarse su recepción es exigir al cliente una respuesta expresamente afirmativa al cambio propuesto.

- Que, cuando las comisiones se liquiden por períodos vencidos, y con independencia de la duración del contrato, la modificación de condiciones se aplique con carácter retroactivo, es decir, que afecte a las comisiones devengadas pendientes de liquidación.

Si afectara a los tipos de interés aplicables[13], podrá sustituirse, si así lo prevé el contrato, por su publicación, con antelación razonable a su aplicación, en un diario de general difusión. No sería precisa la citada comunicación si se tratara de tipos de referencia oficiales que afectaran a préstamos hipotecarios sujetos a la Orden de 5 de mayo de 1994[14].

Al margen de lo anterior, la Ley 16/2009, de Servicios de pago, requiere que la modificación de los contratos que estos amparen sea informada de manera individualizada a cada usuario, en papel u otro soporte duradero y con una antelación no inferior a dos meses[15] respecto de la fecha de su entrada en vigor —salvo que resulten más favorables al usuario y se puedan aplicar de manera inmediata—.

No obstante, si las modificaciones afectaran a tipos de interés o de cambio y se basaran en los de referencia acordados, su aplicación puede ser inmediata y sin previo aviso si así se

---

13. En la comunicación deberá incluirse también información sobre el procedimiento para reclamar si se discrepa con el cálculo efectuado. **14.** La Ley 41/2007 habilita al ministro de Economía y Hacienda para que pueda regular las cuestiones referidas a la transparencia de las condiciones financieras de los créditos o préstamos hipotecarios. **15.** Desde el punto de vista de la Comisión Europea, a estos efectos *un anuncio en prensa que no se hubiera enviado al usuario no se considera suficiente para acreditar la comunicación individualizada que se requiere.* Véase más información en http://ec.europa.eu/internal_market/payments/docs/framework/transposition/faq_en.pdf, p. 208.

hubiera pactado en el contrato. En caso contrario, deberá informarse al usuario lo antes posible, a menos que se hubiera estipulado una frecuencia específica o un procedimiento de comunicación o puesta a disposición de la información. En cualquier caso, se aplicarán y calcularán de forma neutra y que no resulte discriminatoria con respecto a los usuarios[16].

c. A posteriori. Información concreta sobre posiciones o para comprobar el saldo deudor pendiente

Si, durante la relación contractual le surgen al cliente dudas razonables acerca de los registros anotados en sus cuentas o sobre el saldo que figura en las mismas, no puede considerarse suficiente la indicación de la ausencia de errores en la aplicación de comisiones o de tipos de interés, o la remisión del extracto general ya enviado, sino que, dado que resulta evidente que a la entidad le debería resultar sencillo acreditar el saldo o apunte cuestionado, debería facilitar la información precisa (i. e., un detalle completo de la liquidación practicada en una cuenta de tarjeta de crédito, con indicación desglosada de la cantidad financiada, los intereses acumulados y las comisiones devengadas por los distintos conceptos), donde los clientes puedan verificar la bondad de los importes consignados.

5.1.2 RESOLUCIÓN UNILATERAL DE CONTRATOS DE DURACIÓN INDEFINIDA

En general, y teniendo en cuenta el principio jurídico de que «nadie puede quedar obligado indefinidamente», el Servicio de Reclamaciones viene manteniendo que constituye una facultad discrecional de las entidades de crédito proceder a dicha cancelación, siendo preciso en estos casos la comunicación a su cliente con la necesaria antelación. No obstante, al incardinarse esta decisión en lo que se viene a denominar «política comercial» de las entidades, su fiscalización excede de las competencias atribuidas a este Servicio de Reclamaciones por su normativa reguladora.

Por su parte, la Ley 16/2009, de Servicios de pago, contempla que las entidades únicamente pueden instar las cancelaciones de los contratos que amparan esos servicios, si estos fueran de duración indefinida, y esta posibilidad se hubiera acordado en los mismos, debiendo, no obstante, avisar al usuario con una antelación mínima de dos meses[17].

Por el contrario, el usuario podrá resolver el contrato en cualquier momento, salvo que se hubiera pactado un preaviso —que nunca podrá exceder del mes—, debiendo asumir en todo caso los gastos derivados de la resolución, que tendrán que ser apropiados y acordes con los costes. Sin embargo, la resolución será gratuita si el contrato fuera de duración indefinida o por un plazo superior a doce meses y se hubiera resuelto transcurridos estos. En cualquier caso, de cobrarse periódicamente gastos por los servicios de pagos[18], el usuario, al rescindir el contrato, solo abonará la parte proporcional devengada, y, si se hubieran pagado por anticipado, se reembolsarán de manera proporcional.

5.2 Acreditación documental de órdenes y operaciones

Este Servicio entiende que, en la práctica bancaria, puede ocurrir que inicialmente se den instrucciones operativas o se alcancen acuerdos de forma verbal, dada la agilidad que caracteriza a este sector concreto de la actividad mercantil y como consecuencia de la mutua confianza que normalmente debe presidir las relaciones banco-cliente. No obstante, esta primitiva ausencia de formalización por escrito de las instrucciones conlleva el riesgo de que no pueda demostrarse su existencia si la misma es objeto de discusión.

---

16. La Comisión Europea no pretende interferir, a través de la Directiva, en la política de precios de las entidades, si bien entiende que los que se apliquen debieran ser objetivos, justificables y neutros. En este sentido, la neutralidad puede garantizarse al tomar como referencia un tipo de cambio publicado oficialmente, si bien, en caso de tener que añadirse un margen, este deberá acordarse en el contrato. Véanse, a estos efectos, las páginas 53 y 225 del enlace citado en la nota n.º 15. **17.** Y cualesquiera sean las razones (i. e., *cuenta inoperativa durante seis meses),* salvo circunstancias excepcionales previstas en la ley (i. e., blanqueo de dinero). Véase, a estos efectos, la página 208 del enlace citado en la nota n.º 15. **18.** No incluye comisiones o gastos por otros servicios (i. e., seguro de viaje en tarjetas).

Por ello, es esencial, y así lo ha entendido la normativa de transparencia y se exige como buena práctica bancaria, que se recojan por escrito las instrucciones y los contratos que formalizan las entidades con sus clientes, de modo que siempre puedan acreditar fehacientemente el consentimiento dado y los exactos términos de sus instrucciones.

Ahora bien, en relación con el período mínimo de tiempo durante el cual han de conservarse estos documentos, este Servicio de Reclamaciones entiende, haciendo suya la doctrina del Tribunal Supremo en este asunto, que las entidades habrán de conservar (tanto en beneficio de sus clientes como en su propio interés) toda aquella documentación relativa al nacimiento, modificación y extinción de los derechos y de las obligaciones que les incumben, al menos durante el período en que, a tenor de las normas sobre prescripción (15 años para las acciones personales, en virtud del artículo 1964 del Código Civil, o el plazo previsto por las normas forales), puedan resultarles conveniente promover el ejercicio de los primeros, o sea posible que les llegue a ser exigido el cumplimiento de las segundas (sentencias n.º 1046/2001[19], de 14 noviembre, y n.º 277/2006, de 24 de marzo[20]).

Sin perjuicio de lo anterior, habrá que ponderar, a efectos de analizar el consentimiento dado a los apuntes cuestionados, las circunstancias que en cada caso concurran, ya que, como se desprende de lo indicado por el Tribunal Supremo en Sentencia de 31 de mayo de 2007, los clientes que reciben la correspondiente información mediante los extractos de cuenta corriente también deben ser diligentes y formular a la entidad de crédito los reparos correspondientes oportunamente, no debiendo dejar transcurrir, como ocurrió en el supuesto que analizó el Supremo, más de siete años sin expresar reparo alguno a la información facilitada por el banco, más allá, por tanto, del plazo fijado en el artículo 30 del Código de Comercio para la conservación por los empresarios de los libros, correspondencia, documentación y justificantes concernientes a su negocio.

En cualquier caso, este Servicio considera que, de acuerdo con las buenas prácticas bancarias, las entidades deben proporcionar a sus clientes, salvo que exista razón suficiente en contrario, los extractos o duplicados de los mismos que le sean solicitados por estos, pudiendo percibir, en su caso, por tal servicio, la comisión que tuvieran tarifada al efecto. Es decir, si la información solicitada excediera de la que la entidad está obligada a facilitar a los interesados con la periodicidad pactada, y además se refiere a un dilatado período de tiempo y de manera genérica, se trataría de un servicio perfectamente retribuible en cuanto estuviera tarifado.

---

19. Sobre el artículo 30 del Código de Comercio, establecía lo siguiente: «Ha de subrayarse, ante todo, que esta norma se limita a establecer un *período mínimo de tiempo* durante el cual, *en atención a intereses de carácter general* (de los acreedores, de los trabajadores al servicio del empresario, de carácter fiscal...), ha de conservar el comerciante los documentos que se hayan ido generando durante el desarrollo de su actividad. Pero en modo alguno le releva de la carga de conservar, *en su propio interés,* toda aquella documentación relativa al nacimiento, modificación y extinción de sus derechos y de las obligaciones que le incumben, *al menos durante el período* en que —a tenor de las normas sobre *prescripción*— pueda resultarle conveniente promover el ejercicio de los primeros, o sea posible llegue a serle exigido el cumplimiento de las segundas. Período que, a falta de disposición concreta en el artículo 942 y siguientes del Código de Comercio, ha de ser el que establezca el derecho común, según su artículo 943, y que, en atención a la naturaleza de las acciones que nacen —como en el presente caso— de un contrato de depósito irregular, es el de 15 años, que para las acciones de carácter personal que no tienen señalado plazo especial fija el artículo 1964 del Código Civil. Elementales razones de prudencia y de protección de los propios intereses aconsejaban al Banco demandado, en el supuesto que nos ocupa, la conservación durante el período mencionado de todos y cada uno de los documentos que le sirvieron para acreditar que había efectuado devoluciones parciales o la total de la cantidad depositada, ya fuera a su titular, ya a persona legitimada para reclamarlas, en el caso de que, desatendiendo las que han de calificarse como correctas prácticas bancarias, hubiese accedido a realizar tales abonos sin exigir la presentación de la Libreta en que los depósitos figuraban, a fin de formalizar en la misma los asientos correspondientes y, de ser procedente, el de cancelación del referido documento.» **20.** «Como ha dicho la Sentencia de 14 de noviembre de 2001 (RJ 2001, 9453), el precepto invocado *no* puede producir *una dispensa general de prueba que beneficie a la entidad financiera […]».*

5.3 Comisiones y gastos

5.3.1 EN GENERAL

Las entidades pueden *pactar libremente* las *comisiones* que cobran por las operaciones o servicios que presten[21], y pueden *repercutir* a sus clientes los *gastos* efectivos en que hayan incurrido por prestar sus servicios, pero, desde el punto de vista de la transparencia que debe presidir las relaciones entidad-cliente, les es exigible:

– Que *informen* debidamente del coste de los servicios que ofrecen y de los gastos que los mismos llevan aparejados, procurando, en este caso, que, aun tratándose de estimaciones, las previsiones sean ajustadas a la realidad.

  Si estos servicios se prestaran habitualmente y no fueran de los catalogados como servicios de pago, esa información deberá recogerse en un *folleto de tarifas* redactado de forma clara, concreta y fácilmente comprensible, que estuviera a disposición de los clientes en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, y en el que se registrarán las condiciones máximas que podrán cargarse por cada uno de estos servicios. Excepcionalmente, si la entidad trabajara exclusivamente en banca telefónica, deberá comunicar por escrito periódicamente a sus clientes las tarifas aplicables. Igualmente, si las entidades ofrecieran la posibilidad de realizar operaciones a través de Internet, deberán incluir en su propia página el folleto de tarifas, de modo que sea accesible para el público en general y no solo para sus clientes[22].

  Además, en las operaciones activas o pasivas en las que intervenga el tiempo, esos costes[23] deberán estar recogidos, de forma explícita y clara, en el *contrato*[24], figurando al menos su concepto en el caso de los gastos cuya cuantía no pueda determinarse en el momento de la firma. No se admiten remisiones genéricas a tarifas.

  En el caso de servicios de pago, la entidad facilitará esta información previa con cada operación de pago que se ejecute, bien sea singular o bien esté sujeta a un contrato marco, así como en los contratos marco que se celebren.

– Que cuenten con el *consentimiento* al cobro de dichas comisiones o a la repercusión de los gastos que generan los servicios.

5.3.2 CRITERIOS REITERADOS

Recogen el costo del envío de cualquier documento que mantenga informado al cliente de su situación.

Gastos de correo

Tras la entrada en vigor de la Ley 16/2009, de Servicios de pago, no se adeudarán estos gastos a los clientes por el cumplimiento de sus obligaciones de información, cuando obviamente estén referidas a este tipo de servicios o contratos que los sustentan. No obstante, podrá acordarse su cobro por la comunicación de información adicional o más frecuente, o por la transmisión de esta por medios de comunicación distintos de los especificados en el contrato marco, siempre que hubiera sido solicitada por el usuario del servicio y que los gastos fueran adecuados y acordes con los costes efectivamente soportados.

---

21. Números 1.º y 5.º de la Orden de 12 de diciembre de 1989 y norma 3.ª de la Circular del Banco de España 8/1990, en adelante, CBE 8/1990. **22.** Norma 5.ª de la CBE 8/1990. **23.** En los préstamos hipotecarios se deberán especificar todos aquellos conceptos de gastos futuros o pendientes de pago que sean o se pacten a cargo del prestatario, *que correspondan a la efectiva prestación de un servicio, relacionado con el préstamo, y que no sean inherentes a la actividad de la entidad de crédito dirigida a la concesión o administración del préstamo* (anejo II de la Orden de 5 de mayo de 1994, si bien está pendiente de la aprobación de la Ley de Economía Sostenible y de la Orden que desarrolle la transparencia de los contratos de préstamos hipotecarios, según lo previsto en la Ley 41/2007). **24.** Norma 6.ª de la CBE 8/1990. No es admisible una remisión genérica a tarifas.

Fuera de estos supuestos, cuando las entidades carguen gastos de correo, por estar legitimadas para ello, estos deberán indicarse con la máxima claridad.

En cualquier caso, este Servicio considera que, dado que la entidad no puede repercutir más que los costes en los que efectivamente ha incurrido por cuenta de terceros, en cada envío no sería admisible que:

- Se adeudaran tantos gastos de correo como documentos remitidos en el mismo envío, pues aceptarlo implicaría un lucro improcedente para la entidad.

- Se hiciera recaer en el cliente el importe íntegro del gasto, si el envío es aprovechado por la entidad para incluir información adicional a la pactada o información no requerida ni aceptada previamente por el cliente.

Tampoco se considera una buena práctica bancaria que las entidades repercutan los gastos de correo a sus clientes cuando estos han dado instrucciones inequívocas de que no se les remita ninguna comunicación por este medio.

Comisión de reclamaciones de posiciones deudoras

Esta comisión constituye una práctica bancaria habitual, que tiene por objeto el cobro de los costes en que ha incurrido la entidad al efectuar las reclamaciones necesarias para la recuperación de los saldos deudores de su(s) cliente(s). Ahora bien, desde la óptica de las buenas prácticas bancarias y ante la dificultad de las entidades de determinar a priori, y de justificar a posteriori, para cada caso concreto, la existencia efectiva de gestiones de reclamación, es criterio del Servicio de Reclamaciones que su adeudo solo puede ser posible si, además de aparecer recogida en el contrato, se acredita que:

- Su devengo está vinculado a la existencia efectiva de gestiones de reclamación realizadas ante el cliente deudor (algo que, a juicio de este Servicio, no está justificado con la simple remisión de una carta periódicamente generada por un ordenador).

- Es única en la reclamación de un mismo saldo.

  En consecuencia, de declararse vencida anticipadamente la totalidad de la deuda, solo podría adeudarse una nueva comisión por este concepto, con independencia de que, por criterios internos de recuperación de impagados, dicha deuda sea pasada al cobro total o parcialmente. Caso distinto sería que, en esas circunstancias, se llegara a un acuerdo de refinanciación de la misma, del que resultara un calendario de nuevas cuotas a pagar. En este caso, de llegar a producirse nuevos impagos de las mismas, sí que sería admisible la aplicación de la comisión de referencia.

  No obstante, se considera que su adeudo es compatible con la repercusión de los gastos soportados por la entidad como consecuencia, en su caso, de la intervención de terceros en las gestiones de reclamación (por ejemplo, notaría).

- Dada su naturaleza, su cuantía es única, cualquiera que sea el importe del saldo reclamado, no admitiéndose, por tanto, tarifas porcentuales.

Además, y como criterio adicional, se considera que su aplicación automática no constituye una buena práctica bancaria, ya que la reclamación debe realizarse teniendo en cuenta las

circunstancias particulares de cada impagado y de cada cliente. En efecto, solo cuando se analiza, caso por caso, la procedencia de llevar a cabo cada reclamación, se justifica, bajo el principio de la buena fe, la realización de gestiones individualizadas de recuperación.

Comisión por exceso de límite

En opinión de este Servicio de Reclamaciones, para que esta comisión pueda adeudarse, debe haber sido concedida (o modificada) una facilidad crediticia por parte de la entidad (consistente en permitir que se supere el límite de crédito inicialmente concedido). Facilidad crediticia que:

– En una *cuenta de crédito* representa la cantidad por principal de la que dispone el acreditado, con autorización de la entidad, fuera de los límites del crédito y durante su vigencia, por lo que en modo alguno puede considerarse como excedido el principal del crédito una vez vencido este, ni las cantidades por intereses moratorios o convencionales que se acumulen al principal.

  En el caso de *tarjetas,* solo puede materializarse como consecuencia de disposiciones efectuadas con la tarjeta, por lo que no podrá adeudarse si en el período de que se trate el cliente no ha efectuado disposiciones con tarjeta que excedan el límite de crédito, y no podrá reiterarse como consecuencia de un mismo excedido, aun en el caso de que el mismo se prolongue en sucesivas liquidaciones de la cuenta.

5.4 Apuntes en cuenta

El titular de un depósito de dinero constituido en una entidad de crédito puede disponer del mismo por los medios expresamente acordados en el contrato, debiendo incorporar, en todo caso, estas disposiciones su autorización.

Generalizando lo anterior, cualquier anotación en cuenta debe realizarse con el preceptivo consentimiento de su titular, por lo que, antes de efectuar un apunte, las entidades tienen que verificar que el titular lo haya autorizado expresamente o comprobar que disponen de una autorización genérica para el adeudo (hasta nuevo aviso) de documentos específicos de cobro de determinada entidad emisora y concepto. Dicho esto, es evidente que las entidades no pueden adeudar en las cuentas de sus clientes los recibos o gastos que les sean presentados por terceros (emisores de los recibos), a no ser que dicho tercero pueda acreditar el previo consentimiento por escrito del titular de la cuenta, o nos encontremos ante alguna de las excepciones previstas en nuestro ordenamiento (por ejemplo, adeudos a consecuencia de la ejecución de embargos administrativos o judiciales).

En cualquier caso, en la medida en que la actuación solicitada va a tener trascendencia jurídica tanto para el cliente como para terceros, las entidades deben poder acreditar fehacientemente el consentimiento de sus clientes y los exactos términos de sus instrucciones.

A este respecto, la Ley 16/2009, de Servicios de pago[25], dispone que las operaciones de pago se consideran autorizadas únicamente cuando el ordenante haya dado su consentimiento, en la forma acordada, a que se ejecute la operación de pago. A falta del consentimiento, la operación de pago se considerará no autorizada. Ahora bien, la autorización podrá darse con anterioridad a su ejecución, o bien, si así lo hubiera convenido con su proveedor de servicios de pago, con posterioridad a su ejecución. Podrá, no obstante, reiterarse el consentimiento en cualquier momento anterior a la fecha de irrevocabilidad[26].

---

25. Artículo 25. **26.** Artículo 37. En general: cuando es recibida por el PSP del ordenante o cuando haya transmitido al beneficiario que la inicia la orden o su consentimiento.

En cualquier caso, la transparencia que debe inspirar la relación de las entidades con sus clientes exige que los conceptos que identifiquen los movimientos registrados en una cuenta sean suficientemente clarificadores sobre la naturaleza de la operación.

5.4.1 DISPOSICIÓN DE FONDOS

Siempre que reciba una orden de esta naturaleza, la entidad debe cerciorarse con todo rigor acerca de la identidad de quien la efectúa, bien de un modo personal y directo (por conocer al titular), bien exigiendo la exhibición del título pactado como necesario para la disposición (dejando al arbitrio de la entidad y bajo su responsabilidad el hecho de que, en caso de que no presentara este título, se pudiera acreditar suficientemente la personalidad del peticionario por otros medios), verificando además, y en todo caso, que la firma estampada en el documento de reintegro de cuenta coincide tanto con la firma que figura en el documento de identificación exhibido, como con la cartulina de firmas de apertura de cuenta.

5.4.2 DISPONIBILIDAD DE LOS FONDOS (DE CONFORMIDAD CON LO PREVISTO EN LA LEY 16/2009)

En general

Recibida una *orden de pago* en un día hábil[27] para el proveedor de servicios de pago (PSP) del ordenante, el *abono* de la operación en la cuenta del PSP del beneficiario se producirá como máximo al final del día hábil siguiente —dos días si la operación se inicia en papel—, debiendo darse *fecha de valor del abono* en la cuenta del beneficiario en ese mismo día hábil, estando a *disposición* del beneficiario inmediatamente después.

A estos efectos, el PSP del ordenante podrá establecer, poniéndolo en conocimiento de este, una hora máxima a partir de la cual cualquier orden de pago que se reciba se considerará recibida el siguiente día hábil.

Para las operaciones de pago que deban ejecutarse en una fecha específica o al final de un período determinado, o cuando el ordenante haya puesto fondos a disposición de su PSP, el momento de recepción de la orden será el día hábil acordado (véase nota n.º 12).

Hasta el 1 de enero de 2012, el ordenante y su PSP podrán acordar un plazo de hasta tres días hábiles para abonar en la cuenta del PSP del beneficiario, que se reducirá a dos días si la operación se origina y se recibe en España. En todo caso, podrá prolongarse un día hábil más si la operación se inicia en papel.

Si el beneficiario no es titular de cuenta de pago en el PSP, este deberá ponerlos a su disposición en las fechas citadas.

En particular

1 Se podrá disponer del *efectivo ingresado* en una cuenta de pago, en la moneda en que esté nominada la misma, desde el mismo momento del ingreso, cuya fecha valor será la de ese día. No obstante, si el usuario del servicio de pago fuera un no consumidor, podrá acordarse, respetando la misma fecha valor, que la disposición sea posible desde el día hábil siguiente.

2 En el caso de *cheques* u otras operaciones sujetas a cláusula suspensiva, la fecha valor y la disponibilidad de los abonos descritas solo serán de aplicación cuando se haya producido el abono en firme en la cuenta del PSP.

No obstante, de no producirse el abono en firme, es decir, en caso de impago del documento, la entidad podrá resarcirse de la devolución por medio del correspondiente adeudo en la cuenta del cliente.

27. Si el momento de la recepción no lo fuera, se considerará recibida el siguiente día hábil.

5.5 Resolución de incidencias

ERRORES

El Servicio de Reclamaciones ha manifestado en repetidas ocasiones que, al no estar exentas las operaciones bancarias —al igual que el resto de las actividades humanas— de verse afectadas por errores de diversa naturaleza, no resultaría proporcionado considerar como una mala práctica bancaria la comisión de errores, siempre que estos sean aislados y las entidades los asuman cuando se plantea la correspondiente reclamación, intentando llegar a un acuerdo con su cliente a fin de subsanar los mismos.

Por el contrario, ha de considerase que los errores reiterados o en los que se aprecie demora en la subsanación de los mismos ponen en evidencia una falta de diligencia por parte de las entidades que debe ser considerada como contraria a las exigencias demandadas por las buenas prácticas y usos bancarios. En definitiva, a las entidades les es exigible una voluntad cierta de subsanar los perjuicios causados por tales incidencias, aunque no el que se allanen ante la pretensión del cliente cuando estimen que la misma es desproporcionada, puesto que, en ningún caso, el error puede ser causa de un lucro injustificado.

FALTA DE PRESENTACIÓN DE ALEGACIONES

Este Servicio de Reclamaciones, una vez procede a la apertura de un expediente de reclamación, requiere a la entidad reclamada al objeto de que formule las oportunas alegaciones, concediéndole, a tal fin, el plazo de 15 días hábiles que establece el artículo 11 del Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros, regulador del citado procedimiento. Si se rebasara este plazo sin contestación, se tendrá por incumplido el requerimiento, estimándose, en consecuencia, que la entidad opta por no formular objeciones a la queja del reclamante, procediéndose a emitir una opinión sobre la base de la reclamación y documentación adjuntada por el mismo, y a calificar al mismo tiempo su actuación como poco diligente en la colaboración que demanda esta institución.

En consecuencia, dado que la resolución de un expediente contradictorio de reclamación se debe fundamentar en lo manifestado y acreditado debidamente por las partes, la actuación de las entidades reclamadas/implicadas cuando no colaboran en este procedimiento, absteniéndose de formular alegaciones en el plazo concedido, debe considerarse una mala práctica bancaria, pues obstaculiza la correcta resolución del mismo.

Excepcionalmente, si, de los hechos relatados en el escrito del reclamante y de la contestación previa del Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente de la entidad, se desprende que es de aplicación directa alguno de los criterios generales utilizados por este Servicio, y resulta claro el pronunciamiento del mismo favorable a la actuación de la entidad, se podrá optar por emitir informe en dicho sentido, sin solicitar nuevamente la versión de la entidad sobre los hechos reclamados.

app.bde.es/csfwciu/faces/csfwciuias/jsp/op/SeleccionarEntidad/PBuscarEntidad.jsp

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema

Tipos de interés y comisiones aplicados a los servicios bancarios

Ayuda | Accesibilidad | Salir

Servicios financieros más frecuentes | Descubiertos y excedidos tácitos | Comisiones de Cuentas de Pago

Inicio>Servicios financieros más frecuentes>Información pública>Selección de entidad

Selección de entidad

Criterios de selección (valor tecleado "está incluido en" el filtro de búsqueda)

Tipo de entidad: Todos

Denominación de entidad: WIZINK BANK

Código de entidad:

Buscar

Resultado de la búsqueda

Tipo de entidad	Entidad	Denominación	Selección
BANCOS	0229	WIZINK BANK, S.A.	

<< < (1 registros) Página 1 de 1 > >>

Año 2020:

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema

Tipos de interés y comisiones aplicados a los servicios bancarios

Accesibilidad

Servicios financieros más frecuentes | Descubiertos y excedidos tácitos | Comisiones de Cuentas de Pago

Inicio>Servicios financieros más frecuentes>Información pública trimestral> Anejo 1 >Detalle de Anejo 1

Información trimestral sobre comisiones y tipos practicados u ofertados de manera más habitual en las operaciones más frecuentes con los perfiles de clientes más comunes que sean personas físicas (Anejo 1 de la circular 5/2012)

Datos del declarante

Entidad: 0229 WIZINK BANK, S.A.

Trimestre: 2021/1

A.2.6 Facilidad de crédito de hasta 4.000 euros en tarjeta de crédito cuya contratación no esté vinculada a la adquisición de bienes de consumo

Tipo de interés anual modal(%)	Comisión apertura, emisión o mantenimiento (euros)	Comisión apertura, emisión o mantenimiento(%)	TAE(%)
19,13	0,00	0,00	20,90
Comisión anual de renovación o mantenimiento (euros)	**Comisión por disposición de la facilidad crediticia en cajeros de la entidad(%)**	**Recargo aplicable a excedidos**	**Hay observaciones**
0,00	0,00	20,00	No

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema

Tipos de interés y comisiones aplicados a los servicios bancarios

Accesibilidad

Servicios financieros más frecuentes | Descubiertos y excedidos tácitos | Comisiones de Cuentas de Pago

Inicio>Servicios financieros más frecuentes>Información pública trimestral> Anejo 1 >Detalle de Anejo 1

Información trimestral sobre comisiones y tipos practicados u ofertados de manera más habitual en las operaciones más frecuentes con los perfiles de clientes más comunes que sean personas físicas (Anejo 1 de la circular 5/2012)

Datos del declarante

Entidad: 0229 WIZINK BANK, S.A.

Trimestre: 2021/2

A.2.6 Facilidad de crédito de hasta 4.000 euros en tarjeta de crédito cuya contratación no esté vinculada a la adquisición de bienes de consumo

Tipo de interés anual modal(%)	Comisión apertura, emisión o mantenimiento (euros)	Comisión apertura, emisión o mantenimiento(%)	TAE(%)
19,13	0,00	0,00	20,90
Comisión anual de renovación o mantenimiento (euros)	**Comisión por disposición de la facilidad crediticia en cajeros de la entidad(%)**	**Recargo aplicable a excedidos**	**Hay observaciones**
0,00	0,00	20,00	No

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema

Tipos de interés y comisiones aplicados a los servicios bancarios

Accesibilidad

Servicios financieros más frecuentes | Descubiertos y excedidos tácitos | Comisiones de Cuentas de Pago

Inicio>Servicios financieros más frecuentes>Información pública trimestral> Anejo 1 >Detalle de Anejo 1

Información trimestral sobre comisiones y tipos practicados u ofertados de manera más habitual en las operaciones más frecuentes con los perfiles de clientes más comunes que sean personas físicas (Anejo 1 de la circular 5/2012)

Datos del declarante

Entidad: 0229 WIZINK BANK, S.A.

Trimestre: 2021/3

A.2.6 Facilidad de crédito de hasta 4.000 euros en tarjeta de crédito cuya contratación no esté vinculada a la adquisición de bienes de consumo

Tipo de interés anual modal(%)	Comisión apertura, emisión o mantenimiento (euros)	Comisión apertura, emisión o mantenimiento(%)	TAE(%)
18,36	0,00	0,00	19,99
Comisión anual de renovación o mantenimiento (euros)	**Comisión por disposición de la facilidad crediticia en cajeros de la entidad(%)**	**Recargo aplicable a excedidos**	**Hay observaciones**
0,00	0,00	20,00	No

Año 2019:

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema

Tipos de interés y comisiones aplicados a los servicios bancarios

Accesibilidad

Servicios financieros más frecuentes | Descubiertos y excedidos tácitos | Comisiones de Cuentas de Pago

Inicio>Servicios financieros más frecuentes>Información pública trimestral> Anejo 1 >Detalle de Anejo 1

Información trimestral sobre comisiones y tipos practicados u ofertados de manera más habitual en las operaciones más frecuentes con los perfiles de clientes más comunes que sean personas físicas (Anejo 1 de la circular 5/2012)

Datos del declarante

Entidad: 0229 WIZINK BANK, S.A.

Trimestre: 2019/1

A.2.6 Facilidad de crédito de hasta 4.000 euros en tarjeta de crédito cuya contratación no esté vinculada a la adquisición de bienes de consumo

Tipo de interés anual modal(%)	Comisión apertura, emisión o mantenimiento (euros)	Comisión apertura, emisión o mantenimiento(%)	TAE(%)
24,00	0,00	0,00	26,82
Comisión anual de renovación o mantenimiento (euros)	**Comisión por disposición de la facilidad crediticia en cajeros de la entidad(%)**	**Recargo aplicable a excedidos**	**Hay observaciones**
0,00	0,00	0,00	No

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema

Tipos de interés y comisiones aplicados a los servicios bancarios

Accesibilidad

Servicios financieros más frecuentes | Descubiertos y excedidos tácitos | Comisiones de Cuentas de Pago

Inicio>Servicios financieros más frecuentes>Información pública trimestral> Anejo 1 >Detalle de Anejo 1

Información trimestral sobre comisiones y tipos practicados u ofertados de manera más habitual en las operaciones más frecuentes con los perfiles de clientes más comunes que sean personas físicas (Anejo 1 de la circular 5/2012)

Datos del declarante

Entidad: 0229 WIZINK BANK, S.A.

Trimestre: 2019/2

A.2.6 Facilidad de crédito de hasta 4.000 euros en tarjeta de crédito cuya contratación no esté vinculada a la adquisición de bienes de consumo

Tipo de interés anual modal(%)	Comisión apertura, emisión o mantenimiento (euros)	Comisión apertura, emisión o mantenimiento(%)	TAE(%)
24,00	0,00	0,00	26,82
Comisión anual de renovación o mantenimiento (euros)	**Comisión por disposición de la facilidad crediticia en cajeros de la entidad(%)**	**Recargo aplicable a excedidos**	**Hay observaciones**
0,00	0,00	0,00	No

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema

Tipos de interés y comisiones aplicados a los servicios bancarios

Accesibilidad

Servicios financieros más frecuentes | Descubiertos y excedidos tácitos | Comisiones de Cuentas de Pago

Inicio>Servicios financieros más frecuentes>Información pública trimestral> Anejo 1 >Detalle de Anejo 1

Información trimestral sobre comisiones y tipos practicados u ofertados de manera más habitual en las operaciones más frecuentes con los perfiles de clientes más comunes que sean personas físicas (Anejo 1 de la circular 5/2012)

Datos del declarante

Entidad: 0229 WIZINK BANK, S.A.

Trimestre: 2019/3

A.2.6 Facilidad de crédito de hasta 4.000 euros en tarjeta de crédito cuya contratación no esté vinculada a la adquisición de bienes de consumo

Tipo de interés anual modal(%)	Comisión apertura, emisión o mantenimiento (euros)	Comisión apertura, emisión o mantenimiento(%)	TAE(%)
24,00	0,00	0,00	26,82
Comisión anual de renovación o mantenimiento (euros)	**Comisión por disposición de la facilidad crediticia en cajeros de la entidad(%)**	**Recargo aplicable a excedidos**	**Hay observaciones**
0,00	0,00	0,00	No

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema

Tipos de interés y comisiones aplicados a los servicios bancarios

Accesibilidad

Servicios financieros más frecuentes | Descubiertos y excedidos tácitos | Comisiones de Cuentas de Pago

Inicio>Servicios financieros más frecuentes>Información pública trimestral> Anejo 1 >Detalle de Anejo 1

Información trimestral sobre comisiones y tipos practicados u ofertados de manera más habitual en las operaciones más frecuentes con los perfiles de clientes más comunes que sean personas físicas (Anejo 1 de la circular 5/2012)

Datos del declarante

Entidad: 0229 WIZINK BANK, S.A.

Trimestre: 2019/4

A.2.6 Facilidad de crédito de hasta 4.000 euros en tarjeta de crédito cuya contratación no esté vinculada a la adquisición de bienes de consumo

Tipo de interés anual modal(%)	Comisión apertura, emisión o mantenimiento (euros)	Comisión apertura, emisión o mantenimiento(%)	TAE(%)
24,00	0,00	0,00	26,82
Comisión anual de renovación o mantenimiento (euros)	**Comisión por disposición de la facilidad crediticia en cajeros de la entidad(%)**	**Recargo aplicable a excedidos**	**Hay observaciones**
0,00	0,00	0,00	No

Año 2018:

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema

Tipos de interés y comisiones aplicados a los servicios bancarios

Accesibilidad

Servicios financieros más frecuentes | Descubiertos y excedidos tácitos | Comisiones de Cuentas de Pago

Inicio>Servicios financieros más frecuentes>Información pública trimestral> Anejo 1 >Detalle de Anejo 1

Información trimestral sobre comisiones y tipos practicados u ofertados de manera más habitual en las operaciones más frecuentes con los perfiles de clientes más comunes que sean personas físicas (Anejo 1 de la circular 5/2012)

Datos del declarante

Entidad: 0229 WIZINK BANK, S.A.

Trimestre: 2018/1

A.2.6 Facilidad de crédito de hasta 4.000 euros en tarjeta de crédito cuya contratación no esté vinculada a la adquisición de bienes de consumo

Tipo de interés anual modal(%)	Comisión apertura, emisión o mantenimiento (euros)	Comisión apertura, emisión o mantenimiento(%)	TAE(%)
22,46	0,00	0,00	24,39
Comisión anual de renovación o mantenimiento (euros)	**Comisión por disposición de la facilidad crediticia en cajeros de la entidad(%)**	**Recargo aplicable a excedidos**	**Hay observaciones**
18,00	4,50	1,90	No

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema

Tipos de interés y comisiones aplicados a los servicios bancarios

Accesibilidad

Servicios financieros más frecuentes | Descubiertos y excedidos tácitos | Comisiones de Cuentas de Pago

Inicio>Servicios financieros más frecuentes>Información pública trimestral> Anejo 1 >Detalle de Anejo 1

Información trimestral sobre comisiones y tipos practicados u ofertados de manera más habitual en las operaciones más frecuentes con los perfiles de clientes más comunes que sean personas físicas (Anejo 1 de la circular 5/2012)

Datos del declarante

Entidad: 0229 WIZINK BANK, S.A.

Trimestre: 2018/2

A.2.6 Facilidad de crédito de hasta 4.000 euros en tarjeta de crédito cuya contratación no esté vinculada a la adquisición de bienes de consumo

Tipo de interés anual modal(%)	Comisión apertura, emisión o mantenimiento (euros)	Comisión apertura, emisión o mantenimiento(%)	TAE(%)
12,60	0,00	0,00	12,68

Comisión anual de renovación o mantenimiento (euros)	Comisión por disposición de la facilidad crediticia en cajeros de la entidad(%)	Recargo aplicable a excedidos	Hay observaciones
0,00	4,50	0,00	No

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema

Tipos de interés y comisiones aplicados a los servicios bancarios

Accesibilidad

Servicios financieros más frecuentes | Descubiertos y excedidos tácitos | Comisiones de Cuentas de Pago

Inicio>Servicios financieros más frecuentes>Información pública trimestral> Anejo 1 >Detalle de Anejo 1

Información trimestral sobre comisiones y tipos practicados u ofertados de manera más habitual en las operaciones más frecuentes con los perfiles de clientes más comunes que sean personas físicas (Anejo 1 de la circular 5/2012)

Datos del declarante

Entidad: 0229 WIZINK BANK, S.A.

Trimestre: 2018/3

A.2.6 Facilidad de crédito de hasta 4.000 euros en tarjeta de crédito cuya contratación no esté vinculada a la adquisición de bienes de consumo

Tipo de interés anual modal(%)	Comisión apertura, emisión o mantenimiento (euros)	Comisión apertura, emisión o mantenimiento(%)	TAE(%)
24,00	0,00	0,00	27,24

Comisión anual de renovación o mantenimiento (euros)	Comisión por disposición de la facilidad crediticia en cajeros de la entidad(%)	Recargo aplicable a excedidos	Hay observaciones
0,00	4,50	0,00	No

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema

Tipos de interés y comisiones aplicados a los servicios bancarios

Accesibilidad

Servicios financieros más frecuentes | Descubiertos y excedidos tácitos | Comisiones de Cuentas de Pago

Inicio>Servicios financieros más frecuentes>Información pública trimestral> Anejo 1 >Detalle de Anejo 1

Información trimestral sobre comisiones y tipos practicados u ofertados de manera más habitual en las operaciones más frecuentes con los perfiles de clientes más comunes que sean personas físicas (Anejo 1 de la circular 5/2012)

Datos del declarante

Entidad: 0229 WIZINK BANK, S.A.

Trimestre: 2018/4

A.2.6 Facilidad de crédito de hasta 4.000 euros en tarjeta de crédito cuya contratación no esté vinculada a la adquisición de bienes de consumo

Tipo de interés anual modal(%)	Comisión apertura, emisión o mantenimiento (euros)	Comisión apertura, emisión o mantenimiento(%)	TAE(%)
24,00	0,00	0,00	26,82

Comisión anual de renovación o mantenimiento (euros)	Comisión por disposición de la facilidad crediticia en cajeros de la entidad(%)	Recargo aplicable a excedidos	Hay observaciones
0,00	0,00	0,00	No

Año 2017:

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema

Tipos de interés y comisiones aplicados a los servicios bancarios

Accesibilidad

Servicios financieros más frecuentes | Descubiertos y excedidos tácitos | Comisiones de Cuentas de Pago

Inicio>Servicios financieros más frecuentes>Información pública trimestral> Anejo 1 >Detalle de Anejo 1

Información trimestral sobre comisiones y tipos practicados u ofertados de manera más habitual en las operaciones más frecuentes con los perfiles de clientes más comunes que sean personas físicas (Anejo 1 de la circular 5/2012)

Datos del declarante

Entidad: 0229 WIZINK BANK, S.A.

Trimestre: 2017/1

A.2.6 Facilidad de crédito de hasta 4.000 euros en tarjeta de crédito cuya contratación no esté vinculada a la adquisición de bienes de consumo

Tipo de interés anual modal(%)	Comisión apertura, emisión o mantenimiento (euros)	Comisión apertura, emisión o mantenimiento(%)	TAE(%)
26,86	0,00	0,00	30,72

Comisión anual de renovación o mantenimiento (euros)	Comisión por disposición de la facilidad crediticia en cajeros de la entidad(%)	Recargo aplicable a excedidos	Hay observaciones
35,00	4,50	1,90	No

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema

Tipos de interés y comisiones aplicados a los servicios bancarios

Accesibilidad

Servicios financieros más frecuentes | Descubiertos y excedidos tácitos | Comisiones de Cuentas de Pago

Inicio>Servicios financieros más frecuentes>Información pública trimestral> Anejo 1 >Detalle de Anejo 1

Información trimestral sobre comisiones y tipos practicados u ofertados de manera más habitual en las operaciones más frecuentes con los perfiles de clientes más comunes que sean personas físicas (Anejo 1 de la circular 5/2012)

Datos del declarante

Entidad: 0229 WIZINK BANK, S.A.

Trimestre: 2017/2

A.2.6 Facilidad de crédito de hasta 4.000 euros en tarjeta de crédito cuya contratación no esté vinculada a la adquisición de bienes de consumo

Tipo de interés anual modal(%)	Comisión apertura, emisión o mantenimiento (euros)	Comisión apertura, emisión o mantenimiento(%)	TAE(%)
26,86	0,00	0,00	30,72

Comisión anual de renovación o mantenimiento (euros)	Comisión por disposición de la facilidad crediticia en cajeros de la entidad(%)	Recargo aplicable a excedidos	Hay observaciones
35,00	4,50	1,90	No

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema

Tipos de interés y comisiones aplicados a los servicios bancarios

Accesibilidad

Servicios financieros más frecuentes | Descubiertos y excedidos tácitos | Comisiones de Cuentas de Pago

Inicio>Servicios financieros más frecuentes>Información pública trimestral> Anejo 1 >Detalle de Anejo 1

Información trimestral sobre comisiones y tipos practicados u ofertados de manera más habitual en las operaciones más frecuentes con los perfiles de clientes más comunes que sean personas físicas (Anejo 1 de la circular 5/2012)

Datos del declarante

Entidad: 0229 WIZINK BANK, S.A.

Trimestre: 2017/3

A.2.6 Facilidad de crédito de hasta 4.000 euros en tarjeta de crédito cuya contratación no esté vinculada a la adquisición de bienes de consumo

Tipo de interés anual modal(%)	Comisión apertura, emisión o mantenimiento (euros)	Comisión apertura, emisión o mantenimiento(%)	TAE(%)
22,46	0,00	0,00	24,39

Comisión anual de renovación o mantenimiento (euros)	Comisión por disposición de la facilidad crediticia en cajeros de la entidad(%)	Recargo aplicable a excedidos	Hay observaciones
18,00	4,50	1,90	No

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema

Tipos de interés y comisiones aplicados a los servicios bancarios

Accesibilidad

Servicios financieros más frecuentes | Descubiertos y excedidos tácitos | Comisiones de Cuentas de Pago

Inicio>Servicios financieros más frecuentes>Información pública trimestral> Anejo 1 >Detalle de Anejo 1

Información trimestral sobre comisiones y tipos practicados u ofertados de manera más habitual en las operaciones más frecuentes con los perfiles de clientes más comunes que sean personas físicas (Anejo 1 de la circular 5/2012)

Datos del declarante

Entidad: 0229 WIZINK BANK, S.A.

Trimestre: 2017/4

A.2.6 Facilidad de crédito de hasta 4.000 euros en tarjeta de crédito cuya contratación no esté vinculada a la adquisición de bienes de consumo

Tipo de interés anual modal(%)	Comisión apertura, emisión o mantenimiento (euros)	Comisión apertura, emisión o mantenimiento(%)	TAE(%)
22,46	0,00	0,00	24,39

Comisión anual de renovación o mantenimiento (euros)	Comisión por disposición de la facilidad crediticia en cajeros de la entidad(%)	Recargo aplicable a excedidos	Hay observaciones
18,00	4,50	1,90	No

2

COMENTARIO DE LA SENTENCIA DEL TRIBUNAL SUPREMO NÚM. 149/2020, DE 4 DE MARZO

Usura en el interés remuneratorio aplicable a tarjetas de crédito de pago aplazado

Comentario a cargo de:
Rafael Monsalve del Castillo
Socio de *Cuatrecasas*

Estefanía Portillo Cabrera
Asociada Senior de *Cuatrecasas*

SENTENCIA DEL TRIBUNAL SUPREMO DE 4 DE MARZO DE 2020

Roj: STS 600/2020- **ECLI:ES:TS:** 2020:600

Id Cendoj: 28079119912020100007

Ponente: Excmo. Sr. Don Rafael Sarazá Jimena

Asunto: Sentencia del Tribunal Supremo sobre el carácter usurario del tipo de interés remuneratorio aplicable a tarjetas de crédito con mecanismo *revolving*. Para determinar si el interés impugnado es notablemente superior al normal del dinero se ha de acudir al tipo medio específico de las tarjetas de crédito de pago aplazado y no al de los préstamos y créditos a hogares.

Sumario: 1. Introducción al concepto de usura y a la jurisprudencia en materia de préstamos revolving. 2. Resumen de los hechos. 3. Solución dada en primera instancia. 4. Solución dada en apelación. 5. Los motivos de casación alegados. 6. Doctrina del Tribunal Supremo. *6.1 Cuestiones controvertidas. 6.1.1. Conveniencia de comparar índices homogéneos; el TEDR y la TAE no lo son. 6.1.2. Conveniencia de atender a las circunstancias subjetivas del caso. Posible control judicial de precios. 6.1.3. Cuestiones prejudiciales planteadas en la materia 6.1.4. Posibilidad de analizar la validez de las cláusulas del crédito revolving través de los controles de transparencia y abusividad.* 6.2. Conclusiones. 7. Bibliografía.

1. Introducción al concepto de usura y a la jurisprudencia en materia de préstamos *revolving*

La Ley de Represión de Usura fue introducida por nuestro legislador en 1908 en un contexto histórico en el que el objetivo era frenar las prácticas inmorales y abusivas que determinados comerciantes venían llevando a cabo en la concesión de préstamos a personas especialmente vulnerables por sus circunstancias económicas particulares (v.g. pacto de retroventa, préstamo falsario, contrato de compensación mutua, entrega de una cantidad inferior a la nominalmente pactada).

Ante dicho panorama, si bien el principio general era –y sigue siendo– la libertad de precios, la Ley de Represión de la Usura se configuró como un límite a la autonomía negocial del artículo 1.255 del Código Civil (en adelante, «CC»), declarando nulo todo contrato de préstamo en que se estipule un interés notablemente superior al normal del dinero y manifiestamente desproporcionado con las circunstancias del caso o en condiciones tales que aquél resulte leonino, habiendo motivos para estimar que ha sido aceptado por el prestatario a causa de su situación angustiosa, de su inexperiencia, o de lo limitado de sus facultades mentales (artículo 1 de la Ley de 23 de julio de 1908, de Usura, en adelante, «Ley de Represión de Usura»).

Recientemente, la Ley de Usura ha vuelto a ser objeto de análisis doctrinal y jurisprudencial a propósito de las conocidas tarjetas *revolving*, cuyo examen de legalidad ha supuesto un sustancial volumen de litigación y el planteamiento de cuestiones jurídicas controvertidas de gran calado.

Al hacer un breve repaso por la jurisprudencia del Tribunal Supremo sobre la materia, comprobamos que las escasas resoluciones dictadas por la Excma. Sala han resuelto algunos debates, pero han generado otros que precisan de la fijación de de doctrina unificadora.

En este sentido, la Sentencia del Pleno del Tribunal Supremo núm. 628/2015, de 25 de noviembre (en adelante, «STS núm. 628/2015»), declaró por primera vez el carácter usurario del interés remuneratorio pactado en un contrato revolving (en dicho caso, un 24,6% TAE) al considerarlo superior al doble del interés medio de los «*créditos al consumo*» en la fecha en que se concertó el contrato y en más de cuatro veces el interés legal del dinero.

El Alto Tribunal estimó en dicha sentencia que una diferencia del «doble» entre la TAE fijada en la operación (24,6 %) y el interés medio de los préstamos al consumo en la fecha de contratación suponía que el interés estipulado había de calificarse como «*notablemente superior al normal del dinero*».

La Sala Primera dejó sentado que el interés «*normal del dinero*» con el que ha de compararse el tipo remuneratorio litigioso es el «*habitual, en concurrencia con las circunstancias del caso y la libertad existente en esta materia*» y que dicho interés de referencia «*puede*» determinarse acudiendo a las estadísticas que publica el Banco de España sobre los tipos de interés que aplican a diversas modalidades de operaciones.

En segundo lugar, la referida Sentencia declaró la usura del interés impugnado porque era «*manifiestamente desproporcionado con las circunstancias del caso*», ya que la entidad financiera que concedió el crédito no justificó la concurrencia de circunstancias excepcionales que explicasen la estipulación de un interés notablemente superior al normal en las operaciones de crédito al consumo. La Excma. Sala estimó que, si bien una operación de alto riesgo podría justificar un interés superior al normal, no puede justificarse una elevación desproporcionada sobre la base del riesgo derivado del alto nivel de impagos anudado a operaciones de crédito al consumo por cuanto que «*la concesión irresponsable de préstamos al consumo*» «*facilita el sobreendeudamiento de los consumidores y trae como consecuencia que quienes cumplen regularmente sus obligaciones tengan que cargar con las consecuencias del elevado nivel de impagos*», lo que no puede ser objeto de protección por el ordenamiento jurídico.

Por último, en cuanto al requisito subjetivo (que el crédito fuese concedido a un prestatario movido por su situación angustiosa), el Alto Tribunal estimó que «*basta con que se den los requisitos previstos en el primer inciso del art. 1 de la ley*». Al respecto, el Tribunal Supremo matizó que hace más de setenta años que se dejó atrás la jurisprudencia que exigía la concurrencia de todos los requisitos objetivos y subjetivos previstos en el párrafo primero del artículo 1 de la Ley para que el préstamo pudiera ser considerado usurario, esto es, que sea (i) manifiestamente superior al normal del dinero, (ii) notablemente desproporcionado con las circunstancias del caso y (iii) aceptado por el prestatario debido a sus particulares circunstancias personales (angustia, inexperiencia o limitación de sus facultades mentales).

La indeterminación de la STS núm. 628/2015 derivó en el dictado de resoluciones dispares de distintas Audiencias Provinciales que han establecido umbrales diversos al efecto. En cierto modo, ello se debió también a que a partir del año 2017 el Banco de España comenzó a publicar sus estadísticas desglosadas por tipos de créditos, dedicando un apartado específico a las tarjetas de crédito con pago aplazado y revolving como categoría diferenciada de los créditos al consumo que previamente había servido de referencia en la STS 628/2015. Estos datos específicos se publicaron respecto de operaciones de crédito realizadas a partir de junio de 2010 (inclusive).

De ahí que fuese necesario un nuevo pronunciamiento del Tribunal Supremo que, cuando menos, concretase (i) cuál debe ser el índice a utilizar como "interés normal del dinero" (el específico de las tarjetas revolving o el general del crédito al consumo); (ii) el umbral a partir del cual puede considerarse que un interés es usurario; y (iii) si las circunstancias subjetivas particulares del prestatario pueden ser consideradas al valorar el carácter usurario o en ningún caso habrá de atenderse a ellas.

2. Resumen de los hechos

El 29 de mayo de 2012, el actor (persona física que ostenta la condición de consumidor) suscribió un contrato de tarjeta de crédito Visa Citi Oro con

Citibank España S.A., posteriormente cedido a Wizink Bank S.A. (en adelante, «Wizink»), en el que se fijó un tipo de interés nominal anual para pagos aplazados y disposiciones a crédito del 24 % (26,82 % TAE).

En 24 de abril de 2018, el cliente formuló demanda contra Wizink solicitando la nulidad del contrato de tarjeta de crédito al considerar que el interés remuneratorio pactado era usurario en virtud de los arts. 1, 3 y 9 de la Ley de Represión de Usura, así como el art. 6.3 del CC. En su virtud, solicitó que se condenara a la entidad al pago de las cantidades que excediesen del total del capital prestado, más los intereses legales.

3. Solución dada en primera instancia

La demanda fue turnada ante el Juzgado de Primera Instancia núm. 8 de Santander, que la estimó mediante Sentencia núm. 231/2018, de 15 de octubre.

Con cita de la STS núm. 628/2015, el Juzgado declaró que la diferencia existente entre la TAE pactada (26,82 %) y el interés medio concreto de las «*tarjetas de crédito*» **en el año 2018 (que era de algo más del 20 % según los datos publicados por el Banco de España), permite considerarlo como** «*notablemente superior al normal del dinero y manifiestamente desproporcionado con las circunstancias del caso*»**, al no haber justificado la entidad financiera que concedió el crédito la concurrencia de circunstancias excepcionales que expliquen la estipulación de un interés notablemente superior al normal en las operaciones de crédito al consumo**.

En consecuencia, declaró la nulidad del contrato y condenó a la entidad bancaria a devolver los intereses indebidamente cobrados desde la formalización del contrato, debiendo el prestatario reintegrar la suma recibida en concepto de principal (*ex* artículo 3 de la Ley de Represión de Usura).

4. Solución dada en apelación

Wizink formuló recurso de apelación, que fue desestimado por la Audiencia Provincial de Santander (Sección 2ª) mediante Sentencia núm. 402/2019, de 9 de julio.

La Ilma. Audiencia Provincial también se apoya en la precitada STS núm. 628/2015, si bien estimó que el tipo medio que debe tomarse como referencia a modo de "interés normal del dinero" es el publicado para los préstamos y créditos a hogares, y no el tipo medio de las tarjetas de crédito de pago aplazado y de las tarjetas *revolving*.

Según la Audiencia Provincial, la modificación estadística del Banco de España que le ha llevado a ofrecer las tablas relativas a las tarjetas de crédito «*no afecta a la propia consideración estadística de la tarjeta de crédito como un crédito al consumo, y lo relevante es ese tipo comparativo en la fecha de formalización de la operación, y no el que las entidades financieras aplican a las operaciones crediticias mediante*

tarjetas de crédito. La aplicación de tipo tan alto, y la diferencia que conlleva respecto a la media de los contratos de crédito al consumo, debe justificarse por la concurrencia en el caso particular de circunstancias especiales y no por el mero hecho estadístico de que todas las entidades mantengan unos tipos que superan con gran amplitud el estándar habitual en la financiación de actos de consumo».

Sobre la base de dicho razonamiento, la Ilma. Sala declaró que el interés allí pactado era usurario dado que casi triplicaba el tipo medio ponderado de los créditos al consumo en mayo del año 2012 (9,08 %).

5. Los motivos de casación alegados

Wizink formuló recurso de casación basado en un único motivo, en el que denunció la infracción del art. 1 de la Ley de Represión de Usura y la jurisprudencia del Tribunal Supremo sentada en la STS núm. 628/2015, así como la existencia de sentencias contradictorias de Audiencias Provinciales.

En esencia, la entidad recurrente argumentó que para determinar la existencia de usura hay que atender a los tipos medios de interés de cada modalidad de crédito, es decir, los propios del segmento del mercado de que se trate en cada caso, en el entendimiento de que las tarjetas de pago aplazado y *revolving* son una categoría de crédito con autonomía y sustantividad propia dentro del crédito al consumo en general. Atendiendo a dicho tipo, el interés remuneratorio pactado (26,82 % TAE) no podría considerarse usurario dado que no es notablemente superior al tipo de interés habitual en el mercado de tarjetas de crédito revolving, según los tipos de interés publicados por el Banco de España para dicho tipo de créditos.

6. Doctrina del Tribunal Supremo

La Excma. Sala dictó Sentencia núm. 149/2020, de 4 de marzo, acordando desestimar el recurso de casación interpuesto por Wizink sobre la base de razonamientos básicamente idénticos a los de su previo pronunciamiento de 2015.

La principal novedad de la STS 149/2020 es la modificación del índice de referencia que ha de servir como "interés normal del dinero". En este caso –una vez publicadas las estadísticas desglosadas del Banco de España– el Alto Tribunal consideró que el "interés normal del dinero" ha de ser el correspondiente a la categoría más específica de la operación crediticia cuestionada (en aquel caso, la correspondiente a las tarjetas *revolving*) dado que es la referencia con la que la operación litigiosa presenta más coincidencias (duración del crédito, importe, finalidad, medios a través de los cuáles el deudor puede disponer del crédito, garantías, facilidad de reclamación en caso de impago, etc.).

Sentada esta premisa, el Tribunal Supremo declaró que un interés del 26,82 % TAE es usurario en comparación con el tipo medio de las tarjetas *revol-*

ving, que era algo superior al 20% según las estadísticas publicadas en la fecha, dado que puede ser considerado notablemente superior al normal del dinero y manifiestamente desproporcionado con las circunstancias del caso.

Para alcanzar dicha conclusión, el Alto Tribunal razona que el tipo interés medio del que se parte para realizar la comparación «*es ya muy elevado*», de modo que hay menos margen para incrementar el precio sin incurrir en usura. Por ello estima que una diferencia de 6,82 % (entre 20 y 26,82 %) es «*tan apreciable*» que ha de considerarse como notablemente superior a la media.

La sentencia tiene también en consideración otras circunstancias, como el público al que van dirigidos este tipo de créditos (que estima que habitualmente son personas que no pueden acceder a otros créditos menos gravosos), y las peculiaridades del crédito *revolving*, que entiende que alargan considerablemente el tiempo de devolución del préstamo y puede llegar a convertir al prestatario en un deudor «*cautivo*», al abonar una elevada proporción de intereses y poca amortización del capital.

La Sentencia no entra a analizar la segunda de las cuestiones que habían resultado más controvertidas en la práctica jurídica (cuál era el concreto umbral de diferencia sobre el normal del dinero que podía considerarse aceptable).En este sentido, a diferencia de lo que ocurre en otros países de nuestro entorno, donde el legislador ha intervenido fijando porcentajes o parámetros concretos para determinar a partir de qué tipo de interés debe considerarse que una operación de crédito tiene carácter usurario (como ocurre en Francia, donde se limita el precio de este tipo de créditos –*vid.* artículo 314.6 del Code de la Consommatión Francés–, la Sentencia estima que en España la Ley de Represión de Usura utiliza conceptos claramente indeterminados que obligan a los tribunales a realizar una labor de ponderación caso a caso.

De hecho, la realidad es que las Audiencias Provinciales y Juzgados de primera instancia han dictado sentencias contradictorias al respecto. En este sentido, hay Tribunales que han establecido un margen porcentual por encima del tipo medio que sería el límite por encima del cual consideran acreditada la existencia de usura, por ejemplo, del tres por ciento **(3 %)** TAE sobre el tipo medio en el caso de la Audiencia Provincial de Zaragoza (Sentencia núm. 914/2020, de 19 de noviembre); del diez por ciento **(10%)** en Cantabria (Acuerdo jurisdiccional de 12 de marzo de 2020), y Salamanca (Sentencia 517/2020, de 26 de octubre, y núm. 723/2020, de 10 de diciembre); otras que lo fijan en un quince por ciento **(15%)**, como Badajoz (Acuerdo no jurisdiccional de 28 de abril de 2020); y otras en un veinte por ciento **(20%)**, como Tenerife (Sentencia núm. 684/2020, de 24 de junio).

En otros casos, las Audiencias Provinciales han establecido la barrera de usura fijando un número de puntos máximo de exceso sobre el tipo medio de referencia (y no un margen porcentual) dentro del que el interés sería considerado válido. Por ejemplo, de dos **(2)** puntos sobre el tipo medio de referencia en el caso de la Audiencia Provincial de Valencia (Sentencia núm. 183/2021, de 16 de febrero), y de tres **(3)** puntos las de Valladolid (Acuerdo

jurisdiccional de 26 de febrero de 2021), Jaén (Sentencia núm. 930/2020, de 6 de noviembre), y Sevilla (Sentencia núm. 135/2020 de 14 de mayo, y Auto núm. 94/2020, de 5 de mayo).

La STS núm. 149/2020 no ha servido por tanto para fijar criterios claros y poner fin a la litigiosidad existente en la materia. A ello ha de unirse que la Orden ETD/699/2020, de 24 de julio, de regulación del crédito revolvente, que hubiese sido una buena oportunidad para regular con claridad estas cuestiones controvertidas, no ha arrojado toda la luz al respecto que hubiese sido deseable.

6.1. Cuestiones controvertidas

6.1.1. Conveniencia de comparar índices homogéneos: el TEDR y la TAE no lo son

A fin de determinar si el interés remuneratorio de la tarjeta *revolving* era notablemente superior al normal del dinero, la STS 149/2020 compara la TAE del crédito (26,82 %) con el tipo medio (TEDR) publicado por el Banco de España para ese tipo de operaciones.

La TAE es el coste total del crédito para el consumidor, expresado como porcentaje anual del importe total del crédito concedido (*vid.* Artículo 6.d de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo). Este es el tipo habitual contenido en las condiciones económicas de los contratos de préstamo *revolving*, además del interés norminal.

Por su parte, el TEDR equivale a la TAE sin incluir comisiones (*vid.* Boletín Estadístico del Banco de España publicado en *https://www.bde.es/webbde/es/estadis/infoest/a1904.pdf*). Este tipo no se incluye, sin embargo, en los contratos *revolving*.

Es decir, el TEDR es, por definición, inferior a la TAE (o en todo caso iguales, si no hubiese comisiones aplicables). La consecuencia es, por tanto, que la diferencia entre el TEDR y la TAE será siempre mayor que si comparamos dos índices análogos.

Así, pudiere ocurrir que la diferencia existente entre el TEDR concreto de una operación y la TAE aparejada al mismo pueda ser considerada usuraria pero que, de compararse en términos TEDR, no lo fuere. De ahí la importancia de comparar índices homogéneos.

Ha sido ya advertido por operadores del mercado que los índices (TEDR y TAE) tomados como referencia por el Tribunal Supremo para analizar la concurrencia de usura son por tanto heterogéneos y no comparables entre sí. En este sentido, hay autores que lo han calificado de «*error*», manifestando que dicho planteamiento es «*claramente incorrecto desde el plano técnico*» (Orduña y Sánchez García, 2021).

A nuestro juicio, en este aspecto concreto se impone la conveniencia de comparar tipos o índices homogéneos, admitiéndose al efecto la práctica de la prueba pertinente en cada procedimiento sobre los tipos medios de referencia

y los aplicados al contrato en cuestión, además de la relativa en su caso a los aspectos subjetivos que pudieran ser relevantes.

6.1.2. Conveniencia de atender a las circunstancias subjetivas del caso. Posible control judicial de precios

Otra de las cuestiones jurídicas sometidas a debate ha sido la posible incursión de la Sentencia objeto de comentario en un control judicial de precios *de facto* sin respaldo normativo que lo avale.

El sistema económico Español se rige por el principio de libertad de precios, mediante el que es la libre confluencia de la oferta y la demanda la que determina la fijación de precios finales al consumidor y la tasa de interés aplicable (artículos 38 de la Constitución Epañola de 1978, 1.255 del CC, 3 y 13 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista, y 315 del Código de Comercio). Dicho régimen es acorde con la libre prestación de servicios regulada en la Comunidad Europea (artículos 26 –mercado interior–, 49 a 55 –libertad de establecimiento– y 56 a 62 –libertad de servicios– del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea).

Según parte de la doctrina (Orduña Moreno, 2020), dicha Ley se impulsó como sanción a ciertos abusos inmorales, especialmente graves o reprochables, siendo, por tanto, el elemento subjetivo y no otro el que justifica que la Ley de Represión de Usura se ajuste a los dictados liberales de la legislación española, que prohíbe la fijación de precios fuera del mercado. La moral se constituía por tanto como uno de los límites del principio general de libertad de precios, lo que conduce a la necesaria valoración de las circunstancias del caso concreto, no siendo correcta ni posible la generalización de un tipo de interés como usurario.

Otros autores (Berrocal Lanzarot, 2020) afirman que el componente subjetivo debe tenerse en consideración dado que, en función de la situación personal en que se encuentre el prestatario, un tipo de interés incluso inferior al 20% podría ser usurario (por ejemplo en el caso de clientes que no tienen otra alternativa crediticia y que se ven obligados a acudir a este tipo de productos); mientras que otro interés superior a la media podría verse justificado en casos en que se realicen sucesivas operaciones crediticas de alto riesgo de las que deriva un alto beneficio.

Además, un sector de la doctrina (Betancor Sánchez, 2020) apunta que en los créditos revolving no se condiciona el uso de la tarjeta a la financiación de un bien o servicio concreto, como ocurre en los préstamos al consumo, que se autorizan con una determinada causa, por lo que *a priori* se desconoce qué concreta finalidad le daría finalmente el cliente al crédito y si concurren especiales circunstancias que justifiquen la aplicación de un interés superior a la media. De ahí que haya de atenderse a las circunstancias particulares de cada caso para determinar si existe una desproporción efectiva.

Sin embargo, tanto la STS núm. 628/2015 como la núm. 149/2020 atenúan la necesidad de dicho elemento subjetivo y estiman que para que la operación cre-

diticia pueda ser considerada usuraria basta con que se den los requisitos previstos en el primer inciso del artículo 1, esto es, que se estipule un interés notablemente superior al normal del dinero y manifiestamente desproporcionado con las circunstancias del caso; *«sin que sea exigible que, acumuladamente, se exija "que ha sido aceptado por el prestatario a causa de su situación angustiosa, de su inexperiencia o de lo limitado de sus facultades mentales"» (vid.* Fundamento de Derecho Tercero, inciso ii).

Según la STS núm. 628/2015, la Excma. Sala ya había eliminado este requisito subjetivo «*hace más de setenta años*». ***Sin embargo, un repaso jurisprudencial revela la existencia de sentencias dictadas en los últimos años en las que se exigió su concurrencia*** (*vid.* Sentencias del Tribunal Supremo de 25 de enero de 1984 –Roj: STS 268/**1984**–; núm. 622/**2001**, de 20 de junio –Roj: STS 5293/2001–; núm. 1028/**2006**, de 10 de octubre –Roj: STS 5889/2006–; de 4 de junio de **2009** –Roj: STS 3875/2009–; 18 de junio de **2012** –Roj: STS 5966/201–; núm. 113/**2013**, de 22 de febrero –Roj: STS 867/2013–; 1 de marzo de 2013 –Roj: STS 1046/2013–; de 2 de diciembre **2014** –Roj: STS 5771/2014–; e incluso la núm. 189/**2019**, de 27 de marzo –Roj: STS 11011/2019–).

De hecho, el Juzgado de Primera Instancia núm. 4 de Castellón ha planteado una cuestión prejudicial (que después veremos) en la que considera que las SSTS 628/2015 y 149/2020 se apartan de la doctrina jurisprudencial que el Alto Tribunal había venido manteniendo de forma inalterable desde que se promulgó la Ley de Usura y que con ello desnaturaliza conceptualmente el préstamo usurario por medio de la supresión, sin matización alguna, de su presupuesto subjetivo.

Se cuestiona por tanto la procedencia de valorar el aspecto subjetivo de la contratación a fin de evaluar si parámetros como el perfil del contratante, la finalidad del crédito, o la capacidad de pago, resultan determinantes del carácter usurario.

Además, la Sentencia ha sido objeto de crítica por la posible incursión en una fijación judicial de precios al omitir el presupuesto subjetivo y declarar la concurrencia de usura únicamente sobre la base del requisito objetivo, de naturaleza esencialmente económica (el 26,82 % TAE pasaría a ser, de un modo general, usurario).

6.1.3 Cuestiones prejudiciales planteadas en la materia

Al hilo del debate doctrinal y jurisprudencial sobre la posible judicialización de precios, la Sección 4ª de la Audiencia Provincial de las Palmas de Gran Canaria, elevó al Tribunal de Justicia de la Unión Europea (en adelante «TJUE») dos cuestiones prejudiciales (mediante Auto de 14 de septiembre de 2020 (Roj: AAP GC 111/2020). En la segunda de ellas (que es la única admitida y resuelta) planteaba si la imposición en un Estado Miembro de unos tipos de interés máximos es compatible con un mercado único y armonizado (señaladamente, con la Directiva 87/102/CEE, aplicable por razón temporal, y con la actual Directiva 2008/48/CEE, relativa a los contratos de crédito al consu-

mo) teniendo en cuenta que a escala europea no existe ninguna limitación legal para el importe máximo de los tipos de interés.

La cuestión ha sido resuelta mediante Auto del TJUE de 25 de marzo de 2021, que declara que los Estados Miembros son competentes para fijar el coste máximo admisible del crédito o de la TAE ya que ninguna de las Directivas cuestionadas contiene normas armonizadas sobre la limitación máxima de la TAE, de modo que los Estados miembros siguen siendo competentes para establecer disposiciones a este respecto. Concretamente, la Directiva núm. 87/102 no recoge ninguna norma de armonización sobre el coste máximo admisible del crédito o del importe de la TAE, y la Directiva núm.2008/48 no tiene por objeto armonizar el reparto de los gastos en el marco de un contrato de crédito, de modo que los Estados Miembros mantienen su competencia para prever mecanismos de regulación de tales gastos.

El TJUE concreta que la normativa europea «*no contiene más que una armonización mínima de las disposiciones nacionales que regulan el crédito al consumo*», lo que no impide que los Estados Miembros adopten disposiciones más severas para la protección de los consumidores; si bien deben asegurarse de que no quebrantan los ámbitos armonizados por estas Directivas, especialmente las obligaciones en materia de información contractual, por cuanto la indicación de la TAE en el contrato reviste una importancia esencial (véase, en este sentido la STJUE de 3 de septiembre de 2020, Profi Credit Polska, C-84/19, C-222/19 y C-252/19, EU:C:2020:631, apartado 56).

El citado Auto del TJUE declaró inadmisible la primera cuestión prejudicial planteada por la Audiencia Provincial de las Palmas (en la que cuestionaba si el artículo 56 TFUE se opone a una normativa nacional que establece una limitación de la TAE que puede imponerse al consumidor con el fin de luchar contra la usura), al estimar que el órgano jurisdiccional remitente no explicaba con la suficiente claridad la cuestión que planteaba.

En definitiva, el Auto del TJUE de 25 de marzo de 2021 deja sin resolver la cuestión esencial derivada de la inconcreción de las SSTS núm. 149/2020 y 628/2015, esto es, el punto exacto en el que empieza la usura en las tarjetas *revolving* –dado el modo en que se plantearon las cuestiones prejudiciales–.

Como apuntábamos antes, el Juzgado de Primera Instancia núm. 4 de Castellón ha planteado una nueva cuestión prejudicial mediante Auto de 7 de mayo de 2021 en el que pregunta si el hecho de que sean los órganos jurisdiccionales nacionales quienes discrecionalmente controlen el precio del crédito al consumo, con base en unos parámetros no objetivos y precisos, sino por mera referencia aproximativa, resulta compatible con el artículo 4.2 de la Directiva 93/13/CEE, el principio de segurida jurídica, con una economía de mercado abierta y con el principio de libre contratación de las partes (artículo 120 TFUE).

Por tanto, queda pendiente de resolver la cuestión relativa a si los tribunales nacionales pueden efectuar una suerte de control judicial de precios, basado solo en parámetros objetivos, y si ello puede entrar en colisión con la primacía del Derecho de la Unión Europea.

6.1.4 Posibilidad de analizar la validez de las cláusulas del crédito revolving través de los controles de transparencia y abusividad

La STS 149/2020 resuelve una acción de nulidad contractual fundada en la infracción de la Ley de Usura. No obstante, apunta *obiter dicta* a otra de las cuestiones que han sido objeto de resolución por parte de la denominada jurisprudencia menor, no siempre de forma pacífica: la posibilidad de analizar la validez de las cláusulas del crédito *revolving* a través de los controles de transparencia y de contenido.

La previa STS 628/2015 declaró en sintonía con dicho razonamiento que mientras el interés de demora fijado en una cláusula no negociada en un contrato concertado con un consumidor podía ser objeto de control de contenido, la normativa sobre cláusulas abusivas no permite aplicar tal control sobre el interés remuneratorio al tratarse de un elemento esencial del contrato –en este caso, el precio–, siempre que cumpla con el requisito de la transparencia. *Sensu contrario*, podrá ser sometida al control de abusividad si no supera el previo control de transparencia.

Aun cuando al momento de publicación de este comentario no existe doctrina de nuestro Alto Tribunal que se haya pronunciado ni haya desarrollado los controles de transparencia y de contenido aplicados a las cláusulas de un contrato *revolving*, s***í tenemos referencias de*** resoluciones de primera y segunda instancia que resuelven en sentidos contrapuestos (Sentencias 310/2020, de 11 de noviembre, de la AP de Barcelona; 296/2020, de 27 de julio, y 366/2020, de 16 de octubre, de la AP de Asturias; 143/2019, de 8 de abril, de la AP de Valencia; 544/2019, de 14 de noviembre, de la AP de Madrid; 161/2018, de 4 de junio, de la AP de Zamora; 28 de diciembre de 2017 de la AP de Sevilla; 97/2021, de 16 de abril, del Juzgado de Primera Instancia núm. 2 de Sabadell; 65/2021, de 23 de marzo, del Juzgado de Primera Instancia núm. 3 de Talavera de la Reina; 92/2021, de 26 de marzo, y 82/2021, de 22 de marzo, del Juzgado de Primera Instancia núm. 1 de Terrasa; 58/2021, de 2 de marzo, del Juzgado de Primera Instancia núm. 35 de Madrid; 32/2021, de 16 de febrero, del Juzgado de Primera Instancia núm. 13 de Murcia; y 260/2020, de 24 de noviembre, del Juzgado de Primera Instancia núm. 18 de Sevilla).

En la práctica, la posibilidad de ejercitar ambas acciones ha derivado en su ejercicio indistinto, simultáneo o subsidiario por parte de los consumidores. La Exposición de Motivos de la Orden ETD/699/2020 señala de hecho que el tipo de interés aplicado a estas operaciones en unas ocasiones acaba siendo declarado usurario y en otras abusivo.

Hasta la fecha, en la mayoría de los procedimientos los tribunales se pronuncian con carácter preferente sobre la usura, sin entrar a conocer de la acción de nulidad por falta de transparencia y abusividad, de ahí que el número de resoluciones sobre la materia sea menor a las relativas a la usura.

En este orden de cosas, es relevante tener en cuenta que las diferencias entre ambas acciones (usura y transparencia) son de calado, pues el alcance, fundamento y las consecuencias jurídicas de cada una de ellas difiere significativamente.

Así, la usura se centra en la llamada labor de ponderación del tipo de interés, lo que supone un análisis de índole esencialmente económica en torno a la diferencia entre el tipo objeto de análisis y el índice tomado como referencia, así como de otras circunstancias concurrentes, como el perfil de los contratantes y las peculiaridades del crédito *revolving*. Además, dicha acción puede ser ejercitada por todo tipo de contratante con independencia de su condición o no de consumidor. Además, la consecuencia jurídica anudada a la nulidad por usura se proyecta sobre la validez del contrato en su integridad.

En cambio, la acción de nulidad basada en la falta de transparencia y abusividad tiene por objeto la protección exclusiva de consumidores y está orientada a analizar la comprensibilidad por parte de éstos de la carga jurídica y económica del contrato, así como la posible existencia de un desequilibrio en las obligaciones del contrato originado por el prestamista en contra de las reglas de la buena fe. El examen jurídico en este caso se centra en determinadas cláusulas del contrato (que pueden variar desde las que establecen el interés remuneratorio y la operativa de la tarjeta, hasta las que establecen el tipo de demora o la comisión por reclamación de posiciones deudoras), cuya nulidad tendría como consecuencia su eliminación del contrato. En función del carácter esencial o no de dichas cláusulas y de lo interesado por las partes en el proceso judicial, podría declararse la nulidad del contrato o la vigencia del mismo sin aquellas cláusulas declaradas nulas, lo que podría suponer en el caso de la nulidad del interés remuneratorio que el mismo continuase en vigor con carácter gratuito, cuestión igualmente controvertida.

Resulta relevante destacar en este sentido que el Tribunal Supremo ha adaptado el concepto de control de transparencia a distintos tipos de condiciones generales, con exigencias distintas en cuanto a los parámetros que sirven para valorar la comprensibilidad real de cada una de ellas (v.g. cláusula suelo –STS 241/2013–, IRPH –STS 597/2020–, comisión de apertura –STS 44/2019– o cláusula multidivisa –STS 69/2021–, entre otras).

Trasladado a los contratos revolving, y a pesar de no haber resuelto el Tribunal Supremo expresamente sobre la acción de nulidad por abusividad en esta materia, sí ha declarado en la STS 628/2015 que la transparencia es fundamental para asegurar, en primer lugar, que la prestación del consentimiento se ha realizado por el consumidor con pleno conocimiento de la carga onerosa que la concertación de la operación de crédito le supone y, en segundo lugar, que ha podido comparar las distintas ofertas de las entidades de crédito para elegir, entre ellas, la que le resulta más favorable. A ello añade que el hecho de tomar en consideración la TAE, y no el interés nominal, para determinar si es notablemente superior al normal del dinero es "*imprescindible (aunque no suficiente por sí solo) para que la cláusula que establece el interés remuneratorio pueda*

ser considerada transparente, pues no solo permite conocer de un modo más claro la carga onerosa que para el prestatario o acreditado supone realmente la operación, sino que además permite una comparación fiable con los préstamos ofertados por la competencia".

La Orden 699/2020, que regula el crédito revolvente, hace hincapié en la cuestión de la transparencia y refuerza la obligación de informar mediante la inclusión de un nuevo Capítulo III Bis de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. En dicho Capítulo se incorporan ocho nuevos preceptos que regulan expresamente la información a proporcionar en lo sucesivo con carácter precontractual e incluso de forma periódica con posterioridad, así como la que pueda solicitarse a instancias del prestatario. Todo ello, con la finalidad de asegurar que tanto antes de prestar el consentimiento, como durante la vigencia del contrato, los clientes comprendan las consecuencias jurídicas y económicas del producto, señaladamente en relación con las condiciones económicas de la operación y el posible nivel de endeudamiento que puedan alcanzar.

La información proporcionada por el prestamista, la redacción dada al contrato (incluido el tipo y tamaño de la letra) y la comprensibilidad de la carga –especialmente la económica– que implican las cláusulas relativas al tipo remuneratorio, la operativa del crédito y otras posibles condiciones generales como el tipo de demora o la comisión por reclamación de posiciones deudoras, habrán de ser tenidas por tanto en cuenta a la hora de valorar en su caso la eventual falta de transparencia o no. Y a tal efecto, los parámetros regulados en la Orden 699/2020 serán una guía en relación con los contratos de esta naturaleza celebrados tras su entrada en vigor, pero no retroactivamente; de ahí la necesidad de fijar criterios claros al efecto respecto de los celebrados con anterioridad.

De otro lado, ha de tenerse en cuenta que el control de transparencia es un primer examen para valorar la abusividad de la cláusula, pero no implica de manera automática su nulidad. El control de transparencia constituye un primer filtro que, en caso de no superarse, habilita al juzgador para practicar el control de abusividad basado en los artículos 3.1. de la Directiva 93/13 y 82 del TRLGDCU, consistente en determinar si se trata «*estipulaciones no negociadas individualmente (…) que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato*».

El carácter ineludible de un examen autónomo de abusividad en el caso de no superación del control de transparencia, se deduce de los párrafos 229 y 250 de la citada STS 241/2013 y sentencias posteriores del Alto Tribunal, como la Sentencia del Pleno núm. 171/2017, de 7 de marzo, que ha insistido en que «*cabe el control de abusividad de una cláusula relativa al precio y a la contraprestación si no es transparente*» ***(F.D. Segundo, apartado 2).*** Así lo han confirmado las recientes Sentencias 10/2021, de 18 de enero, 660/2020, de 10 de diciembre, 597/2020, de 12 de noviembre y 54/2020, de 23 de enero. En el ámbito comunitario, esta idea se extrae, entre otras, de la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 26 de enero de 2017, asunto Banco Primus, C-421/14.

A pesar de ello, las Audiencias Provinciales han resuelto en sentidos dispares, algunos examinando tanto la transparencia como la posterior abusividad (Sentencia 296/2020, de 27 de julio, de la AP de Asturias –Sección 5ª–); otros concluyendo que no cabe aplicar un control de contenido al tratarse de una condición –el interés remuneratorio– que forma parte del objeto principal del contrato (Sentencia 179/2020, de 28 de mayo, de la Audiencia Provincial de Asturias –Sección 5ª–); y otros declarando directamente la nulidad de la cláusula por abusiva sin realizar el previo control de transparencia, fundándola en el mero hecho de que el tipo aplicable resultaba abusivo por ser desproporcionado y causar desequilibro al consumidor (Sentencia 214/2018, de 23 de febrero, de la Audiencia Provincial de Barcelona –Sección 17ª–).

En contra de este último criterio, la Sentencia 476/2020, de 28 de septiembre, de la Audiencia Provincial de Valencia –Sección 8ª–, ha declarado que "*el precio en sí mismo no puede ser considerado abusivo*", en tanto que "*no corresponde al juez examinar tal cuestión, sino al mercado fijar los precios*", en línea con la cuestión prejudicial elevada el TJUE.

Resulta por tanto evidente la necesidad de que se fijen claramente los parámetros precisos para el caso de que se entre a valorar la transparencia de las cláusulas de los contratos relativos a los créditos revolving celebrados con anterioridad a la entrada en vigor de la Orden 699/2020, así como la confirmación de que para enjuiciar su validez sería necesario en todo caso realizar de forma independiente el posterior control de abusividad.

6.2. Conclusiones

1. La Ley de Represión de la Usura se introdujo en nuestro ordenamiento jurídico como un límite a la autonomía negocial, reputando nulo todo contrato de préstamo en que se estipulase un interés notablemente superior al normal del dinero y manifiestamente desproporcionado con las circunstancias del caso o en condiciones tales que resultase aquél leonino. Su objetivo era frenar las prácticas inmorales y abusivas de los comerciantes en la concesión de préstamos a personas especialmente vulnerables por sus circunstancias económicas particulares.

2. A diferencia de la primera Sentencia dictada sobre esta materia (STS núm. 628/2015), que por primera vez estimó la usura de un crédito concedido con una TAE (24,6 %) superior al doble del interés medio de los «*créditos al consumo*», aunque sin especificar si debía atenderse al tipo medio correspondiente a las operaciones de crédito al consumo o al más específico de las operaciones *revolving*, la STS núm. 149/2020 aclara que el índice que debe ser tomado como referencia para analizar si el interés enjuiciado es notablemente superior al normal del dinero es el concreto de la operación crediticia cuestionada (el correspondiente a las tarjetas *revolving*).

3. Partiendo de dicha premisa, la STS núm. 149/2020 declara que un interés del 26,82 % TAE es usurario en comparación con el tipo medio de las

tarjetas revolving, que era algo superior al 20%. Sin embargo, no esclarece cuál es el concreto exceso de interés que puede considerarse aceptable sobre el normal del dinero; lo que hace necesario realizar una labor de ponderación caso a caso y está dando lugar al dictado de resoluciones dispares.

4. Tanto la STS núm. 628/2015 como la núm. 149/2020 estiman que no pueden considerarse como circunstancias excepcionales que justifiquen un interés notablemente superior al normal del dinero el riesgo derivado del alto nivel de impagos anudado a operaciones de crédito al consumo, ya que el modo de concesión de este tipo de préstamos facilita el sobreendeudamiento.

5. En cuanto al elemento subjetivo (inmoralidad de la operación por parte del prestamista), ambas sentencias coinciden en que no resulta exigible que el prestatario se halle en una situación angustiosa, y que basta con que se den los requisitos previstos en el primer inciso del artículo 1 de la Ley.

6. Estas consideraciones han dado lugar al planteamiento de cuestiones controvertidas, fundamentalmente en relación con la conveniencia de valorar las circunstancias particulares subjetivas del prestatario, la necesidad de que cualquier comparativa se haga entre índices homogéneos (TAE vs. TEDR) y la duda de si estos razonamientos podrían suponer en definitiva un control judicial de precios. En este último sentido se han elevado dos cuestiones prejudiciales al TJUE sobre la materia.

7. Otra de las problemáticas jurídicas no analizadas en la STS núm. 149/2020 ha sido la posibilidad de someter las cláusulas de los contratos de tarjetas *revolving* al control de transparencia y, en su caso, de abusividad. Entendemos que resulta necesario en este sentido un pronunciamiento del Alto Tribunal que siente los parámetros concretos con que ha de examinarse la transparencia de los contratos *revolving* y que confirme si en tal caso han de ser sometidas *a posteriori* a un control independiente de contenido o abusividad.

7. Bibliografía

Alemany Castell y Ruiz Gasent, «Continúa la litigiosidad sobre los créditos revolving», en *Diario La Ley, Nº 9548, Sección Tribuna, 8 de enero de 2020, Wolters Kluwer (LA LEY 14907/2019),* 2020.

Berrocal Lanzarot, «Análisis de la sentencia del tribunal supremo, pleno de la sala de lo civil, de 4 de marzo de 2020. Reiteración de doctrina», en *Tarjetas y créditos revolving o rotativos: la usura y el control de transparencia* (ISBN:978-84-1324-786-1), ed. Dykinson, 2020, pgs. 261 a 290.

Betancor Sánchez, «Tarjetas revolving: ¿medio de pago o crédito al consumo?», en *Diario La Ley, Nº 9580, Sección Tribuna, 24 de febrero de 2020, Wolters Kluwer (LA LEY 2238/2020),* 2020.

Orduña Moreno, «La STS 149/2020, de 4 de marzo (Tarjetas revolving): una desafortunada sentencia con más sombras que luces», en *Revista Aranzadi Doctrinal num.4/2020,* (BIB 2020\9582), 2020.

Sánchez García, «Crédito revolving: distinción entre usura y abusividad. La necesaria prevalencia del Derecho de la Unión Europea. Comentarios al Auto del TJUE de 25 de marzo de 2021», en *Revista de Derecho vLex - Núm. 203, Abril 2021* (VLEX-863386559), 2021.

Serrano Blanco, «Análisis de los créditos revolving desde una triple perspectiva: (i) Ley contra la represión de la Usura (ii) Ley de Condiciones Generales de la Contratación y (iii) Ley de Crédito al Consumo», en *Diario La Ley, Nº 9685, Sección Tribuna, 30 de julio de 2020, Wolters Kluwer (LA LEY 8860/2020),* 2020.