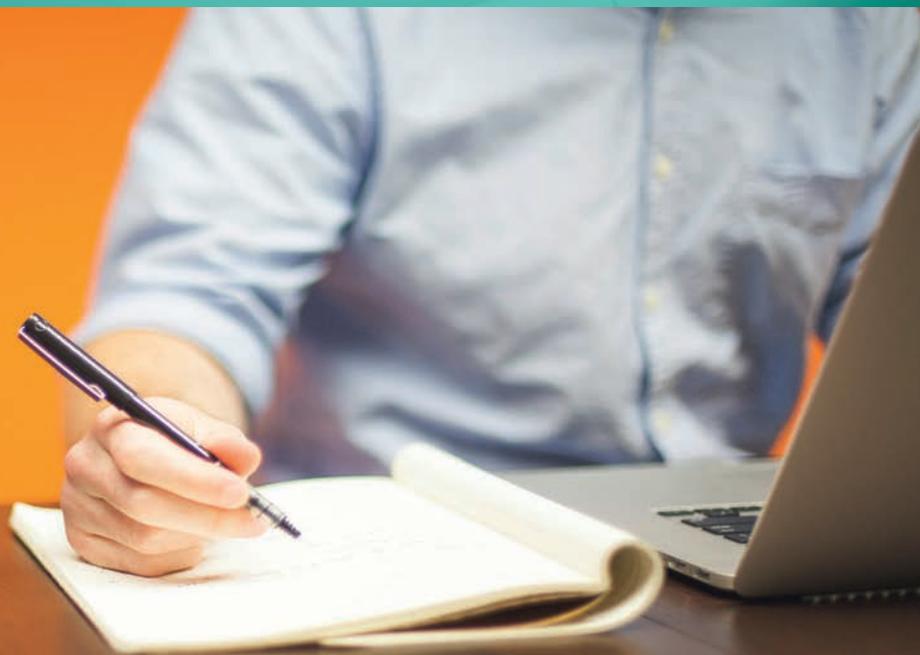
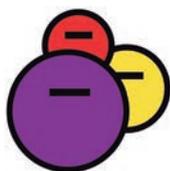


CATÁLOGO DE CLÁUSULAS ABUSIVAS



CÓMO DETECTARLAS Y DENUNCIARLAS

EN LOS CONTRATOS FINANCIEROS Y DE SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL



ADICAE
Consumidores críticos,
responsables y solidarios



MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

aecosan
agencia española
de consumo,
seguridad alimentaria y nutrición

Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

EDITA:
ADICAE, Asociación de Usuarios de Bancos,
Cajas y Seguros.

SERVICIOS CENTRALES:
Calle Gavin, 12, Local, 50001 Zaragoza
Tel. 976 39 00 60
e-mail: aicar.adicae@adicae.net
www.adicae.net

CON EL APOYO DE:
Agencia Española de Consumo,
Seguridad Alimentaria y Nutrición.

DEPÓSITO LEGAL: Z 1791-2014

ÍNDICE

- CAPÍTULOS: - pág -

1- INTRODUCCIÓN CATÁLOGO DE CLAÚSULAS ABUSIVAS..... 5

2- ¿QUÉ SON LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS?
DETÉCTELAS Y RECLAME 13

3- CATÁLOGO DE CLAUSULAS ABUSIVAS EN
EL SECTOR FINANCIERO29

4- CATÁLOGO DE CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LOS
CONTRATOS DE SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL77

- ANEXOS:

I - Descripción del estudio de campo..... 107

II - Referencias a sentencias sobre
cláusulas abusivas 113

III - Modelos de negociación y reclamación 141

1.

INTRODUCCIÓN AL “CATÁLOGO DE CLAÚSULAS ABUSIVAS”, UNA HERRAMIENTA PARA COMBATIR EL GRAVE PROBLEMAS DE LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS CON CONSUMIDORES

Este catálogo tiene como fin explicarnos que son las cláusulas abusivas en un contrato de bienes o servicios



INFORME SOBRE CAMPAÑA DE SUPERVISIÓN Y DETECCIÓN DE MALAS PRÁCTICAS Y ABUSOS EN LA CONTRATACIÓN A DISTANCIA



Y ELABORACIÓN DE UN DOCUMENTO-INFORME CON LOS PRINCIPALES RESULTADOS



ADICAE
Consumidores críticos,
responsables y solidarios



Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

Proyecto: 'Consumidores 2014: retos y mejoras en sus derechos a la hora de contratar y en su defensa colectiva'.

INTRODUCCIÓN: ORIGEN DE LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS

Una de las características del sistema económico actual es la producción y distribución en masa. El nivel tecnológico alcanzado permite la producción de bienes y servicios a una velocidad impensable décadas atrás. Se produce en masa y, en consecuencia, se consume en masa.

De esta forma aparece la contratación en masa, lógico corolario de un sistema económico que pone en el mercado continuamente nuevos bienes y servicios. Ya no hay tiempo para negociar, el contrato es ya un todo que el consumidor ha de tomar o dejar, hay muchos otros consumidores esperando y, sobre todo, muchas mercancías que vender. El riesgo de todo ello es la inseguridad que puede generar para los consumidores.

La negociación y el trato individualizado que caracterizaba antes las relaciones comerciales, han dado paso a unos mecanismo de contratación donde el empresario/comerciante impone sus condiciones y al consumidor sólo le queda la opción de tomarlo o dejarlo. Son los llamados contratos de adhesión, auténticos formularios en serie donde las condiciones son redactadas por la empresa y son iguales para todos los consumidores.

Los contratos de adhesión recogen una serie de condiciones impuestas por el empresario que pueden vulnerar nuestros derechos

Estas nuevas formas de contratación a través de los denominados contratos de adhesión, han supuesto un cambio esencial hasta el punto de introducir una mayor pre-

sencia política de control del mercado, no desde esquemas exclusivamente mercantilistas y privados, sino con una voluntad estricta de reconocer derechos y facultades a los destinatarios de los productos y servicios: los consumidores y usuarios.

La comúnmente conocida como globalización, ha producido en la normativa europea y española de los últimos años una revisión profunda de los iniciales esquemas de intervención pública en el mercado, en el marco de la protección del consumidor, al objeto de tratar de lograr una efectiva regulación garantista, cuestión ésta sobre la que, lejos de existir conformidad en alabar lo conseguido, hay verdadera crítica sobre el régimen de control de los contenidos abusivos de los contratos con consumidores como tendremos oportunidad de ver a lo largo de este estudio.

El objetivo de este trabajo es propiciar la detección de cláusulas potencialmente abusivas

El presente trabajo se enmarca dentro del proyecto llevado a cabo por ADICAE bajo el nombre "Consumidores 2014: retos y mejoras en sus derechos a la hora de contratar y en su defensa colectiva". Su objetivo fundamental es detectar las cláusulas potencialmente abusivas que pueblan los cientos de miles de contratos que firman los consumidores y usuarios, ofreciendo unos criterios que justifican tal abusividad.

Se pretende que el consumidor medio, sea capaz de detectar cláusulas potencial o efectivamente abusivas en sus propios contratos y ofrecerle las vías para reclamarlas o, al menos, negociar su eliminación o mo-

deración. No es una tarea fácil, dada la complejidad de esta cuestión, pero consideramos que el esfuerzo pedagógico desplegado en este estudio habrá merecido

la pena si logramos sensibilizar al consumidor de los riesgos a que se enfrenta en cada contrato que firma así como de sus derechos a la hora de reclamar.

Principales hitos y utilidades de este catálogo

El trabajo realizado, que ha partido del estudio pormenorizado de una amplia muestra de contratos de adhesión existentes en el mercado financiero y de grandes sectores del consumo cómo luz, energía, telefonía, etc.

Este análisis ha permitido poner de manifiesto la enorme cantidad de cláusulas (ya sean abusivas o no) que se imponen todos los días a los consumidores en los contratos en que intervienen y que aparecen redactadas en una terminología difícil de interpretar incluso, en algunas ocasiones, para los propios técnicos en materia de derechos de los consumidores, y que impide por tanto, llegar a tener un conocimiento real de aquello que están contratando así como de todos los detalles previstos y regulados en el contrato de adhesión.

Todos los contratos contienen cláusulas muy difícilmente interpretables incluso para expertos

Se pone de manifiesto casi todos los contratos estudiados son muy similares entre sí respecto de los extremos previstos en las cláusulas y el tamaño de la letra, que es tan pequeño que provoca la no lectura de las cláusulas por la dificultad que entraña y lo extenso de su contenido. Esta similitud entre contratos nos lleva a pensar en la necesidad de articular contratos tipos por sectores y ámbitos de contratación, cuyos contenidos estén controlados y supervisa-

dos previamente a través de mecanismos de control preventivo.

Quizás es necesario unificar los contratos tipo por sectores y ámbitos de contratación, con un contenido previamente supervisado y aprobado

En otras ocasiones nos hemos encontrado con la inclusión de cláusulas potencialmente abusivas en distintos contratos de un mismo producto y referidos a la misma cuestión, pero que aparecen redactadas de diferente manera con el propósito de provocar la desorientación del consumidor, incapaz de su identificación como potencialmente abusivas.

Indicar también que se introducen cláusulas que, según la interpretación que se les dé, pueden resultar abusivas para los consumidores pero que, por la forma en la que están redactadas, dan la apariencia de ser lícitas. En otras, son las circunstancias de hecho que se den las que provocan que la cláusula sea nula, aunque de manera objetiva y con carácter general no lo parezcan.

La mayoría de los contratos estudiados tiene voluntad de situar al consumidor en una situación de desequilibrio respecto al empresario

Asimismo resaltar, que de la mayoría de los contratos estudiados se desprende en mayor o menor medida una voluntad de situar al consumidor en una situación de desequilibrio respecto del empresario, en algunos casos de una manera muy obvia por la inclusión de cláusulas abusivas muy evidentes y en otros de manera más diluida, pero siempre con la intención de que no estén equiparados los intereses del empresario y los del consumidor.

La primera evidencia que podemos extraer de este estudio, es la constatación de que casi todas las compañías estudiadas, tanto bancos como cualquier otra empresa (telefonía, seguros, viajes, ...), ponen por encima de todo su rentabilidad aunque ello implique no respetar los derechos de los consumidores.

El consumidor necesita vías efectivas y contundentes de reclamación

Si tuviéramos que establecer una conclusión general, podríamos decir que los contratos están confeccionados de forma

que son difícilmente entendibles para la gran mayoría de los consumidores. Son complejos, confusos y muy farragosos, lo que dificulta su entendimiento, incluso para personas formadas. Esta sería el principal problema detectado.

Profundizando en cada contrato, las vulneraciones de los derechos de los consumidores son amplias y variadas: falta de información previa, remisión a documentos no entregados, cobros indebidos e injustificados, penalizaciones no pactadas expresamente, ...

Y junto con estos problemas, la otra gran conclusión es la necesidad de vías efectivas y contundentes de reclamación. Por un lado, desde el punto de la defensa del consumidor, las Autoridades (principalmente autonómicas), los Organismos Públicos (como Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores, Dirección General de Seguros, etc.) el registro de Condiciones Generales de la Contratación, notarios, registradores, etc., deberían ser más eficaces en la lucha contra la abusividad en los contratos y sus actuaciones, no



quedarse en meras declaraciones que luego no son de obligado cumplimiento para el empresario.

Es necesario, por tanto, impulsar cambios que lleven a un proceso en el que el consumidor sea efectivamente protegido con carácter preventivo y a la hora de reclamar de forma efectiva.



Es necesario impulsar cambios que protejan al consumidor de forma preventiva

Por otro lado, es preciso potenciar las vías de reclamación, sobre todo a nivel colectivo, con procesos en los que una pluralidad de afectados por un contrato o producto, puedan exigir la solución común del problema, sin verse obligados a presentar reclamaciones individuales.

Imprescindible ahora más que nunca potenciar las vías de reclamación colectiva

En definitiva, queda mucho por hacer en defensa de los consumidores frente a las grandes compañías y empresas. Por ello, es preciso abordar la línea que marcan Asociaciones como ADICAE para garantizar el respeto de los derechos que nos asisten.

Cómo usar el catálogo para detectar cláusulas y reclamar

Este trabajo se estructura en cinco partes. Este trabajo se estructura en cinco partes. Una primera parte explicativa de manera didáctica lo que son las cláusulas abusivas y los contratos donde se insertan, como primera aproximación necesaria para conocerlas y detectarlas. En este apartado se ofrece asimismo un análisis crítico de los mecanismos de “control y erradicación”. El capítulo termina con un decálogo de prácticas para analizar si sus contratos tienen cláusulas abusivas.

Posteriormente, el catálogo muestra una descripción pormenorizada de las cláusulas detectadas como abusivas, con su redacción textual (lo que permite al consumidor visualizar y comprobar cláusulas similares que pudieran aparecer en sus propios contratos.) así como con criterios jurídicos que permiten mostrar razonadamente su abusividad. Estos criterios pueden servir al consumidor no sólo para comprender porque son abusivas, sino también para motivar y dar fundamentación jurídica a sus reclamaciones.

Este catálogo quiere servir para que el consumidor detecte claramente que cláusulas pueden ser abusivas

En el siguiente apartado se ofrecen unas propuestas concretas para mejorar el régimen actual de control de estas cláusulas así como de los procesos para su erradicación.

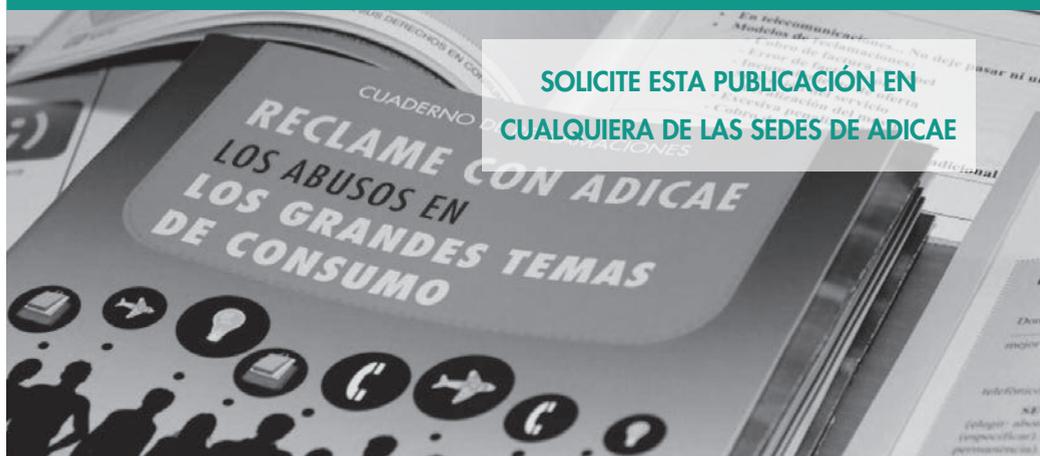
Finalmente y mediante Anexos, se incluyen un breve repertorio de sentencias debidamente extractadas que pueden servir para el consumidor o usuario más interesado profundizar sobre los argumentos que esgrimen nuestros tribunales para declarar abusiva una cláusula.



Cierra este Catálogo los modelos de reclamaciones y de solicitud de negociación con las entidades que imponen esas cláusulas para facilitar las vías de reclamación y negociación a los consumidores.

ADICAE le *facilita*

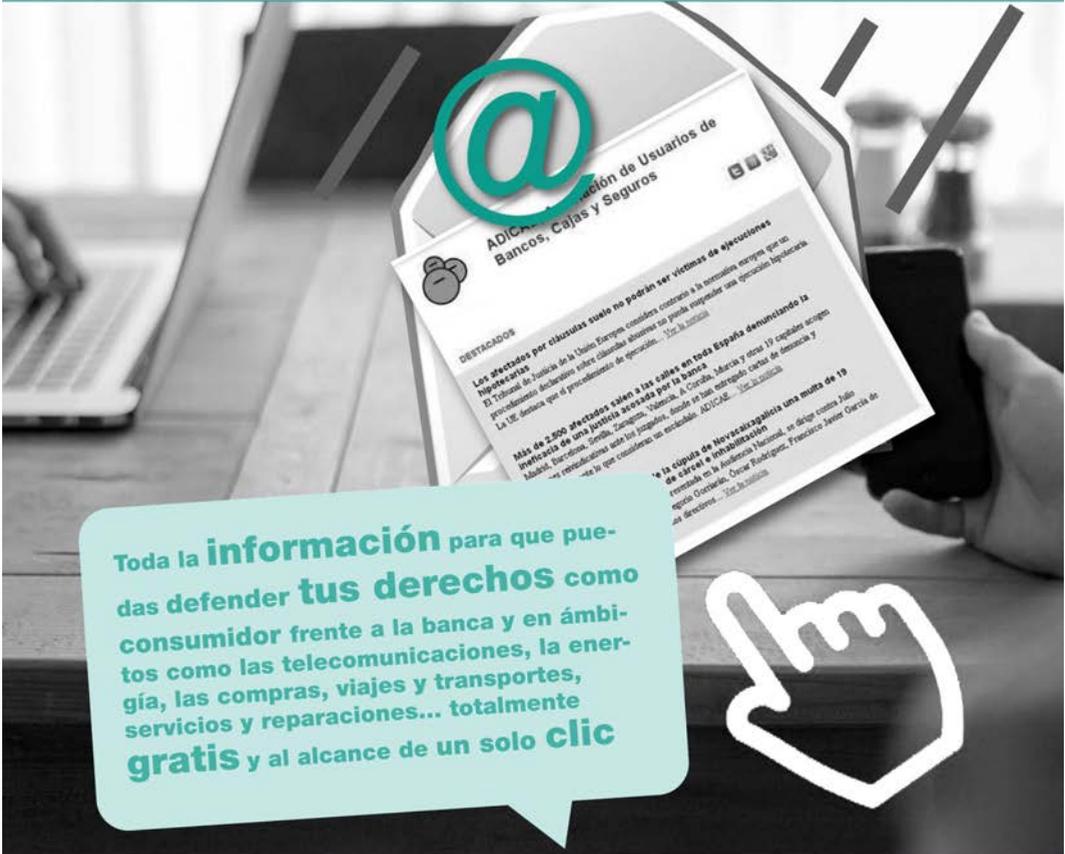
La asociación facilita a todos los consumidores y usuarios una publicación rigurosa y amena que analiza los abusos más frecuentes en el mundo del consumo



ADICAE, CONSUMIDORES CRÍTICOS, RESPONSABLES Y SOLIDARIOS

NEWSLETTER

DEL CENTRO DE RECURSOS PARA LOS CONSUMIDORES



Toda la **información** para que puedas defender **tus derechos** como consumidor frente a la banca y en ámbitos como las telecomunicaciones, la energía, las compras, viajes y transportes, servicios y reparaciones... totalmente **gratis** y al alcance de un solo **clic**

Entra en

<http://blog.adicae.net/reclama-tus-derechos/>

e infórmate, o mándanos un e-mail a newsletter@adicae.net y pide que te la enviemos

2.

¿QUÉ SON LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS?
DETÉCTELAS Y RECLAME

**Porque una cláusula se considera abusiva respecto a la
legalidad vigente y cómo podemos detectar ese abuso**





SITUACIÓN DE LOS COLECTIVOS DE CONSUMIDORES ESPECIALMENTE VULNERABLES



Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

Proyecto: 'Creación de una red de agentes de consumo para la mejora de la posición de los colectivos especialmente desprotegidos y de los consumidores de mayor edad.'

www.adicae.net

A bordar una herramienta práctica para que los consumidores puedan detectar cláusulas abusivas en sus contratos exige conocer de qué hablamos cuando nos referimos a "cláusulas abusivas". Por ello, en este capítulo vamos a ofrecer de manera pedagógica una explicación previa.

Vamos a profundizar en el concepto de cláusulas abusivas tanto en las condiciones generales de la contratación como en el contrato de adhesión

Es necesario por tanto explicar en primer lugar qué son las "condiciones generales de la contratación" (lo que en general y de manera común se conoce como "letra pequeña" de los contratos) pero también los "contratos de adhesión" (como veremos, contratos tipo todos iguales donde el consumidor en principio no puede modificar nada) y ya profundizar



sobre las "cláusulas abusivas", pues éstas son "condiciones generales de la contratación" recogidas en un "contrato de adhesión".

¿Qué son Condiciones Generales de la Contratación?

Las **Condiciones Generales de la Contratación** (CGC) están definidas en la Ley 7/1998, de 13 de abril, de Condiciones Generales de la Contratación (en adelante LCGC), como aquellas "cláusulas predispuestas cuya incorporación al contrato sea impuesta por una de las partes, con independencia de la autoría material de las mismas, de su apariencia externa, de su extensión y de cualesquiera otras circunstancias, habiendo sido redactadas con la finalidad de ser incorporadas a una pluralidad de contratos."

Las condiciones generales de contratación son cláusulas de contratos predispuestas que el consumidor no puede negociar

Es decir, las condiciones generales son cláusulas de contratos predispuestas (es decir, colocadas previamente por el empresario en el contrato sin la participación de los consumidores a los que ofrezca sus productos o servicios en el futuro). Ante las mismas el consumidor únicamente tie-

ne la libertad de aceptarlas o no en bloque, no puede negociarlas una por una, incluir otras, etc. O se toma el contrato entero o se deja.

El consumidor solo puede negociar las condiciones particulares del contrato

Lo que diferencia a las "condiciones generales" de las "condiciones particulares" del contrato es que éstas se refieren al precio, descripción del producto o servicio, etc. Es decir, los elementos impor-

tales y que puede negociar el consumidor con el empresario.

Por ejemplo, a la hora de comprar un coche, como consumidores podemos negociar qué tipo de vehículo queremos (cilindrada, marca...) podemos discutir el precio, etc. Las "condiciones generales" se refieren a condiciones accesorias sobre cómo se realiza ese contrato: dónde y cuándo se entrega, qué pasa si hay problemas de funcionamiento, qué ocurre si hay litigio entre comprador y vendedor, etc. Suelen aparecer en lo que se conoce como "letra pequeña"... a veces de forma literal.

¿Qué son Contratos de adhesión?

Estas Condiciones Generales de la Contratación vienen incluidas en los denominados "**contratos de adhesión**", que son aquellos contratos como hemos visto, que han sido prerredactados por una de las partes (empresa) y la otra (consumidor) se limita tan sólo a aceptar o rechazar el contrato en su integridad y que están destinados y dirigidos a una pluralidad de consumidores.

El consumidor tiene derecho a ser informado de las condiciones generales de la contratación antes de aceptar el contrato

Según el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (en adelante LCU), antes de que el consumidor quede vinculado por un contrato, el empresario deberá facilitarle de forma clara y com-

preensible la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas.

Una vez firmado el contrato, se debe entregar copia al consumidor con las condiciones íntegras

Posteriormente, una vez firmado el contrato, se entregará copia o documento acreditativo con las condiciones esenciales de la operación (generalmente el precio del bien o servicio contratado, la descripción del producto, por ejemplo la marcha del coche, etc.), incluidas las condiciones generales de la contratación, aceptadas y firmadas por el consumidor.

En los contratos a distancia se proporcionará al consumidor copia en soporte duradero, como muy tarde en el momento de la entrega del bien o inicio del servicio

En aquellos contratos celebrados a distancia o fuera del establecimiento del empresario vendedor, éste deberá facilitar al consumidor la confirmación del contrato celebrado en papel o en un soporte duradero y en un plazo razonable después de la celebración del contrato a distancia, a más tardar en el momento de entrega de los bienes o antes del inicio de la ejecución del servicio.

En resumen, en el momento en el que el consumidor contrata bienes o servicios con una empresa, generalmente recibe un contrato de adhesión (previamente redactado) para que lo firme. Estos son contratos que

han sido redactados por una sola de las partes (la empresa prestadora del bien o servicio), mientras que la otra parte, el consumidor se limita a aceptar o rechazar el contrato en su totalidad.

Ejemplos de ello son los contratos de suministro de servicios (energía eléctrica, agua, gas...) y la mayoría de los contratos bancarios y de seguros. Lo que puede negociar el consumidor es el tipo de producto o servicio (potencia en los contratos de electricidad por ejemplo) pero no negociar. Aunque cada vez más hasta estas condiciones particulares también son cerradas y "se toman o se dejan."

¿Cómo se controlan las condiciones generales de los contratos?

Ya podemos imaginarnos que si dejamos que una de las partes redacte el contrato hay un gran riesgo de que incluya cosas que le interesen como empresario y no perjudiquen como consumidor.

Las CGC están sometidas a un doble control para entender que pasan a formar parte de un contrato: Control de incorporación y control de contenido.

Control de incorporación: La LCGC exige que el consumidor acepte la incorporación de las condiciones al contrato y que éste, firmado por las partes, haga referencia a aquéllas. Se trata, por tanto, de un requisito que podríamos denominar de "cognoscibilidad" (que el consumidor conozca esas condiciones que se le van a aplicar).

Para los contratos celebrados telefónicamente o por medios electrónicos, se pre-

CURSOS PARA AGENTES ACTIVOS DE CONSUMO



¿Estás interesado@ en diseñar, planificar y participar en talleres, conferencias y debates?

Este es tu bloque. ¡Matricúlate!

2014



Organiza campañas informativas.

Podrás evitar la expansión de los abusos en consumo.

2014



Las acciones reivindicativas necesitan de una labor de logística y organización.

Aprende a solicitar trámites administrativos o a convocar a los medios de comunicación.

2014

vé un régimen parcialmente diferente que excluye la firma convencional siempre y cuando "conste la aceptación de todas y cada una de las cláusulas del contrato".

Las condiciones que no hayan sido firmadas por el consumidor no quedarán incorporadas al contrato

Las condiciones sobre las que no haya habido oportunidad real de conocerlas o que no hubieran sido firmadas, no quedarán

incorporadas al contrato (art. 7 LCGC) por tanto no obligan al consumidor. Así, las condiciones que afecten a los consumidores sobre las que no se les haya informado, no podrán ser exigidas por el empresario. Lo malo, y este es un defecto del sistema de control, es que la forma de reconocer que no se incluyan en el contrato, y por tanto no se exijan, es a través de una declaración judicial de no incorporación de una determinada cláusula con la complicación que ello conlleva cada vez que un consumidor acude a la Justicia.



La Ley de Condiciones Generales de Contratación establece que serán nulas las condiciones que la contravengan en perjuicio del consumidor

Control de contenido: La Ley establece la nulidad de pleno derecho de las condiciones generales que contradigan en perjuicio del consumidor lo dispuesto en la LCGC o en cualquier otra normativa de aplicación (que reconozca derechos al consumidor que no los puede violar el empresario).

Las Cláusulas Abusivas

Según el artículo 82 de la LCU: "Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquéllas prácticas no consentidas expresamente 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."

Una cláusula será abusiva cuando se den tres condiciones: que no se negocie individualmente, vulnere el principio de buena fe y cause un importante desequilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes

Así, la definición exige la presencia de tres parámetros, que se trate de una estipulación no negociada individualmente, contraria a la buena fe y cause un desequilibrio importante.

i) La primera de ellas, que se trate de una estipulación no negociada individualmente, supone que nos encontramos ante una condición general de la contratación, como ya hemos visto.

ii) Respecto de la buena fe, supone una aplicación concreta del principio general recogido en el artículo 7.1 del Código Civil como criterio rector del ejercicio de los derechos. Es decir, el empresario debe contratar con lealtad y honestidad, no pretendiendo engañarnos y sacar más

beneficio del que ya obtiene vendiendo su producto o servicio.

El desequilibrio entre las partes contratantes provoca una falta de equidad que favorece al empresario

iii) En cuanto al desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones surgidas del contrato, su apreciación exige ponderar la medida en que tales derechos y obligaciones se ajustan a los intereses de uno y otro contratante, a fin de expulsar del contrato el clausulado que aleja de modo importante al consumidor del objetivo buscado al contratar. La redacción de estas cláusulas debe reflejar esa buena fe, evitando falta de equidad que favorezca al empresario.

¿Qué tipos de cláusulas abusivas hay?

Existen al menos seis tipologías de cláusulas abusivas, distinguiéndose aquellas que:

- a) Vinculen el contrato a la voluntad del empresario
- b) Limiten los derechos del consumidor y usuario,
- c) Determinen la falta de reciprocidad en el contrato
- d) Impongan al consumidor y usuario garantías desproporcionadas o le impongan indebidamente la carga de la prueba
- e) Resulten desproporcionadas en relación con el perfeccionamiento y ejecución del contrato
- f) Contravengan las reglas sobre competencia y derecho aplicable.

Una cláusula abusiva, por ejemplo, sería la siguiente de un contrato de crédito: "*El Banco podrá resolver la Línea Expansión de crédito en cualquier momento durante su vigencia, siempre que con una antelación mínima de 15 días, se comunique a los titulares.*"

Como puede apreciarse, es una CGC incluida en un contrato de adhesión y nula por provocar un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato pues deja el cumplimiento del contrato a la única voluntad del banco.

Es necesario identificar las cláusulas "limitativas de derechos" o "exonerativas" en los contratos de adhesión, ya que se trata de cláusulas cuya distinción sobre todo resulta muy problemática en los contratos de seguros.

En ausencia absoluta de definición legal, habrá que concebir las cláusulas limitativas de los derechos como todas aquellas que restrinjan o excluyan algún derecho que, en principio, correspondería al consumidor, o que le impongan una obligación que de otra forma no tendría.

Las cláusulas limitativas de responsabilidad deben ser aceptadas expresamente y no limitar los derechos básicos del consumidor



Estas cláusulas limitativas o exonerarías de responsabilidad no pueden extenderse más allá del consumidor concreto con el que se estipulan, siendo, además, necesario que dicho adquirente del producto las hubiera aceptado expresamente y siempre que no vulneren lo previsto en el Texto Refundido de la Ley para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (en adelante TRLGCU), donde se consideran abusivas de manera concreta aquellas cláusulas que limitan los derechos básicos del consumidor y usuario (artículo 86)

Cuando una cláusula es declarada abusiva su contenido es nulo y por tanto, de no aplicación

La declaración de abusividad de una cláusula contenida en un contrato implica su nulidad y, por tanto, que se entienda por no puesta en el contrato, lo que equivale a su no aplicación y, por ejemplo, a devolver las cantidades que se hubieran cobrado indebidamente por culpa de esas cláusulas. En general, el resto del contrato seguirá siendo obligatorio para las partes.

¿Cómo puedo saber antes de contratar si una cláusula es abusiva?

La Ley 7/1998 de CGC creó el **Registro de Condiciones Generales de la Contratación** como una sección del Registro de Bienes Muebles. Se trata de un organismo en el que son inscritas todas aquellas cláusulas que hayan sido definidas como abusivas por sentencia judicial. Su funcionamiento se

rige por el Real Decreto 1828/1999. Los ciudadanos están autorizados a consultar el Registro para comprobar si son abusivas las cláusulas incluidas en los contratos que les afecten. Como veremos su uso y eficacia es nula, exigiendo un cambio drástico si pretende crearse un sistema eficaz y justo.

Las cláusulas abusivas deben ser inscritas en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación para poder ser consultado libremente por los consumidores

Cualquier persona está legitimada para solicitar información del Registrador de Condiciones Generales de la Contratación, bien consultado si existe alguna sentencia sobre determinada cláusula frente a un determinado empresario, bien solicitando que se le comunique cualquiera que pueda haber en el futuro sobre una materia determinada.

Existe un Registro de Condiciones Generales de la Contratación en cada capital de provincia, además de un central, que coordinará la actividad de todos los registros provinciales.

La inscripción de las cláusulas contractuales en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación es voluntaria para el empresario

La inscripción de las cláusulas contractuales que tengan el carácter de condiciones generales de la contratación es voluntaria y se hará a instancia de quien pretende incluirlas en sus contratos (empresario o profesional) así como por cualquier interesado y las asociaciones de consumidores, siempre que conste la autorización en tal sentido del predisponente.

También es posible por mandato judicial en caso de demanda (anotación preventiva) y la inscripción de las sentencias que declaren la nulidad de ciertas cláusulas por abusivas.

Sin embargo, salvo en lo relativo a la inscripción de cláusulas abusivas por mandato judicial, este Registro no es útil al ser voluntaria la inscripción de las condiciones generales de la contratación por parte de los empresarios y ser precisa su conformidad cuando los particulares o las asociaciones de consumidores pretenden que se inscriban; a lo que hay que sumar que la mayoría desconoce siquiera la existencia de este Registro y la forma de acceder a él.

Si se pretende el mero acceso al Registro, éste resulta complicado y complejo incluso a través de una herramienta co-



mo Internet. En efecto, la página web <http://www.registradores.org/> a través de la que se puede acceder a la versión on line de este registro es desordenada e incompleta.

El Registro de Condiciones Generales de la Contratación es a día de

hoy incompleto y de difícil acceso, además de desconocido para los consumidores en general, lo que lo hace ineficaz

Es necesario por tanto una completa reforma de este Registro para que resulte mínimamente útil que exige una reforma completa.

¿Controlan realmente Notarios y Registradores los contratos para evitar que haya cláusulas abusivas?

Registradores de la Propiedad y Notarios, sin necesidad de pronunciamiento judicial previo, pueden y deben rechazar cláusulas abusivas en los contratos con consumidores. Los notarios y registradores, teóricamente, deben rechazar aquellas cláusulas financieras siempre que su nulidad hubiera sido declarada mediante resolución judicial firme, pero también aquellas cuyo carácter abusivo pueda ser apreciado sin necesidad de realizar ningún tipo de valoración de las circunstancias concurrentes en el caso concreto. Ya vemos que esto no lo hicieron con las conocidas "cláusulas suelo".

Registradores y notarios pueden rechazar cláusulas abusivas en los contratos, como por ejemplo, en el momento de la firma de una hipoteca... en la práctica no lo hacen

Según la profesora Matilde Cuenca, hay que decir que no hay un adecuado control notarial y registral de cláusulas abusivas. Lo cierto es que el hecho de la hipoteca se constituya en escritura pública y su inscripción sea constitutiva no protege al consumidor de la inclusión de cláusulas abusivas.

El problema reside en que la declaración de si una cláusula es abusiva o no solo puede llevarla a cabo un juez". La Directiva 93/13 comunitaria no impone a los Estados miembros necesariamente un control judicial. Ésta se limitó a establecer unos objetivos sin acotar los medios para su consecución: Así el art. 7 de la Directiva 93/13: "Los Estados miembros velarán por que, en interés de los consumidores y de los competidores profesionales, existan medios adecuados y eficaces para que cese el uso de las cláusulas abusivas en los contratos celebrados entre profesionales y consumidores".

La legislación española lamentablemente solo establece un control judicial de las condiciones contractuales

La opción del legislador español ha sido la del control judicial lo que hace que el sistema sea en sí mismo abusivo porque exige un sobre esfuerzo extraordinario del consumidor para defenderse del empresario lo que hace que su protección sea de muy bajo nivel.

Control Notarial, ¿existe?

Dada la posición de inferioridad y desequilibrio contractual en la que se encuentra el consumidor, la tutela eficaz será la que se brinde en el mismo momento de celebración del contrato evitando tener que acudir a los tribunales para obtener una declaración de nulidad de las cláusulas.

Los notarios solo podrán eliminar de un contrato las cláusulas abusivas si así han sido declaradas en sentencia inscrita en el Registro de las Condiciones generales de Contratación

El papel de funcionarios públicos independientes como notarios y registradores está desaprovechado en el Derecho Español:

Art. 84 TRLGCU "Los Notarios y los Registradores de la Propiedad y Mercantiles en el ejercicio profesional de sus respectivas funciones públicas, no autorizarán ni inscribirán aquellos contratos o negocios jurídicos en los que se pretenda la inclusión de cláusulas declaradas nulas por abusivas en sentencia inscrita en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación".

Los notarios solo pueden hacer un control de cláusulas ya declaradas nulas bien por constar así en la ley en la famosa lista negra (arts. 85 y siguientes TRLCU) o por sentencia judicial firme para cuyo conocimiento el Registro de Condiciones Generales de la Contratación es insuficiente por el retraso que acumula. No se pueden valorar cláusulas respecto de las que haya que realizar una ponderación y valoración en función de las circunstancias del caso concreto.



La función preventiva debe aplicarse en la redacción del contrato, porque una vez entregadas las prestaciones, solo un juez podrá declarar la nulidad, normalmente ante un incumplimiento del deudor, con lo que se llegará tarde porque ya se habrán vulnerado los derechos del consumidor.

Desde 2014 la Ley establece que el consumidor debe manifestar expresamente que ha sido advertido de los riesgos del contrato

Para el caso concreto de la Ley 1/2013 de 14 de mayo, se prevé que en los préstamos hipotecarios la escritura pública deba incluir una expresión manuscrita en los términos que determine el Banco de España, en la que manifieste el prestatario que ha sido advertido de los posibles riesgos derivados del contrato, siempre que se trate de persona física y se trate de préstamo hipotecario sobre la vivienda habitual.

Sin garantía de control de inserción

Compartimos la opinión autorizada de la profesora Matilde Cuenca cuando pone de manifiesto que el legislador desaprovecha la preparación de los funcionarios públicos (notarios y registradores) permitiendo solo su actuación la fase final, cuando ya una cláusula ha sido declarada abusiva, pero no en la fase previa.

El papel del notario se circunscribe, según el art. 147 del Reglamento Notarial:

“Sin mengua de su imparcialidad, el notario insistirá en informar a una de las partes respecto de las cláusulas de las escrituras y de las pólizas propuestas por la otra, comprobará que no contienen condiciones generales declaradas nulas por sentencia firme e inscrita en el Registro de Condiciones generales y prestará asistencia especial al otorgante necesitado de ella. También asesorará con imparcialidad a las partes y velará por el respeto de los derechos básicos de los consumidores y usuarios”.

El notario tiene obligación de informar a una de las partes respecto de las cláusulas

de las escrituras y prestará asistencia especial al otorgante necesitado de ella.

Debido a la nula actuación preventiva de los notarios, estos han creado un órgano de control de cláusulas abusivas

Vistas las nefastas consecuencias del deficiente sistema de tutela preventiva, el Consejo del Notariado ha creado el Órgano de control de cláusulas abusivas. Cuando un notario considere que la cláusula del contrato pudiera ser abusiva (no las ya declaradas nulas) comunica esta circunstancia al órgano de control de cláusulas abusivas. Tal órgano la analiza y si considera que es abusiva se comunica al consumidor, a la entidad o incluso al Ministerio Fiscal para que actúe.

Todo ello en la línea del nuevo art. 129 Ley Hipotecaria para el procedimiento extrajudicial de ejecución de hipoteca:

¡ÁGASE AGENTE ACTIVO DE CONSUMO



f) “Cuando el Notario considerase que alguna de las cláusulas del préstamo hipotecario que constituya el fundamento de la venta extrajudicial o que hubiese determinado la cantidad exigible pudiera tener carácter abusivo, lo pondrá en conocimiento de deudor, acreedor y en su caso, avalista e hipotecante no deudor, a los efectos oportunos”.

Es necesario este tipo de organismo para actualizar y dotas de

contenido práctico el Registro de Condiciones Generales de Contratación

Este tipo de actuaciones pueden ser de gran ayuda para que el legislador actualice la lista negra de cláusulas abusivas y es útil precisamente en el caso de los contratos de préstamo hipotecario, que se formalizan en escritura pública.

Un Control registral que podría mejorar

Los registradores tienen las mismas limitaciones que los notarios recogidas en art. 84 TRLDU. Su control se centra en cláusulas

- a) nulas por estar incluidas en la lista negra de los arts 85 y ss TRLDU
- b) contrarias a norma imperativa
- c) declaradas nulas por sentencia firme inscrita en el Registro de CGC

Después de polémicas resoluciones de la Dirección General de los Registros y del Notariado (especialmente la de 24 de julio de 2008) y tras la nueva redacción que se dio al art. 12 LH por la Ley 41/2007, es doctrina jurisprudencial consolidada que el control de cláusulas abusivas debe extenderse a las que estén afectadas de una causa directa de nulidad apreciable objetivamente porque así resulte de una norma que lo exprese sin entrar en circunstancias del caso concreto.

El control de notario y registradores es, a todas luces, insuficiente y es necesario un control previo de la legalidad y no abusividad de las condiciones generales de contratación

Los notarios y registradores deben rechazar aquellas cláusulas financieras –incluidas las de vencimiento anticipado– si su nulidad es declarada por resolución judicial firme y aquellas cuyo carácter puede ser apreciado sin necesidad de hacer valoración del caso concreto.

Este control es insuficiente y ello ha provocado la desnaturalización del procedimiento de ejecución hipotecaria. ES NECESARIO ESTABLECER UN Control de legalidad previo que pueda ser cuestionado judicialmente. Esta me parece una propuesta que necesariamente debe valorarse. El control judicial no está reñido con un control administrativo previo.

El papel de las asociaciones de consumidores para eliminar las cláusulas abusivas de los contratos

Especial mención merecen las asociaciones de consumidores en el control de este tipo de cláusulas, cuyas formas de atacarlas son varias.

Las asociaciones de consumidores pueden interponer reclamaciones judiciales colectivas para eliminar una cláusula abusiva

La más común es la reclamación judicial colectiva. Según el artículo 11 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, las asociaciones de consumidores están legitimadas para representar los intereses de los consumidores, incluidos aquellos que desconocen la posibilidad de reclamar y no hayan reclamado, pues si la sentencia es favorable, podrá beneficiarse de su contenido cualquier consumidor que, con posterioridad reclame contra un empresario por la misma causa al haberse procedido a la inscripción de la sentencia en el Registro General de Condiciones Generales de la Contratación. Es lo que se denomina "control difuso". Aunque también pueden referirse a un colectivo concreto y determinado de consumidores afectados por las cláusulas de una empresa concreta.

Pero las Asociaciones de Consumidores tienen un papel más importante, el de poder negociar con las empresas la eliminación de cláusulas nocivas a los consumidores de sus contratos sin necesidad de acudir a los tribunales. Para ello es esencial la presencia masiva de los consumidores denunciando a través de estas asociaciones las condiciones abusivas de los contratos.

Debe crearse un marco normativo en el que las asociaciones de consumidores puedan negociar contratos tipo sin cláusulas abusivas

Queda una función pendiente, la posibilidad de que las asociaciones de consumidores puedan participar, junto con las



Administraciones competentes en materia de Consumo o del sector estratégico correspondiente (transporte, telecomunicaciones, banca, etc.) y del representante sectorial, en la redacción de los contratos tipo para que no incluyan cláusulas abusivas. Para ello es necesario adecuar un marco normativo y una clara voluntad política de aplicarlo.

Diez Consejos prácticos para detectar las cláusulas abusivas

Una vez explicado en qué consiste una cláusula abusiva y antes de pasar al capítulo siguiente donde se exponen una lista de este tipo de cláusulas y se analizan, le ofrecemos una serie de consejos que le permitirán prepararse para controlarlas.

1 Recopile todos los contratos de que disponga, en particular, los bancarios (cuentas corrientes, tarjetas, créditos y préstamos hipotecarios) y los de servicios de energía, luz y telecomunicaciones.

2 Si no dispone del contrato solicite una copia a la entidad o empresa que deberá enviárselo.

3 Es interesante recopilar también las publicidades u ofertas que en su día le hiciera la empresa o entidad para comprobar si posteriormente lo que prometieron se cumple en el contrato.

4 Una vez con todos los contratos reunidos, lea en el próximo capítulo la relación de cláusulas que consideramos abusivas y la explicación de por qué se consideran como tales.

5 Lea con atención y paciencia sus contratos, en particular la conocida como “letra pequeña” que es donde anidan las cláusulas abusivas.

6 Subraye las que le llamen la atención, conforme a lo leído en el capítulo siguiente. Atención a la letra pequeña. Si no es legible puede considerarse esa cláusula como no incluida.

7 Preste también atención a las menciones del contrato sobre “entrega de documentación”. El contrato puede mencionar que a usted le entregan más información de la que realmente ha recibido.

8 Subraye las especialmente complejas y difíciles de entender.



9 Comente con sus amigos y familiares si tienen contratos del mismo tipo y difunda la labor que está haciendo. Invítelos a que hagan lo mismo que usted.

10 Acuda a una asociación de consumidores como ADICAE con la lista de posibles cláusulas que no entiende o que consideran que pueden vulnerar sus derechos... Y reclame junto a otros consumidores para que eliminen las cláusulas abusivas.

CUADERNILLO DE DIFUSIÓN

NOVEDADES JURÍDICAS Y ESTADO ACTUAL DE LA ACCIÓN COLECTIVA EN ESPAÑA

CAPÍTULO
2



ADICAE
CONSUMIDORES CRÍTICOS,
RESPONSABLES Y SOLIDARIOS



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

aecosan
agencia española
de consumo,
seguridad alimentaria y nutrición

Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

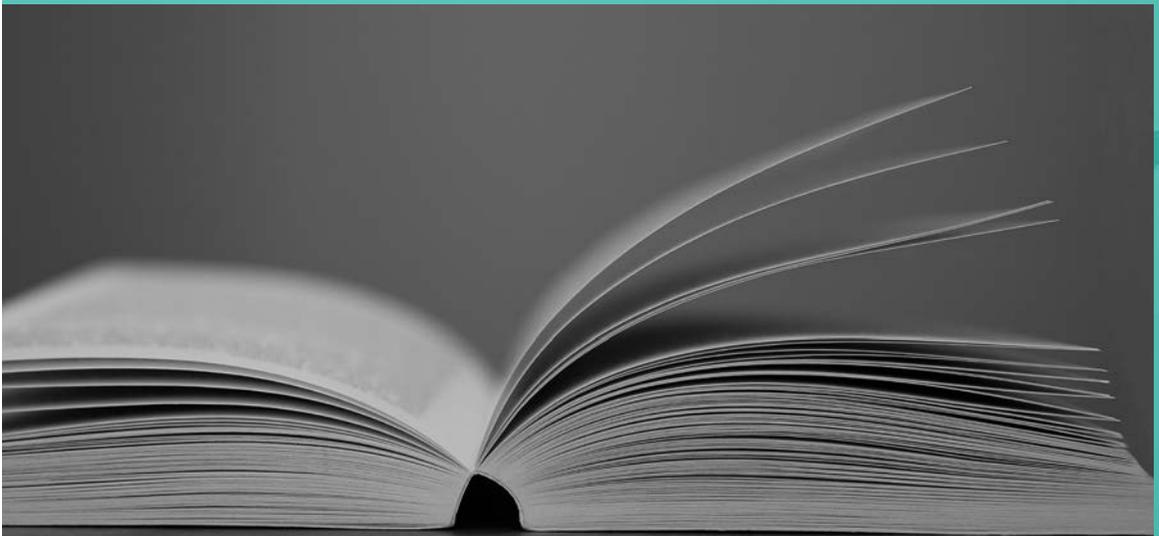
Proyecto: 'Consumidores 2014: retos y mejoras en sus derechos a la hora de contratar y en su defensa colectiva'.

www.adicae.net

3.

CATÁLOGO DE CLAUSULAS ABUSIVAS EN EL SECTOR FINANCIERO

**Identificación de condiciones abusivas en diferentes tipos de
contratos financieros y de bienes o servicios**



DEFIENDA SUS DERECHOS EN EL SECTOR FINANCIERO

HACIA UNA MEJORA REAL DE LOS SISTEMAS Y LAS HERRAMIENTAS DE RECLAMACIÓN FRENTE A LAS MALAS PRÁCTICAS



Proyecto por la mejora y extensión de la resolución alternativa de conflictos en el sector financiero.



ADICAE

Asociación de Usuarios de Bancos,
Cajas y Seguros de España



Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

Las cláusulas extractadas a continuación son una buena muestra de los contenidos de los contratos que imponen las entidades. Pero la variedad es tal, que la primera advertencia que debemos hacer es que una misma cláusula que limite sus derechos como consumidor puede aparecer redactada de muy diversas maneras, pero lo importante es lo que se dice, lo que se pretende, el objetivo de la cláusula, no cómo se dice.

Los contratos celebrados con los bancos pueden ser denominados de ahorro o de endeudamiento o crédito

Este apartado incluye exclusivamente contratos celebrados con bancos y entidades financieras y de crédito, y que pueden referirse tanto a contratos en los que el consumidor deposita su dinero en el banco, que podríamos denominar de *ahorro* (contratos bancarios de pasivo), entre los que se encuentran los siguientes:

- Contrato de cuenta corriente o libreta de ahorro.
- Contrato de imposición a plazo.
- Otros contratos de ahorro: planes y fondos de pensiones, etc.

Como aquellos en los que es banco el que entrega dinero al consumidor, que podríamos denominar de *endeudamiento* (contratos bancarios de activo), como pueden ser los siguientes:

- Contrato de préstamo y/o crédito.
- Concesión de avales.

Asimismo incluimos los contratos de tarjeta de crédito y de banca a distancia.

En este sentido, también debemos mencionar que este tipo de contratos pueden celebrarse tanto de manera presencial en las oficinas de la entidad bancaria como a distancia y, en función del lugar y forma de contratación, los derechos del consumidor varían.

Contratos presenciales: En aquellos contratos celebrados en las oficinas de la entidad, antes de que el consumidor quede vinculado por un contrato, se le deberá facilitar de forma clara y comprensible la



información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas.

El consumidor puede solicitar antes de la formalización del contrato, dispones de él para su análisis y la entidad estará obligada a mantener su oferta un mínimo de 14 días

Es más, en los contratos de préstamo/crédito, la entidad estará obligada a entregar al consumidor antes de la celebración del contrato, **si el consumidor así lo solicita**, un documento con todas las condiciones del crédito, como oferta vinculante que deberá mantener durante un plazo mínimo **de catorce días naturales desde su entrega**, salvo que medien circunstancias extraordinarias o no imputables a él. El que "lo tenga que solicitar el propio consumidor" supone una merma en sus derechos, ya que las entidades no lo dicen.

Posteriormente, una vez firmado el contrato, se entregará copia o documento acreditativo con las condiciones esenciales de la operación, incluidas las condiciones generales de la contratación, teóricamente aceptadas y firmadas por el consumidor.

Una vez formalizado el contrato presencialmente, el consumidor

deberá disponer de una copia o documento acreditativo con todas las condiciones aceptadas

Contratos a distancia: En aquellos contratos celebrados a distancia o fuera del establecimiento de la entidad bancaria, se deberá facilitar al consumidor la confirmación del contrato celebrado en papel o en un soporte duradero una copia del contrato firmado y en un plazo razonable después de la celebración del contrato a distancia, a más tardar en el momento de entrega de los bienes o antes del inicio de la ejecución del servicio. Asimismo el consumidor tendrá derecho a desistir del contrato durante un periodo de 14 días naturales sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste.

En los contratos a distancia el consumidor tendrá un plazo de 14 días para desistir

¡Defiende tus derechos!

en todos los ámbitos del consumo



CON EL
**MANUAL PRÁCTICO
DEL CONSUMIDOR**

FICHAS CONTRATOS DE AHORRO

(contratos bancarios de pasivo)

ESTUDIO - ENCUESTA

Conocimiento y uso de los Sistemas de Reclamación Extrajudicial en materia de consumo

2014

CAPÍTULO
3



ADICAE
Consumidores críticos,
responsables y solidarios



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

aecosan
agencia española
de consumo
seguridad alimentaria y nutrición

Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

Proyecto "Por la mejora y extensión de la resolución alternativa de conflictos en el sector
financiero y en los servicios de interés general"

A – CONTRATOS DE CUENTA CORRIENTE O LIBRETA DE AHORRO

– 1

Denominación comercial del producto:
CONTRATO DE CUENTA DE AHORRO

Entidad comercializadora:
BANESTO-SANTANDER. OF. CORUÑA. 2010

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

"Intereses descubierto (persona física): 9,64 %. Comisión descubierto: 4,50%"

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cuando este tipo de contratos son suscritos por un "consumidor", el importe del interés moratorio, junto con los intereses del descubierto y la comisión, no puede dar lugar a un TAE superior a 2,5 veces el interés legal del dinero en cada momento. En este caso, el interés aplicado por descubierto, 9,64 % más la comisión que se impone, 4,50 %, da como resultado un 14,14 %, que supera el límite de 2,5 veces el interés legal del dinero que ahora está en el 4 % ($4 \% \times 2,5 = 10 \%$). Artículo 20 LCC y 82 LCU.

– 2

Denominación comercial del producto:
CONTRATO DE APERTURA DE CUENTA CORRIENTE

Entidad comercializadora:
BBVA. OF. ARAGÓN

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

En concepto de mantenimiento de la cuenta, el Banco percibirá una comisión, en cada periodo de liquidación, de la cantidad indicada en la casilla "Mantenimiento". Asimismo, el Banco percibirá en concepto de comisión de administración los importes por apunte, distintos de los apuntes por ingresos y reintegros de efectivo.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

"Nos encontramos ante un caso de duplicidad de comisiones, dado que su objeto es casi idéntico: las de administración las va a cobrar el Banco a sus clientes por tener éstos ordenada y detallada la información que aparece en su cuenta y las de mantenimiento solamente por tener con la entidad un contrato de cuenta corriente.

Se trata de una cláusula que no ha sido negociada individualmente y que causa un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes que se derivan del contrato, generando un perjuicio para el consumidor, porque la duplicidad de comisiones implica el doble cobro por un servicio que se entiende similar. Por lo tanto, podría considerarse abusiva en virtud del artículo 82.1 del TRLGDCU."

— 3

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE APERTURA DE CUENTA CORRIENTE

Entidad comercializadora:

BBVA. OF. ARAGÓN

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Los intereses a favor del Banco se liquidarán capitalizando en la cuenta correspondiente los intereses vencidos y no satisfechos, de forma que, como aumento de capital, devenguen nuevos intereses al tipo que corresponda en cada momento.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

El artículo 317 CCom prevé que, con carácter general, no existe la capitalización de intereses salvo pacto entre las partes. Dado que nos encontramos ante un contrato de adhesión y se trata de una cláusula impuesta y no negociada individualmente, debe considerarse nula por abusiva. Artículo 82 LCU

— 4

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE APERTURA DE CUENTA CORRIENTE

Entidad comercializadora:

BARCLAYS OF. ARAGÓN

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Comisiones por reclamación de deuda impagada. Se percibirá una comisión de 30 euros por una sola vez, por cada cuota de pago no atendida y reclamada. Esta comisión será aplicable a partir del primer mes en que se produzca el impago y siempre que se haya procedido a la reclamación correspondiente.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Trata de cobrar una comisión que no se corresponde por un servicio efectivamente prestado por el Banco, por lo que contraviene lo establecido en el art. 5 de la Ley 2/2009. Sobre esto, cabe decir que existen sentencias que entienden que la comisión por descubierto no responde a ningún servicio prestado o que este tipo de comisiones carecen de causa con arreglo a los artículos 1274 y 1275 CC.

Por todo esto, se trata de una cláusula abusiva por contrariar los principios de la buena fe y justo equilibrio entre los derechos de las partes establecidos en el art.80.1.c) LCU.

— 5

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE APERTURA DE CUENTA CORRIENTE.

Entidad comercializadora:

BARCLAYS OF. ARAGÓN

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

El Banco se reserva el derecho a modificar las presentes condiciones. Estas modificaciones se notificarán al Titular Principal, con al menos siete días de antelación, de forma directa e individualizada. Durante ese periodo de tiempo el Titular Principal tendrá derecho a terminar el presente contrato. En caso contrario, transcurridos los siete días comenzarán a aplicarse al contrato las nuevas condiciones.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cláusula que vulnera los principios establecidos en el art.80.1.c) LCU de buena fe y justo equilibrio entre los derechos de las partes, ya que crean un desequilibrio de desinformación al consumidor que ni tiene la obligación de soportar. Esto es así porque contraviene el plazo establecido en el art.22.1 Ley de Servicios de Pago en la que señala que cualquier modificación de las condiciones del contrato deberá comunicarse individualmente con una antelación no inferior a dos meses.

— 6

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE APERTURA DE CUENTA CORRIENTE

Entidad comercializadora

BARCLAYS OF. ARAGÓN

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

El Banco puede (...) contratar a favor del mismo servicios gratuitos siempre y cuando se le comunique con 7 días de antelación y se ponga a su disposición las condiciones aplicables a dichos servicios.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cláusula abusiva ya que el Banco ha creado una situación de desequilibrio debido a que vulnera los principios de buena fe y justo equilibrio del art.80.1.c) LCU, porque somete un aspecto esencial del contrato a la voluntad del empre-

sario como es el caso de decidir qué productos contrata, considerándose esta cláusula como abusiva según el art. 85 LCU. Además no define la forma en que va a llevar a cabo la comunicación de la contratación.

Si al banco le interesa realizar una oferta al consumidor, deberá hacerlo en la forma legalmente prevista, no contratando en su nombre y posteriormente comunicándole no se sabe cómo dicha contratación. Es indiferente la gratuidad del producto.

B – CONTRATOS DE IMPOSICIÓN A PLAZO

– 1

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE DEPÓSITO A PLAZO

Entidad comercializadora:

CAJAMAR OF. MÁLAGA. 2013

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Dado el carácter indefinido de este contrato (...) la entidad podrá cancelar la cuenta de depósito a plazo que es objeto de este contrato, sin expresión de causa alguna, mediante el simple preaviso a su titular, que será remitido al domicilio señalado a efectos de notificaciones. (...) El titular del contrato podrá asimismo proceder a su cancelación, sin expresión de causa alguna (...) incluso anticipada (...). En este caso se deducirá del capital total la penalización que consta señalada a tal efecto en las condiciones particulares del presente contrato, sin que la deducción pueda exceder del importe de los intereses devengados desde el inicio de la operación (...).

Comisión: Mantenimiento. Personas físicas: 15,00 % trimestrales

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Esta cláusula genera un desequilibrio desde el momento en que en ningún momento se prevé que, en caso de cancelación a instancias del consumidor, solamente se abone la parte proporcional de la comisión de mantenimiento mientras que esta proporcionalidad si se prevé respecto de los intereses a abonar por el banco en casos de que la cancelación sea a su instancia. Artículo 82 LCU

— 2

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE APERTURA DE CUENTA PERSONAL Y DEPÓSITO A PLAZO

Entidad comercializadora

BANCO SANTANDER. OF. VIGO. 2012

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Descubiertos: Los descubiertos que sean autorizados por el banco serán exigibles y deberán ser reintegrados sin previo requerimiento. Los saldos deudores de la cuenta devengarán diariamente intereses a favor del banco. El tipo de interés nominal anual aplicable a los saldos deudores y la periodicidad de su liquidación, serán publicados en cada momento por el banco para los descubiertos en cuenta corriente, mientras dure el descubierto. El interés se calculará mediante la multiplicación de la suma de los saldos dispuestos en descubierto cada día, por el tipo de interés nominal anual, y dividiendo el resultado por 36,000. Tratándose de descubiertos sujetos a la Ley de Crédito al Consumo, la comisión percibida junto con los intereses no podrá dar lugar a una tasa anual equivalente superior al tipo máximo establecido en la misma, o disposiciones que la modifiquen, el cual se publicará en el tablón de anuncios del banco. A la fecha del contrato, el tipo de interés a favor del banco aplicable a los descubiertos en cuenta, es el señalado en las condiciones particulares. Los descubiertos devengarán la comisión identificada en las condiciones particulares sobre el mayor descubierto contable producido en el periodo de liquidación.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Porque con independencia del contenido de la cláusula la entidad no puede cobrar comisiones por encima de lo comunicado en su momento al BdE ni el importe del interés moratorio, junto con los intereses del descubierto y la comisión, puede dar lugar a un TAE superior a 2,5 veces el interés legal del dinero en cada momento. Artículo 82 LCU y 20 LCC.

— 3

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE APERTURA DE CUENTA PERSONAL Y DEPÓSITO A PLAZO

Entidad comercializadora:

BANCO SANTANDER. OF. VIGO. 2012

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Compensación. Todas las cuentas y depósitos de efectivo o valores que el titular tenga o pueda tener en el banco en las que figure como titular único o indistinto, quedan afectas al cumplimiento de las obligaciones derivadas de este contrato, pudiendo el banco compensar y garantizar entre sí dichas cuentas y depósitos.

La compensación para los saldos en efectivo se realizará directamente, para las imposiciones a plazo fijo se autoriza al Banco a cancelarlas anticipadamente; y para los valores se faculta al Banco a proceder a su realización.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cláusula que ya ha sido revisada por el TS en Sentencia (sala de lo civil) de 16.12.2009 y que declaraba nula la cláusula tipo equivalente a la indicada cuando no fuera transparente, clara, concreta y sencilla y/o no fuera legible, físicamente, y comprensible, intelectualmente. En este caso, no se indica si la compensación tendrá lugar con independencia de que el crédito a compensar con la deuda sea atribuible a uno, a algunos o a todos los titulares. Asimismo, se establecen unas facultades a favor del banco totalmente desproporcionadas que generan un claro desequilibrio entre las partes y desde luego no recíprocas. Artículo 82 LCU, 86 LCU por vulnerar lo previsto en el artículo 1196 CC y 87 LCU. Podría incluso entenderse que nos encontramos ante un supuesto de imposición de garantías desproporcionadas al riesgo asumido, siendo por ello también nula según el artículo 88 LCU.

— 4

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE DEPÓSITO CRECIENTE PLUS

Entidad comercializadora:

BANKIA. OF. ARAGÓN

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Pérdida de la libreta. En caso de pérdida, extravío, sustracción, robo o destrucción de la libreta, el titular deberá comunicarlo sin demoras indebidas desde que tenga conocimiento de ello.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Con los términos “demoras indebidas” entendemos que no se está precisando lo suficiente como para que la parte contratante sepa cuáles van a ser las condiciones de su solvencia económica que van a determinar la resolución del contrato. Puede entenderse, entonces, que se está vulnerando lo dispuesto en el artículo 80.1.a LCU en lo relativo a concreción claridad y sencillez de las cláusulas que no han sido negociadas individualmente.

Además, al dejar al arbitrio de la entidad bancaria qué entiende por “demoras indebidas”, se está vinculando el contrato a la voluntad de una de las partes, por lo que podría defenderse su abusividad ex art. 85. LCU.

— 5

Denominación comercial del producto:
CONTRATO DE DEPÓSITO CRECIENTE PLUS

Entidad comercializadora
BANKIA. OF. ARAGÓN

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Si el titular no realizase manifestación en contrario respecto de las nuevas condiciones y/o cláusulas antes de la fecha prevista para su aplicación, se entenderá que acepta las mismas.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Se trata de una cláusula no negociada individualmente que en contra de las exigencias de la buena fe y en perjuicio del consumidor y usuario, está causando un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes y por tanto se considera abusiva en virtud del artículo 82.1 TRLGDCU. Por lo tanto, el consumidor debe aceptar expresamente las posibles modificaciones del contrato por parte de la entidad, así como cualquier otro término del contrato.

C — CONTRATOS DE INVERSIÓN

— 1

Denominación comercial del producto:
INSTRUMENTO FINANCIERO MIXTO PROTECCIÓN 90/10 IV

Entidad comercializadora:
LA CAIXA. OF. SANTIAGO. 2011

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Asesoramiento y criterio independiente de actuación. El titular manifiesta expresamente que celebra el presente contrato con "La Caixa" basándose de forma exclusiva en su propio juicio, habiendo obtenido el asesoramiento fiscal, contable, legal y financiero que ha considerado necesario, y sin basarse en la opinión de la otra parte ni en actividad publicitaria alguna por parte de "la Caixa", de forma que todos los aquí intervinientes son capaces de evaluar las ventajas de celebrar este contrato por sí mismas o a través de asesoramiento independiente, y entienden, aceptan y asumen los términos, condiciones y riesgos de esta operación.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

El hecho de que la entidad excluya unilateralmente su responsabilidad, haciendo recaer en los clientes las consecuencias de los perjuicios derivados de la inversión en la que la demandada de manera directa ha intervenido dirigiendo a sus clientes para la contratación de los mismos, constituye claramente un supuesto de abuso contra el consumidor. Éste verá limitadas sus posibilidades de reclamación, debiendo asumir siempre y en todo caso cualquier perjuicio derivado de la contratación del producto que la propia entidad le aconsejó a contratar. En todo caso, va en contra del equilibrio de las prestaciones y de los derechos de los consumidores que se haga recaer en sólo uno de ellos, el consumidor, los perjuicios que se ocasionen por la actuación del otro, la entidad financiera. Artículo 82 LCU.

— 2

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE CUENTA INVERSIÓN 5

Entidad comercializadora:

BANCO SANTANDER. OF. SANTIAGO. 2013

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Todas las cuentas y depósitos de efectivo o valores que el titular tenga o pueda tener en el Banco quedan afectos al cumplimiento de las obligaciones derivadas de este contrato, pudiendo el banco compensar dichas obligaciones con los saldos de esas cuentas y depósitos. (...) La compensación para los saldos en efectivo se realizará directamente; para las impositiciones a plazo fijo se autoriza al Banco a cancelarlas anticipadamente; y para los valores se faculta al Banco a proceder a su realización. A estos efectos se designa como mandatario irrevocable al Banco. A efectos de la compensación, se establece a favor del Banco un derecho de retención sobre el metálico y valores para el caso de que el titular trate de retirarlos sin el consentimiento del Banco.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cláusula que ya ha sido revisada por el TS en Sentencia (sala de lo civil) de 16.12.2009 y que declaraba nula la cláusula tipo equivalente a la indicada cuando no fuera transparente, clara, concreta y sencilla y/o no fuera legible, físicamente, y comprensible, intelectualmente. En este caso, no se indica si la compensación tendrá lugar con independencia de que el crédito a compensar con la deuda sea atribuible a uno, a algunos o a todos los titulares. Asimismo, se establecen unas facultades a favor del banco totalmente desproporcionadas que generan un claro desequilibrio entre las partes y desde luego no recíprocas. Artículo 82 LCU, 86 LCU por vulnerar lo previsto en el artículo 1196 CC y 87 LCU. Podría incluso entenderse que nos encontramos ante un supuesto de imposición de garantías desproporcionadas al riesgo asumido, siendo por ello también nula según el artículo 88 LCU.

— 3

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE CUENTA INVERSIÓN 5

Entidad comercializadora:

BANCO SANTANDER. OF. SANTIAGO. 2013

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

La duración del presente contrato es indefinida. (...) No obstante, el Banco podrá cancelar la cuenta y resolver el contrato sin necesidad de respetar el indicado plazo de preaviso, en cumplimiento de normas de carácter imperativo cuando medien las circunstancias previstas para la aplicación de las mismas.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

No existe norma imperativa alguna que el banco pueda interpretar a su criterio, Cláusula abusiva porque reserva a favor del empresario la facultad de interpretación o modificación unilateral del contrato y falta de reciprocidad. Artículo 85 y 87 LCU.

— 4

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE DEPÓSITO Y ADMINISTRACIÓN DE VALORES

Entidad comercializadora:

BBVA. OF. CÓRDOBA

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

El banco podrá imputar libremente las cantidades que el /los titular/es reciba/n o las que queden disponibles a su favor por cualquier concepto, al pago de cualesquiera deudas que éste/estos mantenga/n con el Banco

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cláusula que ya ha sido revisada por el TS en Sentencia (sala de lo civil) de 16.12.2009 y que declaraba nula la cláusula tipo equivalente a la indicada cuando no fuera transparente, clara, concreta y sencilla y/o no fuera legible, físicamente, y comprensible, intelectualmente. En este caso, no se indica si la compensación tendrá lugar con independencia de que el crédito a compensar con la deuda sea atribuible a uno, a algunos o a todos los titulares. Artículo 82 y 87 LCU. Podría incluso entenderse que nos encontramos ante un supuesto de imposición de garantías desproporcionadas al riesgo asumido, siendo por ello también nula según el artículo 88 LCU.

— 5

Denominación comercial del producto:

ORDEN DE COMPRA DE VALORES

Entidad comercializadora:

CAIXA GALICIA. OF. CÓRDOBA

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

El abajo firmante, ordenante de la operación de valores precedente, hace constar que ha obtenido información suficiente y conoce las características de la emisión, asumiendo los riesgos asociados a la inversión (...), así como el significado y trascendencia de la presente orden y que recibe copia de la misma, junto con un resumen explicativo, en caso de que así sea exigible.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cláusula abusiva en el caso de tratarse de una declaración de recepción o conformidad sobre hechos no entregados o comunicados realmente o de una declaración de adhesión a cláusulas de las cuales no ha tenido la oportunidad de tomar conocimiento real antes de la celebración del contrato. Por su redacción genera la apariencia de que ha de ser el consumidor quien debe probar que no fue informado o que no recibió la documentación que se indica, cuando el obligado a acreditar que ha informado convenientemente al consumidor y le ha entregado toda la documentación legalmente establecida es la entidad bancaria. Artículo 82 LCU

— 6

Denominación comercial del producto:

PLAN DE FIDELIZACIÓN TRAS CANJE OBLIGACIONES SUBORDINADAS

Entidad comercializadora:

LIBERBANK. OF. ASTURIAS. 2013

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Por la firma del presente documento y la entrega gratuita de acciones y/o efectivo de la liquidación del Plan de Fidelización, el beneficiario renuncia irrevocablemente a la interposición de futuras reclamaciones judiciales o extrajudiciales contra las entidades de origen, Liberbank, SA o entidades de su grupo y/o sus directivos o empleados derivada de la comercialización, venta o tenencia de instrumentos híbridos de capital y deuda subordinada que fueron objeto de la acción de gestión de híbridos y deuda subordinada.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cláusula nula por imponer una renuncia o limitación de los derechos del consumidor y usuario. En este caso la posibilidad de exigir sus derechos ante los Juzgados competentes. Artículo 86,7 LCU.

— 7

Denominación comercial del producto:

CONTRATO FINANCIERO ATÍPICO DEPÓSITO DOBLE DUAL NO GARANTIZADO

Entidad comercializadora:

BBVA. OF. CUENCA. 2012

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Salvo en aquellos supuestos en los que BBVA y el titular hayan suscrito un contrato de asesoramiento específico, en la comercialización de este producto, BBVA no ha prestado al titular servicio de asesoramiento en materia de inversiones, de modo que BBVA no ha emitido recomendación personalizada alguna basada en las circunstancias personales del titular ni ha podido evaluar que este producto sea idóneo a su perfil.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cláusula nula por imponer la carga de la prueba en perjuicio del consumidor y usuario en los casos en que debería corresponder a la otra parte contratante. Por su redacción genera la apariencia de que ha de ser el consumidor quien debe probar que no fue informado o que no recibió la documentación que se indica, cuando el obligado a acreditar que ha informado convenientemente al consumidor y le ha entregado toda la documentación legalmente establecida es la entidad bancaria. Artículo 88,3 LCU.

— 8

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INVERSIÓN

Entidad comercializadora:

BARCLAYS OF. ARAGÓN

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

La resolución del presente Contrato no afectará a aquellas transacciones u órdenes, derechos u obligaciones correspondientes a las operaciones realizadas en ámbito de los servicios de inversión prestados por la Entidad que se correspondan a transacciones u órdenes pendientes o que al momento de dicha resolución se encuentren pendientes de liquidación. No obstante lo anterior, el Cliente faculta a la Entidad para que en relación con estas operaciones, realice a su absoluta discreción cuantas actuaciones resulten necesarias en orden a cubrir, reducir o eliminar cualesquiera pérdidas o responsabilidades que pudieran afectar a la Entidad como consecuencia de la realización de las mismas, con la finalidad de proteger la posición de la Entidad. A tal efecto, podrá considerar que todas las operaciones han sido inmediatamente canceladas y terminadas o, a su discreción, podrá cerrar, sustituir o modificar las mismas, incluso cursando instrucciones de signo contrario.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cláusula abusiva en función del artículo 80.1 LCU, apartados a) y c), ya que la redacción de la misma no es para nada concreta, clara y sencilla, pero además, podemos decir que es abusiva también en función del artículo 86 de la misma LCU, ya que limita el derecho del consumidor de que se realicen aquellas operaciones pendientes cuando se produzca la resolución del contrato de prestación de servicios de inversión, y sin embargo la entidad podrá realizar otras operaciones que mejor le convengan a la misma, provocando una limitación de la responsabilidad del empresario cuando dice que el Cliente faculta a la Entidad para realizar esas operaciones que mejor le convengan, dejando al consumidor en una clara situación de desequilibrio en el supuesto en el que estas operaciones produzcan un perjuicio económico al mismo. Por último, genera una clara falta de reciprocidad a favor de la entidad pues le permite hacer lo que entienda oportuno para proteger a la entidad, pero en momento alguno se dice nada de proteger los intereses del consumidor.

— 9

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INVERSIÓN

Entidad comercializadora

BARCLAYS OF. ARAGÓN

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

El Cliente autoriza expresamente a la Entidad para utilizar cuentas de depósito de valores globales (cuentas ómnibus) cuando dicha utilización venga exigida por la operativa habitual de negociación por cuenta ajena de valores e instrumentos financieros en mercados extranjeros, considerándose suficientemente informado de los riesgos que asume al otorgar la presente autorización. Sin perjuicio de lo anterior, la Entidad informará al Cliente, en atención al tipo de servicio de inversión que se preste, acerca de la identidad y calidad crediticia de los custodios que se empleen.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

La normativa MiFID, prevista para la defensa de los derechos de los consumidores en el marco de los servicios financieros y de inversión, dispone que no sólo es necesario que el Cliente se considere suficientemente informado, sino que la entidad debe entregarle toda la información y cerciorarse de que el Cliente tiene todo claro. Por ello, la cláusula es abusiva porque la entidad pretende limitar su responsabilidad en lo relativo a la obligación de información que debe proporcionar al cliente, sin cumplir con los deberes de diligencia que se le solicitan. Artículo 88,3 LCU.

FICHAS

CONTRATOS

DE

ENDEUDAMIENTO

CONTRATOS BANCARIOS DE ACTIVO

DEFIENDA SUS DERECHOS EN CONSUMO

RECLAME FRENTE A LOS PRINCIPALES PROBLEMAS EN LOS SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL



CAPÍTULO 3

Proyecto 'Por la mejora y extensión de la resolución alternativa de conflictos en los servicios de interés general'



ADICAE
CONSUMIDORES CRÍTICOS,
RESPONSABLES Y SOLIDARIOS



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD



Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

A – CONTRATO DE PRÉSTAMO Y/O CRÉDITO

– 1

Denominación comercial del producto:

CUENTA AHORRO EXPANSIÓN

Entidad comercializadora:

BANCO SABADELL OF. SANTIAGO

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

El límite de crédito. Importe máximo de crédito que se otorga a una cuenta de crédito asociada a la Cuenta Expansión, el cual es común independientemente del número de titulares de la cuenta. El límite asignado inicialmente será informado por el Banco a través de los canales de comunicación que tenga establecido el Banco en cada momento. No obstante, y de acuerdo con la variación de las circunstancias que han motivado la asignación del citado límite, el Banco se reserva el derecho de aumentarlo o disminuirlo, llegando incluso a poder ser cero, pero en ningún caso podrá ser inferior al límite de crédito dispuesto.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cláusula abusiva pues está vinculada a la mera voluntad del banco, no recíproca y generando un desequilibrio en perjuicio de la posición del consumidor. Artículos 85 y 87 LCU.

– 2

Denominación comercial del producto:

CUENTA AHORRO EXPANSIÓN

Entidad comercializadora:

BANCO SABADELL OF. SANTIAGO

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Duración y cancelación. La Línea Expansión de crédito tiene una duración indefinida (...). El Banco podrá resolver la Línea Expansión de crédito en cualquier momento durante su vigencia, siempre que con una antelación mínima de 15 días, se comunique a los titulares.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Según el art 27 de la LCC, el prestamista podrá poner fin a un contrato de crédito de duración indefinida dando al consumidor un preaviso de dos meses

como mínimo, notificado mediante documento en papel o en otro soporte duradero. Asimismo, el prestamista informará al consumidor de la terminación del contrato, indicando las razones de la misma mediante notificación en papel u otro soporte duradero, en la medida de lo posible antes de la terminación y, a más tardar, inmediatamente después de ella. Por lo tanto la cláusula es nula por vulnerar lo previsto en el artículo 86 LCU.

— 3

Denominación comercial del producto:

PRÉSTAMO CON GARANTÍA HIPOTECARIA

Entidad comercializadora:

BANCO ECHEVERRÍA OF. CORUÑA. 2011

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

A efectos meramente hipotecarios el tipo de interés ordinario anual no podrá superar el máximo del 26,00 %.

En todo caso, el tipo de interés resultante no podrá ser inferior al 6,00 por ciento, cualquiera que sea a la referencia que corresponda aplicar.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cláusula abusiva porque entraña un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes al fijar un "techo" como supuesta contraprestación al "suelo", pero el techo es tan alto que casi imposible que llegue a aplicarse mientras que el suelo se aplica desde el momento mismo de la contratación, convirtiendo un préstamo a tipo variable α , en la práctica, un préstamo a tipo fijo, vulnerando lo previsto en el artículo 87 LCU.

— 4

Denominación comercial del producto:

PRÉSTAMO CON GARANTÍA HIPOTECARIA

Entidad comercializadora

CAJA RURAL DE ASTURIAS OF. OVIEDO. 2007

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Los límites de variación del tipo de interés se establecen en un: máximo QUINCE por ciento y un mínimos del TRES por ciento

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cláusula abusiva porque entraña un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes al fijar un "techo" como supuesta contraprestación al "suelo", pero el techo es tan alto que casi imposible que llegue a aplicarse mientras que el suelo se aplica casi desde el momento mismo de la contratación, convirtiendo un préstamo a tipo variable a, en la práctica, un préstamo a tipo fijo, vulnerando lo previsto en el artículo 87 LCU.

— 5

Denominación comercial del producto:

PRÉSTAMO CON GARANTÍA HIPOTECARIA

Entidad comercializadora

BBK OF. SANTANDER. 2007

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Intereses de demora. En el supuesto que la parte prestataria no satisfaga los intereses, o amortizaciones de principal pactados a sus respectivos vencimientos, se devengará diariamente en concepto de demora, un interés nominal anual del DIECINUEVE por ciento (19,00%)

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cláusula abusiva por superar el interés de demora el límite máximo legalmente establecido de 3 veces el interés legal del dinero para los préstamos o créditos para la adquisición de vivienda habitual. Artículo 114 LH

— 6

Denominación comercial del producto:

PRÉSTAMO CON GARANTÍA HIPOTECARIA

Entidad comercializadora:

CAJA RURAL DE NAVARRA OF. SAN SEBASTIÁN. 2006

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Interés de demora. (...) de no efectuarse el pago de las cantidades que deba satisfacer la parte prestataria (...), devengarán las mismas, en concepto de MORA, día a día y hasta su total reintegro, sin necesidad de requerimiento alguno, un interés del DIECIOCHO ENTEROS (18%) por ciento, conforme a lo dispuesto en los artículos 316 y 317 del Código de Comercio.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cláusula abusiva por superar el interés de demora el límite máximo legalmente establecido de 3 veces el interés legal del dinero para los préstamos o créditos para la adquisición de vivienda habitual. Artículo 114 LH.

— 7

Denominación comercial del producto:

PRÉSTAMO CON GARANTÍA HIPOTECARIA

Entidad comercializadora

CAJA SAN FERNANDO OF. CÓRDOBA

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Ejecución extrajudicial. Expresamente pactan las partes que, sin perjuicio de las acciones judiciales que correspondan a la Caja para la reclamación de la deuda y ejecución del bien hipotecado, se puede proceder, además, a la venta extrajudicial de la(s) finca(s) hipotecada(s), para el caso de que se produzcan cualquiera de los motivos de resolución anteriormente pactados y, muy especialmente, la falta de pago de cualquiera de las cuotas de amortización del préstamo, impago de contribuciones e impuesto o de las primas de los seguros.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cláusula nula al imponer una consecuencia desproporcionada al usuario que no cumple con su obligación. Resulta desproporcionada en relación con el perfeccionamiento y ejecución del contrato según el artículo 82 y 85 LCU.

— 8

Denominación comercial del producto:

PRÉSTAMO CON GARANTÍA HIPOTECARIA

Entidad comercializadora

UCI OF. CÓRDOBA

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Obligaciones de la parte prestataria y de la parte hipotecante: 3, No arrendar las fincas hipotecadas a terceros si el contrato no contuviese cláusula válida de estabilización con arreglo al IPC o que, aun conteniéndola, la renta anual capitalizada al tanto por ciento que resulte de multiplicar el tipo de interés legal del dinero por 1,5 no cubra la total responsabilidad asegurada (...).

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cláusula abusiva por imponer garantías desproporcionadas en relación con el riesgo asumido. Artículos 88 LCU.

— 9

Denominación comercial del producto:

PRÉSTAMO CON GARANTÍA HIPOTECARIA

Entidad comercializadora

UCI. CÓRDOBA

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Serán de cargo de la parte prestataria: a) los gastos de tasación inicial del inmueble y los de las sucesivas tasaciones del mismo que sea preciso practicar, cuando a juicio de UCI, haya podido producirse una disminución de su valor. e) Los gastos judiciales o extrajudiciales derivados del incumplimiento de sus obligaciones por la parte prestataria, incluidos los honorarios de abogados, aunque su intervención no venga exigida por la ley.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cláusula abusiva por falta de reciprocidad y por vincular el contrato a la voluntad del empresario. Cláusula nula al imponer una consecuencia desproporcionada al usuario que no cumple con su obligación. Artículos 85,6 LCU.

— 10

Denominación comercial del producto:

PRÉSTAMO CON GARANTÍA HIPOTECARIA

Entidad comercializadora:

UCI OF. CÓRDOBA

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

UCI podrá ceder el crédito que se deriva de este contrato a un tercero, o emitir una participación hipotecaria que lo represente sin necesidad de notificación de la cesión al prestatario, quien renuncia expresamente a este derecho.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cláusula nula por imponer una renuncia o limitación de los derechos del consumidor y usuario. Artículo 86 LCU

— 11

Denominación comercial del producto:
PRÉSTAMO CON GARANTÍA HIPOTECARIA

Entidad comercializadora:
UCI OF. CÓRDOBA

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Dado que el interés de referencia pactado es el oficial, no será necesaria la comunicación del mismo a la parte prestataria, quien tendrá conocimiento de dicho tipo de referencia mediante la publicación que el BdE efectúa en el BOE mensualmente

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cláusula abusiva al generar, en perjuicio del consumidor un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato. Artículo 86 LCU.

— 12

Denominación comercial del producto:
PRÉSTAMO CON GARANTÍA HIPOTECARIA

Entidad comercializadora:
BANCO PASTOR OF. CÓRDOBA

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Si por razones de mercado o por cualquier otra circunstancia el valor del bien hipotecado resultase inferior en más de un 20%, Banco pastor SA acreditándolo mediante tasación efectuada por técnico que al efecto se designe, podrá exigir del prestatario la ampliación de la hipoteca a otros bienes suficiente para cubrir la relación exigible entre el valor del bien a efectos de subasta y el préstamo que se garantiza.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cláusula nula por vincular el contrato a la voluntad del empresario, pudiendo interpretarse también como nula por exigir garantías desproporcionadas al riesgo asumido. Artículos 85 y 88 LCU.

— 13

Denominación comercial del producto:
PRÉSTAMO CON GARANTÍA HIPOTECARIA

Entidad comercializadora
CAIXA ONTINYENT OF. C. VALENCIANA

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Cada vez que, a iniciativa de la parte prestataria o hipotecante, se produzca la sustitución o cambio en la póliza que asegura los riesgos de la vivienda hipotecada que garantiza el presente préstamo, aun cuando ello no suponga un cambio de compañía aseguradora, Caixa Ontinyent percibirá una contraprestación por el servicio de verificación de la adecuación de la mencionada póliza de seguros una comisión (...) de 60 euros.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cláusula abusiva por suponer un incremento de precio que no corresponde a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptadas. Artículo 89,5 LCU.

— 14

Denominación comercial del producto:
CONTRATO DE PRÉSTAMO A INTERÉS VARIABLE

Entidad comercializadora:
BANKINTER OF. ARAGÓN

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

3. Contratación de seguro. La parte prestataria autoriza de forma expresa e irrevocablemente a BANKINTER para que suscriba, por cuenta de dichas partes, un seguro de protección de pagos a efectos de garantizar el pago de los recibos mensuales del préstamo en el caso de que se encuentre en imposibilidad de desarrollar su actividad laboral por accidente, enfermedad o pérdida involuntaria del empleo.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Son abusivas aquellas cláusulas que obliguen a suscribir un seguro cuya finalidad última sea garantizar a la entidad bancaria el efectivo reembolso de la cantidad prestada, en este caso, si se produjese un siniestro. En relación con lo anterior hay que decir que con tal imposición se está vulnerando la buena fe y el justo equilibrio entre las partes, porque el consumidor está contratando un

seguro por imposición de la entidad, del que no se va a ver beneficiado. Todo ello aparte de suponer un incremento de precio que no corresponde a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptadas. Artículo 89,5 LCU.

— 15

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE PRÉSTAMO A INTERÉS VARIABLE

Entidad comercializadora:

BANKINTER OF. ARAGÓN

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

4. Resolución del contrato. “(...) Si el endeudamiento bancario del titular sufre un incremento anual significativo”.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Con el término “significativo” entendemos que no se está precisando lo suficiente como para que la parte contratante sepa cuáles van a ser las condiciones de su solvencia económica que van a determinar la resolución del contrato. Puede entenderse, entonces, que se está vulnerando lo dispuesto en el artículo 80.1.a LCU en lo relativo a concreción claridad y sencillez de las cláusulas que no han sido negociadas individualmente.

Además, al dejar al arbitrio de la entidad bancaria qué entiende por “incremento anual significativo”, se está vinculando el contrato a la voluntad de una de las partes, por lo que podría defenderse su abusividad ex art. 85. LCU.

— 16

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE PRÉSTAMO LÍNEA ICO

Entidad comercializadora:

BANCO SANTANDER OF. ZARAGOZA

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Amortización anticipada obligatoria. El cliente deberá proceder a la amortización anticipada obligatoria, total o parcial, de las cantidades adeudadas, entre otros supuestos, en los siguientes casos: c) La concurrencia de cualquier situación jurídica en el cliente que limite su plena capacidad para administrar

o disponer de sus bienes, entre otras, cualquier procedimiento judicial o extrajudicial que, admitido a trámite pueda producir el embargo o subasta de los bienes del cliente, afectando a la solvencia de éste,...

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cláusula abusiva al vincular el contrato a la voluntad del empresario. Artículo 85. LCU.

— 17

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE PRÉSTAMO PERSONAL. SEGURO VINCULADO

Entidad comercializadora:

MBNA OF. ARAGÓN

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

El Asegurado no puede ceder, ni pignorar, ni gravar este Contrato de Seguro, ni los derechos y obligaciones contraídas en virtud del mismo. El Tomador no puede ceder o pignorar este Contrato de Seguro, ya que el beneficiario es designado con carácter irrevocable.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cláusula abusiva porque según lo dispuesto en el artículo 84 de la Ley de Contrato de Seguro, que tiene carácter imperativo, el tomador del seguro puede modificar la designación del beneficiario en cualquier momento simplemente notificándoselo al titular. Vulnera el artículo 86 LCU.

B— CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO/DÉBITO

— 1

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

Entidad comercializadora:

CITIBANK OF. VIGO

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Con independencia de lo anterior, el Banco podrá en cualquier momento sin previo aviso impedir la utilización de la/a Tarjeta/a, suspendiendo el crédito de la cuenta: a) cuando haya observado alguna alteración en la solvencia del Titular de la Tarjeta o del titular de la cuenta donde se encuentren domiciliados los pagos, que afecten a su capacidad crediticia.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Se trata una cláusula abusiva porque se procede al bloqueo de la línea de crédito de la tarjeta unilateral y arbitrariamente por la mera circunstancia de que se produzca una posible variación en la solvencia del consumidor, sin especificar tampoco qué tipo de alteración o hasta qué magnitud resulta significativa como para impedir la utilización de la tarjeta. Es por todo lo anterior que esta cláusula resulta contraria al principio de buena fe y justo equilibrio del art.80.1.c) LCU.

Además, también podemos considerar esta cláusula como abusiva en función del art. 85 LCU ya que se reservan facultades de interpretación o modificación unilateral a favor del empresario, debido a que el bloqueo del medio de pago supone una modificación en el contrato, tratándose de una decisión unilateral de la entidad la cual no se estipula que dicha sea informada al consumidor.

— 2

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

Entidad comercializadora:

CITIBANK OF. VIGO

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Tipo Nominal Anual para Compras: 24%. T.A.E: 27,24%. Tipo Nominal Anual para Disposiciones de efectivo y transferencias: 24%. T.A.E: 26,82%. Reclamación de cuota impagada: 35€. Comisión por emisión de duplicados de extractos: 2€. Esta comisión no se percibirá cuando se trate de reclamación del original, o si el duplicado que solicita el Titular de la Tarjeta corresponde a alguna de las tres facturaciones mensuales anteriores a la fecha de la solicitud. Comisión por exceso sobre el límite: 20€. Comisión por envío de Tarjeta de emergencia: 10€. Comisión por disposición de efectivo a crédito: en cajeros Citi y Servired, Citibank Online, sucursales de Citi y por transferencia: 3,5%, mínimo 3€; en otros cajeros nacionales e internacionales: 5%, mínimo 4€. Servicio Alertas de Citibank: 1,5€ mensual. Comisión de apertura de los Servicios de pago aplazado: 10€. Comisión por cancelación anticipada de los Servicios de pago aplazado: 1% (0,5% cuando el plazo pendiente sea inferior a un año). Comisión por servicio de tramitación y envío de una Tarjeta adicional: 10€.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cláusula que podría considerarse abusiva en atención al desequilibrio generado entre las partes teniendo en cuenta el interés que se cobra 24% en comparación con el interés de mercado o el interés legal del dinero. Artículo 82 LCU.

— 3

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

Entidad comercializadora:

CITIBANK OF. LA CORUÑA

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

El importe total de las operaciones anotadas en la cuenta de la Tarjeta no excederá del límite de crédito concedido, si bien el Banco podrá permitir, a su sola discreción, disposiciones por encima del límite de crédito concedido. El Banco tendrá el derecho a exigir el pago inmediato de los importes que excedan el límite de crédito, cualquiera que sea su origen. El Titular autoriza las operacio-

nes mediante su consentimiento, que podrá dar de forma expresa o tácita. El Banco, al recibir la petición de liquidación de una operación, podrá ejecutarla hasta el día hábil siguiente a su recepción. Una operación autorizada por el Titular no podrá ser revocada después de ser recibida por el Banco. El Banco no será responsable por las incidencias que pudieren existir entre el Titular y la entidad donde tenga domiciliado el pago de las operaciones de la Tarjeta.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cláusula nula al vulnerar lo dispuesto en el artículo 80.1.a LCU en lo relativo a concreción claridad y sencillez de las cláusulas que no han sido negociadas individualmente.

Además, al dejar al arbitrio de la entidad bancaria numerosas circunstancias, se está vinculando el contrato a la voluntad de una de las partes, por lo que podría defenderse su abusividad ex art. 85. LCU.

— 4

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

Entidad comercializadora:

CITIBANK OF. LA CORUÑA

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Cancelación del contrato, suspensión del crédito y bloqueo de la Tarjeta. El Titular podrá cancelar el contrato en cualquier momento, dirigiendo comunicación previa al Banco con 15 días a contar desde su notificación. De la misma forma, el Banco podrá cancelar el contrato sin necesidad de alegar causa alguna, enviando una comunicación con una antelación de 2 meses a la fecha de efecto. Con independencia de lo anterior, el Banco podrá, en cualquier momento, sin previo aviso impedir la utilización de la Tarjeta, suspendiendo el crédito de la cuenta cuando: (...).

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Según la LCC, el consumidor podrá poner fin gratuitamente y en cualquier momento, por el procedimiento habitual o en la misma forma en que lo celebró, al contrato de duración indefinida, a menos que las partes hayan convenido un plazo de notificación. El plazo de preaviso no podrá exceder de un mes. Asimismo, el prestamista informará al consumidor de la terminación del contrato, indicando las razones de la misma mediante notificación en papel u otro soporte duradero, en la medida de lo posible antes de la terminación y, a más tardar, inmediatamente después de ella. Además, se trata de una cláusula abu-

siva en función del art. 85 LCU que dispone que lo son aquellas cláusulas que vinculen cualquier aspecto del contrato a la voluntad del empresario.

— 5

Denominación comercial del producto:

TARJETA DE COMPRA DEL EL CORTE INGLÉS

Entidad comercializadora:

EL CORTE INGLÉS OF. CORUÑA

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

A partir de la fecha de vencimiento de cada adeudo no satisfecho, se devengará un interés de demora del 20%; asimismo, la FINANCIERA cobrará, en concepto de gastos de devolución, hasta un 1,5% de su importe, con un mínimo de 1,80 €. En caso de reclamación judicial, será por cuenta del/los titular/es el importe de cuantas tasas judiciales sean obligatorias para la admisión de la demanda.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cuando este tipo de contratos son suscritos por un "consumidor", el importe del interés moratorio, junto con los intereses del descubierto y la comisión, no puede dar lugar a un TAE superior a 2,5 veces el interés legal del dinero en cada momento. Artículos 20 LCC y 82 LCU. Asimismo las tasas son de cargo del demandante salvo que sean expresamente impuestas al demandado como costas del procedimiento en la resolución que ponga fin al mismo. Artículo 82 LCU.

— 6

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE TARJETA ALCAMPO

Entidad comercializadora:

ONEY SERVICIOS FINANCIEROS OF. CORUÑA

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

La concesión de las tarjetas de crédito y la determinación de los límites de disposición para cada tarjeta serán decididos libremente por ONEY con arreglo a sus propios criterios de riesgo. Oney se reserva la facultad de cancelar la tarjeta en los casos de inexactitud o falta de notificación inmediata de la modificación de los datos manifestados por el titular en su solicitud, retraso en el pago

de las cuotas o de los plazos de la Cuenta de Tarjeta, reducción de la solvencia del titular, elevación del riesgo e incumplimiento de las presentes Condiciones.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Al dejar al arbitrio de la entidad bancaria numerosas circunstancias, se está vinculando el contrato a la voluntad de una de las partes, por lo que podría defenderse su abusividad ex art. 85. LCU.

— 7

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE TARJETA ALCAMPO

Entidad comercializadora:

ONEY SERVICIOS FINANCIEROS OF. CORUÑA

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Comisión por expedición de copia adicional de contrato y/o certificados diversos 7 €. Se podrán cobrar los gastos de correo para España originados en cualquier operación cuya cumplimentación requiera envío de carta-comunicación al cliente, o envío de tarjeta mediante utilización de los Servicios de Correo y los generados por el envío de extractos periódicos.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Es abusiva en tanto impone al consumidor unos gastos de documentación y tramitación que por ley corresponda al empresario. Artículo 89,3 LCU.

— 8

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE TARJETA ALCAMPO

Entidad comercializadora:

ONEY SERVICIOS FINANCIEROS OF. CORUÑA

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

El titular y los beneficiarios de tarjetas complementarias, en el caso de ser persona física, queda/n informado/s de que sus datos personales, a los que los responsables del tratamiento tengan acceso (...) se incorporan al correspondiente fichero declarado en la Agencia Española de Protección de Datos por cada uno de ellos, autorizando a estos al tratamiento de los mismos para su utilización en relación con el cumplimiento de este contrato, el desarrollo de

acciones comerciales (...), así como para la oferta y contratación con el cliente de los productos y servicios propios de cada una de ellas o de terceros, perdurando su autorización, en relación con este último supuesto, incluso una vez concluida su relación contractual, salvo que el consentimiento sea revocado.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Los datos de carácter personal han de ser cancelados cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hubieran sido recabados o registrados, no pudiendo ser conservados en forma que permita la identificación del interesado durante un periodo superior al necesario para los fines en base a los cuales hubieran sido recabados o registrados, según la LOPD. 82,4.b.

— 9

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE TARJETA CARREFOUR VISA

Entidad comercializadora:

CARREFOUR OF. CORUÑA

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

4.- Impago de cantidades bajo el Contrato de Tarjeta o el Contrato de Préstamo. El impago a su vencimiento de cualquier cantidad dispuesta o mensualidad bajo el Contrato de Tarjeta (en sus diferentes modalidades de Contado o en Crédito) y/o bajo el Contrato de Préstamo facultará a la Entidad para exigir, además del pago del importe impagado o mensualidad, una penalización por mora del 5 % del importe impagado (con un mínimo de 24 €) en el caso del Contrato de Tarjeta en sus modalidades de Contado Inmediato, Contado Fin de mes o Crédito, y una penalización por mora del 8 % del importe impagado (con un mínimo de 6 €) en el caso del Contrato de Préstamo, que en todos los casos se añadirá al capital, intereses y demás conceptos que integren la mensualidad, formando parte de la misma, y se cobrará una sola vez. La reclamación de las cantidades debidas extrajudicialmente por parte de la Entidad, tanto en el Contrato de Tarjeta como en el Contrato de Préstamo, dará derecho a esta última a cobrar una comisión por reclamación de impago de 30 euros.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cuando este tipo de contratos son suscritos por un "consumidor", el importe del interés moratorio, junto con los intereses del descubierto y la comisión, no puede dar lugar a un TAE superior a 2,5 veces el interés legal del dinero en cada momento. Artículos 20 LCC y 82 LCU. Asimismo, según el artículo 5.2 in

fine 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, las comisiones o compensaciones y gastos repercutidos deben responder a servicios efectivamente prestados o a gastos habidos.

— 10

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE TARJETA CARREFOUR VISA

Entidad comercializadora:

CARREFOUR OF. CORUÑA

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Imputación de pagos. "Cualquier cantidad vencida, exigible y recuperada del cliente se imputará en el siguiente orden; en primer lugar, al pago de intereses, en segundo lugar al pago de comisiones, penalizaciones por mora, gastos ocasionados y seguro y, en último lugar, al reembolso del principal adeudado por orden de antigüedad en los vencimientos impagados de forma que siempre se amortizará el capital impagado más antiguo".

POR QUÉ ES ABUSIVA:

En relación a esta cláusula hay que señalar que el orden preestablecido de pago de los diferentes conceptos de las tarjetas de los consumidores, sin posibilidad de negociarlo individualmente, supone dejar la ejecución del contrato a la voluntad de una de las partes y, en consecuencia y en razón de lo establecido en el artículo 85 del LCU, constituye una cláusula abusiva. En especial, hay que señalar que el hecho de que se impute en primer lugar al pago de intereses y comisiones, deja en último lugar el importe que ha de satisfacer el consumidor, causándole un perjuicio económico desproporcionado puesto que se aplicarán mayores intereses de demora al no poder satisfacer el pago de la cuantía principal. Por ello y siguiendo lo dispuesto en el artículo 87.6 del LCU, podría considerarse a su vez abusiva por suponer una estipulación que ésta creando obstáculos onerosos y desproporcionados al ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en el contrato.

— 11

Denominación comercial del producto:
CONTRATO DE TARJETA CARREFOUR VISA

Entidad comercializadora:
CARREFOUR OF. CORUÑA

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Resolución de los contratos. “La Entidad podrá resolver el Contrato de Tarjeta o el Contrato de Préstamo, cancelar tarjetas, declarar el vencimiento anticipado de la deuda pendiente y exigir de inmediato el pago de la misma, en los ss. supuestos: (i) Incumplimiento por parte del titular y/o prestatario de las obligaciones previstas en las presentes Condiciones Generales, especialmente las de pago. (...) (iv) cuando se produzca cualquier variación sobrevenida en la solvencia del Titular y/o Prestatario que le impida o pueda impedir cumplir con sus obligaciones de pago.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Por lo que se refiere a esta cláusula es preciso señalar en primer lugar que, el apartado (i) como cláusula no negociada individualmente contraviene lo dispuesto en el artículo 80.1.c LCU por ser contrario a la buena fe y el justo equilibrio entre las partes ya que por razón del incumplimiento de cualquiera de las condiciones generales la otra parte va a poder suspender las que se derivan del contrato. En cuanto al apartado (iv), es una cláusula que vulnera lo dispuesto en el artículo 80.1.a LCU puesto que no es concreta, clara y sencilla al señalar “cualquier variación sobrevenida”, dejando al arbitrio del predisponente cual es esa variación y, en consecuencia, la decisión de seguir prestando las condiciones que derivan del contrato. Por lo anterior podría considerarse abusiva en razón de lo dispuesto en el artículo 85 LCU, dejando la ejecución del contrato a la voluntad del empresario.

— 12

Denominación comercial del producto:
CONTRATO DE TARJETA CARREFOUR VISA

Entidad comercializadora:
CARREFOUR OF. CORUÑA

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

12.- Duración del contrato. El Contrato de Tarjeta tiene duración indefinida. Por tanto, el Titular Principal y la Entidad podrán resolver el mismo previa comunicación fehaciente por escrito a la otra parte con una antelación mínima de un mes por parte del Titular Principal y de dos meses por parte de la Entidad y, en

el caso del Titular, previa liquidación total de la deuda pendiente, comprensiva del capital, los intereses, las comisiones y cuantos gastos resulten aplicables. Cuando dichas comisiones se hayan pagado por anticipado, se reembolsarán de manera proporcional. La resolución será gratuita para el Titular Principal si se efectúa una vez transcurridos los 12 meses desde la fecha del presente Contrato de Tarjeta. En todos los demás casos, los gastos derivados de la resolución serán apropiados y estarán en consonancia con los costes.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Según la LCC, el consumidor podrá poner fin gratuitamente y en cualquier momento, por el procedimiento habitual o en la misma forma en que lo celebró, al contrato de duración indefinida, a menos que las partes hayan convenido un plazo de notificación. El plazo de preaviso no podrá exceder de un mes. Además, se trata de una cláusula abusiva en función del art. 85 LCU que dispone que lo son aquellas cláusulas que vinculen cualquier aspecto del contrato a la voluntad del empresario.

— 13

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO “A TU RITMO”

Entidad comercializadora:

BBVA OF. SANTIAGO

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Cuestiones comunes a los Sistemas de Reembolso: a) Cualquier Titular podrá acogerse a aquellos Sistemas establecidos en el anterior apartado que estén previstos en las presentes Condiciones Particulares si lo comunica al Banco con una antelación razonable a la fecha de emisión de los extractos mensuales.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Con los términos “antelación razonable” entendemos que no se está precisando lo suficiente como para que la parte contratante sepa de qué tiempo dispone. Puede entenderse, entonces, que se está vulnerando lo dispuesto en el artículo 80.1.a LCU en lo relativo a concreción claridad y sencillez de las cláusulas que no han sido negociadas individualmente, así como el artículo 85 LCU al quedar a la discreción del banco entender razonable o no la antelación con la que se efectúa la comunicación.

— 14

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO “A TU RITMO”

Entidad comercializadora

BBVA OF. SANTIAGO

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Las condiciones particulares de la tarjeta tendrán una duración indefinida. No obstante lo anterior, el Banco podrá resolver el contrato, sin alegar causa alguna, previo aviso por escrito al/los Titular/es con una antelación mínima de dos meses a la fecha de resolución.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Según la LCC, el prestamista informará al consumidor de la terminación del contrato, indicando las razones de la misma mediante notificación en papel u otro soporte duradero, en la medida de lo posible antes de la terminación y, a más tardar, inmediatamente después de ella.

— 15

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE TARJETA DE DÉBITO

Entidad comercializadora:

BANCO CAJA SOCIAL OF. JAÉN

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

La TARJETA DÉBITO es un documento Personal e intransferible de propiedad del BANCO CAJA SOCIAL, en adelante llamado EL BANCO, que se entregará al CUENTA AHORRANTE mediante solicitud previa de este. Por lo tanto, EL BANCO se reserva el derecho de cancelar o retirar el uso de la misma en cualquier momento sin que esta decisión dé lugar a indemnización alguna, comunicando dicha circunstancia al usuario en los términos previstos en la cláusula DÉCIMA CUARTA. La tarjeta expedida tendrá un término de duración indefinido, pero cesará bien por acuerdo entre las partes, por cancelación de la cuenta de ahorros, por decisión unilateral del BANCO, o cuando a su juicio considere que el uso de la tarjeta ha sido indebido o no se ha dado cumplimiento a las estipulaciones de este convenio, en cuyo evento EL CUENTA AHORRANTE deberá devolver la tarjeta en los mismos términos contemplados en la cláusula anterior.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Según la LCC, el prestamista informará al consumidor de la terminación del contrato, indicando las razones de la misma mediante notificación en papel u otro soporte duradero, en la medida de lo posible antes de la terminación y, a más tardar, inmediatamente después de ella. Además, se trata de una cláusula abusiva en función del art. 85 LCU que dispone que lo son aquellas cláusulas que vinculen cualquier aspecto del contrato a la voluntad del empresario.

— 16

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO SINGLE CARD HISPAME

Entidad comercializadora:

BANCO SANTANDER OF. JAÉN

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

6.- EL BANCO se reserva la facultad de cancelar la tarjeta en los casos de inexactitud o falta de notificación inmediata de modificación de los datos manifestados por el titular en su solicitud, retraso en el pago de las cuotas o de los plazos de la Cuenta de Tarjeta, reducción de la solvencia del titular, elevación del riesgo e incumplimiento de las presentes Condiciones Generales.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cláusula abusiva en función del art. 85 LCU que dispone que lo son aquellas cláusulas que vinculen cualquier aspecto del contrato a la voluntad del empresario.

— 17

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO SINGLE CARD HISPAMER

Entidad comercializadora:

BANCO SANTANDER OF. JAÉN

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

14.- La falta de pago de uno cualquiera de los recibos facultará a EL BANCO para exigir del titular además de la cantidad adeudada, el pago de todos los gastos causados por el impago, y un interés de demora del 2% mensual desde la fecha del impago, así como una comisión por devolución del 5% con un mínimo de 24 euros.

La falta de pago de dos o más recibos facultará a EL BANCO además de para reclamar los importes impagados con sus intereses, comisiones y gastos, a considerar vencido el saldo pendiente de la Cuenta Tarjeta, sin necesidad de notificación alguna a su titular. El total adeudado devengará un interés de demora mensual del 2% y tendrá carácter de líquido y exigible a efectos de su reclamación judicial. Por ese concepto, EL BANCO podrá girar un recibo único al Banco o Caja de Ahorros domiciliatorios de los pagos mensuales. Las tasas judiciales, honorarios, costas y gastos ocasionados por la reclamación judicial serán de cuenta y cargo del prestatario.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cuando este tipo de contratos son suscritos por un "consumidor", el importe del interés moratorio, junto con los intereses del descubierto y la comisión, no puede dar lugar a un TAE superior a 2,5 veces el interés legal del dinero en cada momento. Artículos 20 LCC y 82 LCU. Asimismo las tasas son de cargo del demandante salvo que sean expresamente impuestas al demandado como costas del procedimiento en la resolución que ponga fin al mismo. Artículo 82 LCU.

— 18

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE TARJETA RACC MASTER

Entidad comercializadora:

RACC. OF. BARCELONA

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Obligaciones del titular. La firma de las facturas o comprobantes entregados por el establecimiento o los registros de los cajeros automáticos, terminales puntos de venta o de cualquier otro medio que acredite la utilización de la tarjeta, abarcando los casos de las operaciones solicitadas a distancia o de aquellas otras operaciones en las que tampoco se requiere la firma del titular al tratarse de recargos, gastos o consumos inherentes a una operación satisfecha mediante la tarjeta, implicará la conformidad con la operación efectuada y el banco quedará ajeno a las incidencias que se puedan producir entre el titular y el establecimiento.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cláusula abusiva al excluir la responsabilidad del empresario en todo caso si se dan las circunstancias recogidas en la misma. Artículo 86 LCU.

— 19

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE TARJETA VISA

Entidad comercializadora:

TRIODOS BANK. OF JAÉN

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Triodos Bank se reserva la facultad de cancelar la tarjeta en los casos de inexactitud o falta de notificación de la modificación de los datos manifestados por el titular, retraso en el pago de los saldos deudores pendientes en la Cuenta de la Tarjeta, reducción de la solvencia del titular, o incumplimiento de las presentes condiciones generales.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cláusula abusiva en función del art. 85 LCU que dispone que lo son aquellas cláusulas que vinculen cualquier aspecto del contrato a la voluntad del empresario.

— 20

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

Entidad comercializadora:

CAJA NAVARRA. OF ARAGÓN

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Caja Navarra quedará exenta de toda responsabilidad por las incidencias que puedan surgir entre titular de la Tarjeta y un establecimiento comercial concertado, o entre aquel y una Entidad financiera que no pertenezca a Caja Navarra, por falta de atención a su tarjeta.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cláusula abusiva al excluir la responsabilidad del empresario en todo caso si se dan las circunstancias recogidas en la misma. Artículo 86 LCU.

— 21

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

Entidad comercializadora

CAJA NAVARRA. OF ARAGÓN

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Reclamación de posiciones deudoras (según importe de impagos): Hasta 30.00 euros, sin comisión.. >30.00 a 60.00 euros, comisión de 9.00 euros.. > 60.00 a 150.00 euros, comisión de 15.00 euros. > 150.00 euros, comisión de 18.00 euros. Esta comisión se devengará por cada posición deudora vencida reclamada.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Según el artículo 5.2 in fine 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, las comisiones o compensaciones y gastos repercutidos deben responder a servicios efectivamente prestados o a gastos habidos. Por lo tanto la cláusula es nula según el artículo 86 LCU por limitar los derechos básicos del consumidor.

— 22

Denominación comercial del producto:

PRÉSTAMO CON CRÉDITO

Entidad comercializadora:

BANCA CETELEM. OF ARAGÓN

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Las partes acuerdan expresamente excluir la aplicación de la facultad de desistimiento regulada en la Ley 28/1998, de 13 de julio (BOE nº167).

POR QUÉ ES ABUSIVA:

No sólo se trata de una cláusula abusiva conforme al art. 86 LCU porque constituye una exclusión meridiana de los derechos que le corresponden al consumidor en virtud de normas imperativas o dispositivas, también es una cláusula contraria a la ley ya que vulnera lo establecido en el art. 9.2 de la misma ley

que “las partes acuerdan expresamente excluir”. Así, el artículo 9.2 de la Ley 28/1998, de 13 de julio predispone: “Este derecho será irrenunciable, sin que la no constancia de tal cláusula en el contrato prive al comprador de la facultad de desistimiento.”

— 23

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE TARJETA

Entidad comercializadora:

BARCLAYS. OF MÁLAGA

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Exoneración de responsabilidad por la entidad. “Barclays sin perjuicio de adoptar las medidas que estime pertinentes, queda exento de responsabilidad en caso de no admisión o falta de atención a su Tarjeta por parte de alguno de los comercios, Bancos y Cajas comprometidos a la venta de bienes o prestación de servicios o por incidencias de tipo técnico u operativo en los Cajeros Automáticos”.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cláusula como abusiva según el art.86 LCU debido a que limita los derechos reconocidos al consumidor por las normas dispositivas o imperativas, y no solo eso, sino que además Barclays se ésta exonerando de la obligación legal que tiene con el consumidor, por lo que también está faltando al principio de buena fe del art.80.1.c) del mismo texto refundido.

Se trata de una exención de responsabilidad que incide en un elemento esencial del contrato como es la prestación del servicio, ya que la entidad nos cobra una comisión por el mismo, y que por tanto la exención de esta responsabilidad no garantiza ese servicio.

— 24

Denominación comercial del producto:

CONTRATO DE TARJETA

Entidad comercializadora:

BARCLAYS. OF MÁLAGA

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Comisiones y gastos. “se devengarán a favor de BARCLAYS las comisiones cuyo concepto, cuantía, fechas de devengo y liquidación se recogen en el epí-

grafe denominado “TARJETAS DE CREDITO Y DEBITO” del documento sobre las Comisiones habitualmente percibidas y gastos repercutidos disponibles en toda la red de oficinas del Banco, en su página web www.barclays.es, así como en la página web del Banco de España”.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cláusula abusiva debido a que no cumple con los requisitos establecidos en el art.80.1.a) LCU que nos dice “concreción, claridad y sencillez, en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberá hacerse referencia expresa en el documento contractual”. Esto crea un desequilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes que el consumidor no debe de soportar, y que por tanto vulnera los principios de justo equilibrio y buena fe del art. 80.1.c) LCU.

C – CONTRATO DE BANCA A DISTANCIA

– 1

Denominación comercial del producto:

CONTRATO MULTICANAL PERSONAS FÍSICAS

Entidad comercializadora:

BANCO SANTANDER. OF CORUÑA 2014

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Protección de datos de carácter personal. El cliente en el caso de ser persona física queda informado de que sus datos personales, a los que el Banco tenga acceso como consecuencia de consultas, transacciones (...), se incorporan al correspondiente fichero del Banco, autorizando a éste al tratamiento de los mismos para su utilización en relación con el desenvolvimiento de este contrato (...), así como para la oferta y contratación con el cliente de los productos y servicios del propio Banco, perdurando su autorización, en relación con este último supuesto, incluso una vez concluida su relación con el Banco, en tanto no sea revocada.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Los datos de carácter personal han de ser cancelados cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hubieran sido

recabados o registrados, no pudiendo ser conservados en forma que permita la identificación del interesado durante un periodo superior al necesario para los fines en base a los cuales hubieran sido recabados o registrados, según la LOPD. 82,4.b.

— 2

Denominación comercial del producto:

CONTRATO IBERCAJA DIRECTO

Entidad comercializadora:

IBERCAJA OF. ARAGÓN

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

(...) atendiendo a la naturaleza de los medios tecnológicos previstos en este contrato, el Titular acepta que la responsabilidad del Banco como consecuencia de errores o actos culposos, sea limitada a la obligación de realizar correctamente la operación ordenada, sin considerar otros daños o perjuicios que traigan causa del incumplimiento, tales como frustración de otros negocios o expectativas de lucro.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cláusula es abusiva por contravenir lo establecido en el art.80.1, apartados a) y c) y el art.86 LCU debido a que no sabemos a qué se refiere cuando habla de actos culposos, lo que supone que esta cláusula esté redactada de tal manera que oculta una limitación de la obligación legal de responsabilidad por parte de la entidad y limita los derechos del consumidor.

— 3

Denominación comercial del producto:

CONTRATO IBERCAJA DIRECTO

Entidad comercializadora:

IBERCAJA. OF ARAGÓN

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

Para el caso de que el Titular haya solicitado que la información relacionada con operaciones derivadas del uso de esta cuenta, se le envíe por medio correspondencia postal en soporte papel, el Titular declara conocer y aceptar que dado que ha solicitado la transmisión de la información por un medio de comunicación distinto del ordinario especificado en este Contrato, el Banco le enviará la información correspondiente, y que acepta que si bien el suministro de dicha información es gratuito, el Banco le repercutirá los costes del envío mediante correo postal.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Esta cláusula crea un desequilibrio entre los derechos y las obligaciones para el consumidor, según el art.80.1.c) LCU debido a que las entidades tienen la obligación de informar y comunicar a la parte prestataria los gastos, comisiones o posibles comunicaciones contractuales. Esta obligación de la entidad no puede suponer un perjuicio económico tal como dice el último inciso de esta cláusula. Es abusiva en tanto impone al consumidor unos gastos de documentación y tramitación que por ley corresponda al empresario.

— 4

Denominación comercial del producto:

CONTRATO IBERCAJA DIRECTO

Entidad comercializadora:

IBERCAJA. OF ARAGÓN**CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:**

Los anuncios regulados en este párrafo no se considerarán medios idóneos si fuera perceptiva por Ley imperativa otra forma de notificación (en particular si la modificación afectara a una operación que constituya una operación de pago a los efectos de la Ley de Servicios de Pago). Se entenderá que el Titular está conforme con las nuevas condiciones si en los mencionados respectivos plazos no manifiesta su oposición.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cláusula que vulnera los principios de buena fe y justo equilibrio según el art.80.1.c) TRLGDCU y que no está redactada de una forma concreta, clara y concisa conforme al art.80.1.a) TRLGDCU dado que no comunica expresamente al cliente la forma de notificación en caso de que afectara a una operación de pago conforme la Ley de Servicios de Pago.

— 5

Denominación comercial del producto:

CONTRATO IBERCAJA DIRECTO ENTIDAD COMERCIALIZADORA:

Ibercaja. Of Aragón

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

El Banco podrá bloquear inmediatamente el uso del servicio (sin necesidad de ninguna comunicación previa al Titular) si concurre cualquier circunstan-

cia de las que se expresa a continuación: b) Si concurren razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad del servicio, la sospecha de su utilización no autorizada o fraudulenta o, en caso de que esté asociado a una línea de crédito, si su uso pudiera suponer un aumento significativo del riesgo de que el Titular pueda ser incapaz de hacer frente a su obligación de pago. d) Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones esenciales asumidas por cualquier Titular frente al Banco; a tales efectos, se entienden por obligaciones esenciales por expresa voluntad de las partes las expresadas en esta cláusula y, además, las de pago de cualquier cantidad pactada en este contrato o en cualquier otro concertado por cualquier titular con cualquiera de las empresas del grupo de empresas del Banco.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

Cláusula abusiva al excluir la responsabilidad del empresario si se dan las circunstancias recogidas en la misma. Artículo 86 LCU.

4.

CATÁLOGO DE CLAUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS DE SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL

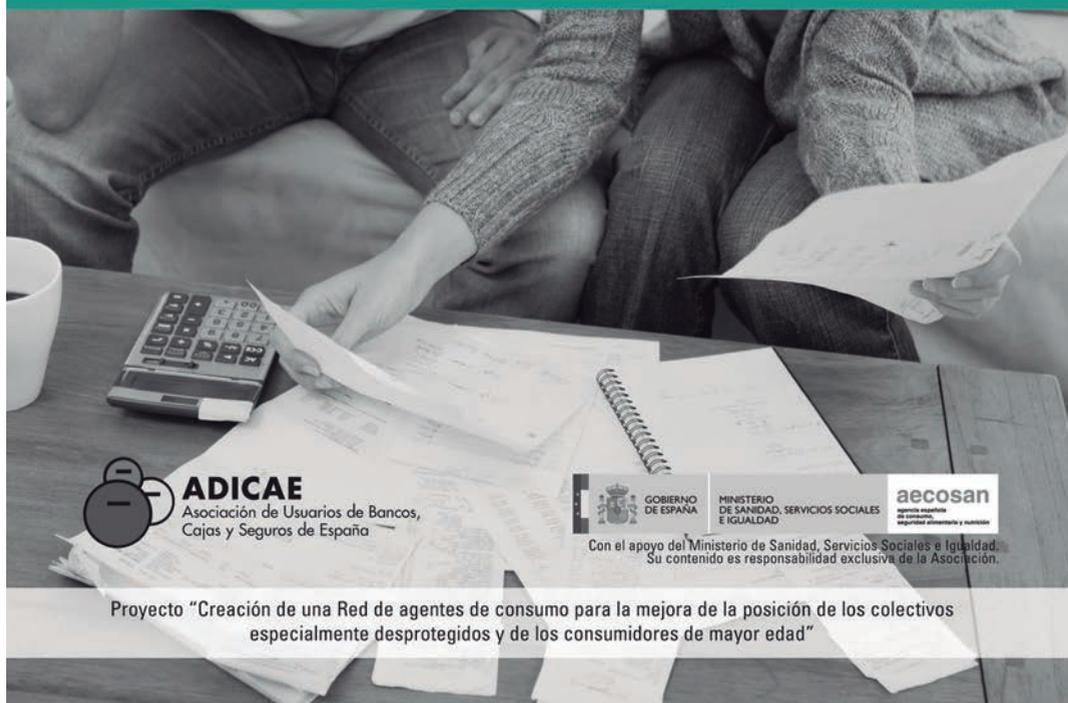
Cláusulas abusivas en los contratos de servicios generales y en los contratos de suministros



GUÍA PARA GESTIONAR SUS CUENTAS Y PREVENIR EL SOBREENDEUDAMIENTO



Aprenda a ahorrar en servicios básicos y a manejar el presupuesto familiar



ADICAE
Asociación de Usuarios de Bancos,
Cajas y Seguros de España



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

aecosan
agencia española
de consumo, seguridad alimentaria y nutrición

Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

Proyecto "Creación de una Red de agentes de consumo para la mejora de la posición de los colectivos especialmente desprotegidos y de los consumidores de mayor edad"

A continuación vamos a abordar y explicar en profundidad, valiéndonos de ejemplos concretos, que cláusulas son abusivas y porqué en los contratos de servicios de interés general, es decir, los contratos que todos los consumidores tenemos

que suscribir obligatoriamente si queremos tener acceso a servicios básicos como la luz, el agua y el gas. También incluimos aquellos servicios comunes y extendidos a toda la población como la telefonía móvil o Internet.

Cláusulas abusivas en los contratos generales de servicios

De forma general podemos citar algunas cláusulas contenidas en los contratos de consumo como las siguientes:

- Retener cantidades abonadas por el consumidor por renuncia o incumplimiento del contrato pero sin contemplar la indemnización que corresponde si es el profesional quien renuncia.
- Cláusulas que obligan al consumidor a pagar intereses de demora por retraso en el cumplimiento del pago sin que se indique lo que le correspondería pagar al empresario en las mismas circunstancias.
- Imposición inicial al consumidor de algunos servicios accesorios no solicitados como la contratación de un seguro o ciertas características accesorias que no ha consentido.
- Imposición de la sumisión a arbitrajes distintos de los de consumo u otros institucionales para materias concretas.
- Obligar al consumidor a renunciar al tribunal que le podría corresponder por razón de su domicilio.
- Imponer garantías desproporcionadas al riesgo asumido por el vendedor. Ejemplo:



“La compañía podrá solicitar fianzas, avales bancarios, anticipos a cuenta del pago con la aceptación del cliente, y solicitar depósitos de garantía y/o restringir servicios en función del consumo y/o pagos irregulares de estos”.

- Obligar a firmar declaraciones de recepción de documentos no entregados o de conformidad sobre hechos que no han sido informados. Ejemplo: “al cliente se la entrega el terminal en el momento de la firma del contrato y sus anexos” siendo una contratación vía internet.

Cláusulas abusivas en los contratos de suministros

En cuanto al sector de suministros, algunas de las cláusulas más repetidas son las siguientes:

- Otorgar al empresario la facultad para modificar unilateralmente el contrato, como por ejemplo, "El mantenimiento de terminales no incluye averías que provengan de fuerza mayor, en cuyo caso paga el cliente", "si se requiere el servicio de instalaciones y mantenimiento de forma injustificada, debe pagarlo el cliente".
- Vinculación incondicional del consumidor al contrato aun cuando el empresario no haya cumplido con sus obligaciones. Ejemplos: "Mientras dure el proceso de reparación del módem de cable, se debe seguir pagando el servicio", "en los periodos de suspensión por impago, debe pagar las cuotas mensuales y se verá privado de todos los servicios que contrató".
- Condiciones cuya realización dependa únicamente de la voluntad del empresario para el cumplimiento de las prestaciones, mientras que al consumidor se le exige un compromiso firme. Ejemplos: "La empresa se reserva el derecho de no dar de alta un contrato una vez analizada la solvencia del cliente".
- Permitir al empresario modificar el precio final sin que el usuario tenga opción de resolver el contrato. Ejemplo: "cualquier comunicación de precios, si es posible será comunicada en el plazo de un mes".
- Imponer renunciias a la entrega de documento acreditativo de la operación. Ejemplo: "No se entregarán las condiciones generales de contratación del servicio, pudiéndose obtener en la página web"
- Limitar el derecho a contratar del consumidor. Ejemplo: "La compañía se reserva el derecho de limitar el número máximo de tarjetas SIM y líneas a favor de un solo titular", "el cliente autoriza expresamente el tratamiento y comunicación de sus datos"
- Imponer un precio o una condición desproporcionada para los usuarios, como duraciones indefinidas de los contratos o plazos mínimos de duración, penalizaciones estipuladas por incumplimiento de los plazos, requisitos especiales para poner fin a los contratos o que difieran de los exigidos para contratar, abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente, facultad de ejecución unilateral de cláusulas penalizadoras por parte del empresario.

CLÁUSULAS ESPECÍFICAS

A continuación se procede a realizar una descripción detallada de las cláusulas abusivas que han sido encontradas en sendos contratos de consumo suscritos por consumidores que han remitido a ADICAE el contenido de los mismos para su estudio y reclamación

DIRECTORIO DE INSTITUCIONES, ENTIDADES Y SERVICIOS DE RECLAMACIÓN EN CONSUMO

Conozca los Sistemas de Resolución Extrajudicial de Conflictos a los que pueden acudir los consumidores para reclamar sus derechos



Proyecto: "Por la mejora y extensión de la resolución alternativa de conflictos en el sector financiero y en los servicios de interés general"

www.adicae.net



ADICAE
CONSUMIDORES CRÍTICOS,
RESPONSABLES Y SOLIDARIOS



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

aecosan
agencia española
de consumo,
seguridad alimentaria y nutrición

Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

A – CONTRATOS DE TELEFONÍA Y TELECOMUNICACIONES

– 1

Denominación comercial del producto: contrato de telefonía

R CABLE Y TELECOMUNICACIONES GALICIA

Entidad comercializadora:

R CABLE Y TELECOMUNICACIONES GALICIA

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

CLÁUSULA: Condiciones generales. Décima.- servicio de acceso a internet. 10.4.

POR QUÉ ES ABUSIVA: El cliente faculta expresamente a R para suspender automáticamente y sin necesidad de notificación previa el servicio de Internet contratado en caso de incumplimiento de lo dispuesto en el presente contrato, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que asistan a R.

– 2

Denominación del producto:

CONTRATO DE TELEFONÍA

Entidad comercializadora:

YOIGO

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

CONDICIONES GENERALES.6.1. Si el cliente no atendiera parcial o totalmente el pago de las cantidades adeudadas, **YOIGO quedará facultada para restringir las llamadas salientes y/o suspender la prestación del Servicio.**

POR QUÉ ES ABUSIVA:

*SUSPENSIÓN: Cláusula abusiva que permite al empresario suspender unilateralmente el contrato de telefonía en cuanto tenga conocimiento del impago de cualquiera de las cuotas, sin previo aviso y sin que medie el plazo de un mes

establecido por ley. Así está comprendido en el artículo 19 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas “El retraso en el pago total o parcial por el abonado durante un período superior a un mes desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente a la facturación del servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija podrá dar lugar, previo aviso al abonado, a su suspensión temporal. El impago del cargo por los servicios de acceso a Internet o de servicios de tarifas superiores, en especial del servicio de tarificación adicional, sólo dará lugar a la suspensión de tales servicios.”

— 3

Denominación del producto:

TELECOMUNICACIONES

Entidad comercializadora:

R CABLE Y TELECOMUNICACIONES GALICIA

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

CONDICIONES GENERALES. SEXTA.- PAGO. El pago se realizará por parte del cliente **mediante domiciliación bancaria** en entidad de crédito con sucursal abierta en territorio español, en cualquier cuenta bancaria que a tal efecto se designe por el mismo, comprometiéndose a mantener el saldo suficiente para atender al pago de las cantidades debidas a R.

POR QUÉ ES ABUSIVA: El empresario impone como medio de pago la domiciliación bancaria del recibo telefónico contraviniendo así el artículo 25 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas que establece que “los abonados tendrán derecho a la elección del medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. El contrato celebrado entre el operador y el usuario final deberá reflejar este derecho”. Así pues y tal y como dispone el artículo 86 del TRLGDCU En cualquier caso serán abusivas las cláusulas que limiten o priven al consumidor y usuario de los derechos reconocidos por normas dispositivas o imperativas.

— 4

Denominación del producto:

CONTRATO DE TELEFONÍA

Entidad comercializadora:

VODAFONE

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

CONDICIONES GENERALES. 4. TARIFAS. FACTURACIÓN Y PAGO. **Vodafone podrá adelantar el cobro de las cantidades devengadas** cuando: el cliente exceda los límites de crédito pactados, se produzca la suspensión o interrupción del servicio, el cliente incumpla el presente contrato o en casos de fraude o riesgos de impago.

POR QUÉ ES ABUSIVA: La empresa de telefonía se reserva el derecho de adelantar el pago de las facturas sin previo aviso, siendo contrario a lo establecido en el artículo 9 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas que establece que los operadores deberán notificar al usuario final las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes, informando expresamente en la notificación de su derecho a resolver anticipadamente el contrato sin penalización alguna. Esta cláusula es totalmente abusiva, dado que es contraria a lo establecido en una norma tal y como dispone el artículo 86 del TRLGDCU "**En cualquier caso serán abusivas las cláusulas que limiten o priven al consumidor y usuario de los derechos reconocidos por normas dispositivas o imperativas**".

— 5

Denominación del producto:

CONTRATO DE TELEFONÍA

Entidad comercializadora:

YOIGO

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

CONDICIONES GENERALES. 4.7. El cliente tendrá derecho a obtener facturación detallada con el nivel de detalle que se establece en el artículo 22.2 de la carta de los derechos del usuario de los servicios de comunicaciones elec-

trónicas, aprobada por Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo. Como contraprestación por obtener dicho nivel de detalle, **YOIGO podrá exigir al Cliente el pago de una cuota mensual de un (1) euro** (impuestos indirectos excluidos)

POR QUÉ ES ABUSIVA: Supeditación de la expedición de facturas detalladas al pago de una cantidad de dinero. Esta cláusula es contradictoria con el contenido de los artículos 63 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y del 22 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

El consumidor tiene derecho a que se le facture en papel sin eso suponer el cobro de ninguna cantidad

El primero de los citados artículos establece respecto a la emisión de las facturas que “En los contratos con consumidores y usuarios, estos tendrán derecho a recibir la factura en papel. (...) El derecho del consumidor y usuario a recibir la factura en papel no podrá quedar condicionado al pago de cantidad económica alguna.”

Tenemos derecho a recibir facturas detalladas

En cuanto a la recepción de facturas detalladas, el segundo artículo en su apartado segundo establece que los usuarios finales del servicio telefónico disponible al público tendrán derecho a obtener facturación detallada con el nivel básico de detalle definido como el que incluye la identificación separada de los siguientes elementos:

- a) El período de facturación.
- b) La cuota mensual fija.
- c) Otros cargos mensuales fijos.
- d) Cualquier cuota fija no recurrente.
- e) Detalle de todas las comunicaciones facturadas, excluidas las comunicaciones encuadradas en grupos tarifarios de bajo precio, tales como las metropolitanas, las de tarifa en horario normal inferior al equivalente de 3 céntimos de euro por minuto o a las de tarifa en horario normal inferior a 20 céntimos de euro por comunicación. Este detalle debe incluir: el número llamado, la fecha y hora de la llamada, la duración de la llamada, la tarifa aplicada y el coste total de la llamada. Las llamadas que tengan carácter gratuito para el abonado que efectúa la llamada no figurarán en la factura detallada de dicho abonado.

- f) Datos agregados por grupos tarifarios diferenciados, tales como: metropolitanas, nacionales, internacionales, a móviles y tarificación adicional, que incluyan el número de llamadas efectuadas, el número total de minutos y el coste total de cada grupo.
- g) Base imponible.
- h) Total IVA o impuesto equivalente que le sea de aplicación.
- i) Importe total de la factura, impuestos incluidos.”

Así pues, ésta cláusula es abusiva entendiéndose que contraviene lo estipulado en dos normas por lo que entra en el ámbito de abusividad del Artículo 86 del TRLGDCU que establece que “En cualquier caso serán abusivas las cláusulas que limiten o priven al consumidor y usuario de los derechos reconocidos por normas dispositivas o imperativas”

— 6

Denominación del producto

CONTRATO DE TELEFONÍA

Entidad comercializadora:

ORANGE

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

CONDICIONES GENERALES. 4. DISPOSITIVOS.4.1. Orange cederá el uso y disfrute del equipo al Cliente durante la vigencia del contrato sin coste para el Cliente. En cualquier caso **Orange se reserva el derecho de empezar a cobrar un alquiler mensual a los clientes por los dispositivos que en principio se cedían.**

POR QUÉ ES ABUSIVA: La empresa se reserva unilateralmente el derecho a empezar a cobrar un precio por el alquiler de los dispositivos. Se trata de otra cláusula abusiva dado que se trata de una modificación contractual unilateral tal y como establece el artículo 85 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios “Las cláusulas que vinculen cualquier aspecto del contrato a la voluntad del empresario serán abusivas y, en todo caso, las cláusulas que reserven a favor del empresario facultades de interpretación o modificación unilateral del contrato, salvo, en este último caso, que concurran motivos válidos especificados en el contrato”.

— 7

Denominación del producto

CONTRATO DE TELEFONÍA

Entidad comercializadora:

MOVISTAR

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN MÓVILES MOVISTAR. DEPÓSITOS DE GARANTÍA 1. Movistar, recibida la solicitud de alta en el servicio y en cualquier momento de la vigencia del contrato, podrá, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato: **Solicitar al cliente la constitución de una garantía, mediante depósito no remunerado en efectivo o aval bancario.**

POR QUÉ ES ABUSIVA: Establecimiento de garantías desproporcionadas con respecto al riesgo asumido por la compañía.

Las compañías no podrán exigirnos garantías desproporcionadas

Atendiendo a lo estipulado en el artículo 6 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas sólo podrán establecerse depósitos de garantía” en los siguientes supuestos:

- a) En los contratos de abono al servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija solicitado por personas físicas o jurídicas que sean o hayan sido con anterioridad abonados al servicio y hubieran dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad.
- b) En los contratos de abono al servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija cuyos titulares tuvieran contraídas deudas por otro u otros contratos de abono, vigentes o no en ese momento, o bien que de modo reiterado se retrasen en el pago de los recibos correspondientes.
- c) Para los abonados al servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija titulares de líneas que dan servicio a equipos terminales de uso público para su explotación por terceros en establecimientos públicos.
- d) En los contratos para la prestación de servicios de tarificación adicional formalizados entre los operadores de red y los prestadores de dichos servicios.

- e) En aquellos supuestos en que excepcionalmente lo autorice la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, a petición de los operadores, en casos de existencia de fraude o tipos de fraude detectados de modo cierto y para asegurar el cumplimiento del contrato por los usuarios finales.

La abusividad reside en el Artículo 86 del TRLGDCU que establece que “En cualquier caso serán abusivas las cláusulas que limiten o priven al consumidor y usuario de los derechos reconocidos por normas dispositivas o imperativas”.

— 8

Denominación del producto:

CONTRATO DE TELEFONÍA

Entidad comercializadora:

ONO

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

ANVERSO DEL CONTRATO. ONO le puede haber apoyado asumiendo parte de los costes de alta e instalación/activación sin portabilidad en su domicilio, cuyo importe total es 150€ (181,5€ con IVA), a cambio de contar con su confianza como cliente durante al menos 12 meses desde la instalación del servicio. Si usted decidiese solicitar la baja antes de este plazo deberá abonar una cantidad proporcional al apoyo económico recibido y al número de meses que ha respetado su compromiso de permanencia, conforme a los siguientes tramos: (i) **si usted se da de baja en los primeros 4 meses, deberá abonar la cantidad de 150€ (...).**

POR QUÉ ES ABUSIVA: Imposición de una penalización por incumplimiento de la permanencia contractual en concepto de “haber asumido la compañía parte de los costes de la instalación”. Se considerarán abusivas las cláusulas que supongan la imposición de una indemnización desproporcionadamente alta, al consumidor y usuario que no cumpla sus obligaciones tal y como establece el artículo 85.6 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Denominación del producto:

TELEFONÍA MÓVIL POSPAGO

Entidad comercializadora:

ORANGE (FRANCE TELECOM)

FECHA: AGOSTO DE 2009

CLÁUSULA:

ANEXO COMPROMISO DE PERMANENCIA DE LAS CONDICIONES GENERALES. Si al Cliente le quedan por cumplir en la línea afectada entre 6 y 12 meses del Compromiso de Permanencia, **deberá abonar a Orange 110 euros Impuestos no incluidos.**

DESCRIPCIÓN DE ABUSIVIDAD: Aplicación de IVA a las cantidades cobradas como penalización. En primer lugar, acudiendo a la Ley del IVA su artículo 4 establece que este impuesto grava las entregas de bienes y prestaciones de servicios realizadas en el ámbito espacial del impuesto por empresarios o profesionales a título oneroso, con carácter habitual u ocasional, en el desarrollo de su actividad empresarial o profesional, incluso si se efectúan en favor de los propios socios, asociados, miembros o partícipes de las entidades que las realicen. Del significado de este artículo se desprende que las penalizaciones por incumplimiento de cualquier tipo por parte del consumidor y usuario, en ningún momento pueden considerarse prestación de servicio alguno ya que, como su propio nombre indica son cantidades que penalizan un incumplimiento de contrato.

No se podrá aplicar el IVA en las penalizaciones

Por ello, y atendiendo al contenido del artículo 82 del Texto Refundido de la Ley para la Defensa de Consumidores y Usuarios se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente 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. Por ello, ha de entenderse que la aplicación de IVA a una cantidad que no está afectada por este impuesto supone un perjuicio evidente para el consumidor o usuario.

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA: CONDICIONES GENERALES

POR QUÉ ES ABUSIVA:

*FORMULARIO DE DESISTIMIENTO: Formularios que no cumplen los requisitos del art. 69.1 de la LGDCU, según este artículo, los formularios de desistimiento han de reunir los siguientes requisitos: Cuando la ley atribuya el derecho de desistimiento al consumidor y usuario, el empresario contratante deberá informarle por escrito en el documento contractual, de manera clara, comprensible y precisa, del derecho de desistir del contrato y de los requisitos y consecuencias de su ejercicio, incluidas las modalidades de restitución del bien o servicio recibido. Deberá entregarle, además, un documento de desistimiento, identificado claramente como tal, que exprese el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes a que se refiere.

— 10

Denominación del producto:

TRÁFICO DE DATOS

Entidad comercializadora:

PEPEPHONE

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO INTERNET. 4. CONDICIONES DE FACTURACIÓN. Para el cálculo del tráfico consumido en un mes, se sumará (en bytes) todo el tráfico nacional, mensual e intercambiado (subida + bajada) entre el usuario y la red. Este tráfico mensual acumulado **se redondeará al entero superior** en MB.

POR QUÉ ES ABUSIVA: Redondeo mensual al alza del consumo del tráfico de datos realizado por el usuario. Atendiendo a lo dispuesto en el artículo 14 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas "Mediante orden del Ministro de Industria, Turismo y Comercio podrán establecerse, asimismo, mecanismos para garantizar la exactitud de la facturación realizada, que podrán incluir, en particular, la necesidad de que determinadas categorías de operadores, como aquellos que prestan servicio con tarificación en función de la duración de la conexión, del volumen de información o de la distancia, tengan que acreditar que sus sistemas de medida, de tarificación y de gestión de la facturación cumplan con normas de aseguramiento de la calidad como las de la familia ISO 9000".

Está prohibido el redondeo y máxime al alza

Esta cláusula es abusiva atendiendo a lo establecido en el artículo 86 del TRILDCU que establece que serán abusivas en todo caso aquéllas cláusulas que prevean el redondeo al alza en el tiempo consumido o en el precio de los bienes o servicios o cualquier otra estipulación que prevea el cobro por productos o servicios no efectivamente usados o consumidos de manera efectiva.

— 11

Denominación del producto:

CONTRATO DE TELEFONÍA

Entidad comercializadora:

ONO

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

CONDICIONES GENERALES. 6.2. SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS. En particular, el impago total o parcial del cargo por los servicios de acceso a internet o de servicios de tarifas superiores, en especial del servicio de tarificación adicional, sólo dará lugar a la suspensión de tales servicios. **Durante el periodo de suspensión, usted continuará pagando las cuotas mensuales y se verá privado de todos los servicios que contrató.**

POR QUÉ ES ABUSIVA: Esta cláusula obliga al consumidor a seguir pagando por el servicio cuando por causas ajenas a él, éste se halle interrumpido. Se trata de una cláusula abusiva ya que impone al usuario el cumplimiento de sus deberes como parte contratante pero no trata de igual manera la obligación que tiene el empresario de prestar el servicio sin interrupciones. Así, el artículo 87.1 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios considera abusivas las cláusulas que determinen la falta de reciprocidad en el contrato, contraria a la buena fe, en perjuicio del consumidor y usuario y, en particular la imposición de obligaciones al consumidor y usuario para el cumplimiento de todos sus deberes y contraprestaciones, aun cuando el empresario no hubiere cumplido los suyos.

— 12

Denominación del producto:

CONTRATO DE SERVICIO DE COMUNICACIONES MÓVILES POSPAGO.

Entidad comercializadora:

VODAFONE

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

CONDICIONES GENERALES. 2. COBERTURA Y CALIDAD. El servicio se presta en el Territorio Nacional. Fuera del mismo **el Cliente acepta recibir el servicio de Roaming**, salvo que marque la casilla correspondiente en la carátula para indicar lo contrario.

POR QUÉ ES ABUSIVA: Imposición al cliente del servicio de Roaming por defecto. Supone una cláusula abusiva en atención al artículo 82 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios se consideran como tal todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente 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. Además atendiendo a lo estipulado en el artículo 89 del TRLGDCU esta cláusula será abusiva dado que impone al consumidor y usuario un bien o servicios complementario o accesorio no solicitado.

— 13

Denominación del producto:

INTERNET DE BANDA ANCHA

Entidad comercializadora:

ONO

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

CONDICIONES GENERALES. Debido a las características técnicas del servicio, la velocidad de navegación es máxima, es decir, nosotros **no podemos garantizar en todo momento la velocidad de acceso** que usted haya contratado.

— 14

Denominación del producto:

ALTA DE LINEA TELEFÓNICA

Entidad comercializadora:

TELE2

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

CONDICIONES GENERALES.1. OBJETO. COMUNITEL **se reserva el derecho de no dar de alta el contrato** una vez analizada la solvencia del cliente.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

ESTAS 2 CLÁUSULAS son abusivas por cuanto eximen al empresario de toda responsabilidad en caso de no prestar el servicio en las condiciones necesarias. Serán abusivas por falta de reciprocidad las cláusulas que impongan obligaciones al consumidor y usuario para el cumplimiento de todos sus deberes y contraprestaciones, aun cuando el empresario no hubiere cumplido los suyos. Así mismo, el Artículo 86 establece que en cualquier caso serán abusivas las cláusulas que limiten o priven al consumidor y usuario de los derechos reconocidos por normas dispositivas o imperativas y, en particular, aquellas estipulaciones que prevean la exclusión o limitación de la responsabilidad del empresario en el cumplimiento del contrato

— 15

Denominación del producto:

CONTRATO DE TELEFONÍA

Entidad comercializadora:

YOIGO

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

CONDICIONES GENERALES. 6.1. En caso de suspensión del servicio YOIGO restablecerá el mismo dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho, **devengándose a favor de YOIGO la cantidad máxima de diez (10) euros** (impuestos indirectos excluidos) en concepto de restablecimiento del Servicio.

POR QUÉ ES ABUSIVA: Imposición del pago de 10 euros para el restablecimiento del servicio. Atendiendo a lo establecido en el artículo 60 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios “Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por cualquier contrato u oferta, el empresario deberá obtener su consentimiento expreso para todo pago adicional a la remuneración acordada para la obligación contractual principal del empresario. Estos suplementos opcionales se comunicarán de una manera clara y comprensible y su aceptación por el consumidor y usuario se realizará sobre una base de opción de inclusión. Si el empresario no ha obtenido el consentimiento expreso del consumidor y usuario, pero lo ha deducido utilizando opciones por defecto que éste debe rechazar para evitar el pago adicional, el consumidor y usuario tendrá derecho al reembolso de dicho pago.”

Cualquier pago o tasa deberá ser autorizado expresamente por el consumidor

Esta cláusula es abusiva dado que este pago adicional no ha sido consentido por el consumidor tal y como establece el artículo 85 del Texto Refundido que considera Cláusulas abusivas aquéllas que vinculen cualquier aspecto del contrato a la voluntad del empresario.

— 16

Denominación del producto:

CONTRATO DE TELEFONÍA

Entidad comercializadora:

YOIGO

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

CONDICIONES GENERALES. 1.3. Los terminales telefónicos que se comercialicen junto con el Servicio podrán ir provistos del **mecanismo SIM-LOCK de forma que únicamente son utilizables con el Servicio prestado por YOIGO.**

POR QUÉ ES ABUSIVA: Terminales telefónicos bloqueados con SIM-LOCK, lo que imposibilita el uso del aparato con cualquier otro operador. Esta cláusula será abusiva, dado que, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 82.4 del TRLGDCU en todo caso son abusivas las cláusulas que, conforme a lo dispuesto en los artículos 85 a 90, ambos inclusive:

- a) vinculen el contrato a la voluntad del empresario,
- b) limiten los derechos del consumidor y usuario,

— 17

Denominación del producto:

SERVICIOS DE COMUNICACIONES MÓVILES POSPAGO PARTICULARES

Entidad comercializadora:

VODAFONE

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

CONDICIONES GENERALES 3. CALIDAD DEL SERVICIO. (...) **La cobertura y la calidad del servicio pueden verse alteradas por circunstancias excepcionales que imposibiliten el cumplimiento de los mínimos de calidad.**

POR QUÉ ES ABUSIVA: La operadora se exime de su responsabilidad contractual si las condiciones del servicio no cumplen los mínimos de calidad.

Según el artículo 87.1 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios considera abusivas las cláusulas que determinen la falta de reciprocidad en el contrato, contraria a la buena fe, en perjuicio del consumidor y usuario y, en particular la imposición de obligaciones al consumidor y usuario para el cumplimiento de todos sus deberes y contraprestaciones, aun cuando el empresario no hubiere cumplido los suyos.

B — CONTRATOS DE SUMINISTRO ENERGÉTICO

— 1

Denominación del producto:

SUMINISTRO DE ENERGÍA

Entidad comercializadora:

E.ON

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

CONDICIONES PARTICULARES. 5. DERECHO DE DESISTIMIENTO. Todo lo anterior se entiende sin perjuicio del derecho de desistimiento que asiste al cliente y que podrá ejercitar sin penalización ni gasto alguno dentro de los 7 días hábiles posteriores a la recepción de la documentación acreditativa de la contratación.

POR QUÉ ES ABUSIVA:

DERECHO DE DESISTIMIENTO. Imposición de un plazo para ejercitar el derecho de desistimiento inferior al establecido por ley contraviniendo lo establecido en el artículo 71 de la Ley 1/2007 de Defensa de los Consumidores y Usuarios que estipula que “el consumidor y usuario dispondrá de un plazo mínimo de catorce días naturales para ejercer el derecho de desistimiento.”

El plazo para desistir de un contrato es de 14 días

Así pues esta cláusula habrá de considerarse abusiva atendiendo a lo dispuesto en el Artículo 86 del Texto Refundido que establece que en cualquier caso serán abusivas las cláusulas que limiten o priven al consumidor y usuario de los derechos reconocidos por normas dispositivas o imperativas

— 2

Denominación del producto:

SUMINISTRO DE ENERGÍA

Entidad comercializadora:

E.ON

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

CONDICIONES GENERALES. 13.- DURACIÓN DEL CONTRATO. (...) El contrato se prolongará por anualidades sucesivas si ninguna de las partes manifiesta por escrito su voluntad de darlo por concluido **con una antelación mínima de un (1) mes a la fecha de vencimiento.**

POR QUÉ ES ABUSIVA: Imposición de un plazo para comunicar la no prórroga del contrato inferior a la establecida por ley. Así, atendiendo al artículo 79.4 del Real Decreto 1955/2000 “la duración de los contratos de suministro a tarifa y de acceso a las redes será anual y se prorrogará tácitamente por plazos iguales.

El plazo según la ley para avisar a la compañía de nuestra baja en sus servicios es de 5 días

No obstante lo anterior, el consumidor podrá resolverlo antes de dicho plazo, siempre que lo comunique fehacientemente a la empresa distribuidora con una **antelación mínima de cinco días hábiles a la fecha en que desee la baja del**

suministro, todo ello sin perjuicio de las condiciones económicas que resulten en aplicación de la normativa tarifaria vigente.” Por ello, y teniendo en cuenta que a través de esta cláusula se están limitando los derechos del consumidor habrá de calificarse como abusiva, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 86 del Texto Refundido que establece que en cualquier caso serán abusivas las cláusulas que limiten o priven al consumidor y usuario de los derechos reconocidos por normas dispositivas o imperativas

— 3

Denominación del producto:

SUMINISTRO DE ENERGÍA

Entidad comercializadora:

ENDESA

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

CONDICIONES GENERALES. 8.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Endesa podrá tramitar la suspensión del suministro del cliente cuando hayan transcurrido **20 días desde que le hubiera sido requerido el pago.**

POR QUÉ ES ABUSIVA: Imposición de un plazo para la suspensión del suministro por impago inferior al establecido por ley. El Real Decreto 1955/2000 en su artículo 85.1 dispone que la empresa distribuidora podrá suspender el suministro a consumidores privados a tarifa cuando hayan transcurrido al menos dos meses desde que les hubiera sido requerido fehacientemente el pago, sin que el mismo se hubiera hecho efectivo.

Nuevamente nos encontramos ante una cláusula abusiva a tenor de lo dispuesto en el artículo 86 del Texto Refundido que establece que en cualquier caso serán abusivas las cláusulas que limiten o priven al consumidor y usuario de los derechos reconocidos por normas dispositivas o imperativas

— 4

Denominación del producto:

CONTRATACIÓN PARA HOGARES

Entidad comercializadora:

FACTOR ENERGÍA

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

CLÁUSULA NÚMERO 16ª: Modificación de las condiciones económicas o contractuales: en el supuesto de una modificación contractual o de precio, FACTOR ENERGÍA, notificará, de forma previa a su efectividad la revisión contractual o de precios mediante su comunicación en factura, en el apartado de información de su interés y una comunicación por escrito que hallará el Cliente en el Área Privada, en que se detallará el nuevo término contractual y/o precio y la fecha de efectividad del mismo. **El cliente en un plazo de 15 días, podrá notificar vía correo electrónico con acuse de recibo a FACTOR ENERGÍA su disconformidad pudiendo resolver el contrato de suministro sin penalización alguna.**

POR QUÉ ES ABUSIVA: Imposición de los métodos válidos para proceder al desistimiento por parte del usuario. Atendiendo a lo establecido en el Artículo 70 de la Ley General para la defensa de Consumidores y usuarios "El ejercicio del derecho de desistimiento no estará sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite en cualquier forma admitida en derecho. En todo caso se considerará válidamente ejercitado mediante el envío del documento de desistimiento o mediante la devolución de los productos recibidos"

El derecho de desistimiento tiene un plazo de 14 días y el empresario no nos informa, el plazo será de 12 meses

Así pues, nos encontramos ante una cláusula abusiva contenida en el artículo 86 del Texto Refundido que establece que en cualquier caso serán abusivas las cláusulas que limiten o priven al consumidor y usuario de los derechos reconocidos por normas dispositivas o imperativas

C – CONTRATOS DE TRANSPORTE Y VIAJES

– 1

Denominación del producto:

ALQUILER DE COCHES

Entidad comercializadora:

AVIS

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

CONDICIONES GENERALES. FORMAS DE PAGO. LAS **TARJETAS DE DÉBITO NO SON ACEPTADAS**. Recuerde que las tarjetas de débito no son aceptadas, por favor asegúrese de que tiene una tarjeta de crédito válida en el momento de recoger el coche.

POR QUÉ ES ABUSIVA: Limitación de los medios de pago. Atendiendo a lo establecido en el artículo 86 de la Ley de Defensa de los Consumidores y Usuarios “En cualquier caso serán abusivas las cláusulas que limiten o priven al consumidor y usuario de los derechos reconocidos por normas dispositivas o imperativas y, en particular, aquellas estipulaciones que prevean la imposición de cualquier otra renuncia o limitación de los derechos del consumidor y usuario.”

– 2

Denominación del producto:

VUELOS

Entidad comercializadora:

VUELING

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

CONDICIONES GENERALES 18. Competencia judicial. Las disputas que pudieran surgir en relación con las presentes Condiciones Generales de Transporte estarán sujetas a la “jurisdicción no exclusiva” de los tribunales españoles.

POR QUÉ ES ABUSIVA: A tenor del artículo 33 del Convenio de Montreal. “Una acción de indemnización de daños deberá iniciarse, a elección del demandante, en el territorio de uno de los Estados Partes, sea ante el tribunal del domicilio del transportista o de su oficina principal, o del lugar en que tiene una oficina por cuyo conducto se ha celebrado el contrato, sea ante el tribunal del lugar de destino”. Esta cláusula implica una limitación a la autonomía de la voluntad reconocida al consumidor. Atendiendo a lo establecido en el artículo 90 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Son, asimismo, abusivas las cláusulas que establezcan la previsión de pactos de sumisión expresa a Juez o Tribunal distinto del que corresponda al domicilio del consumidor y usuario, al lugar del cumplimiento de la obligación o aquél en que se encuentre el bien si éste fuera inmueble.

— 3

Denominación del producto:

VUELOS

Entidad comercializadora:

RYANAIR

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

TÉRMINOS Y CONDICIONES. ARTÍCULO 7. DENEGACIÓN DEL TRANSPORTE.7.1.1. **Podremos negarnos a concluir su contrato** de transporte a transportar su equipaje siempre y cuando le hayamos notificado nuestra intención de no transportarle en ninguno de nuestros vuelos en ningún momento a partir de dicha notificación.

POR QUÉ ES ABUSIVA: La compañía puede negarse a realizar el transporte sin indicar ninguna razón de carácter objetivo que justifique tal decisión. Esta cláusula es totalmente abusiva ya que atendiendo al contenido del artículo 82 de la ley en todo caso son abusivas todas aquellas cláusulas que vinculen el contrato a la voluntad del empresario.

— 4

Denominación del producto:

VUELOS

Entidad comercializadora:

RYANAIR

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

TÉRMINOS Y CONDICIONES. ARTÍCULO 8. No puede incluir dentro del equipaje Facturado dinero, joyas, metales preciosos, llaves, cámaras, ordenadores, medicamentos, gafas, gafas de sol, lentes de contacto, relojes, teléfonos móviles, dispositivos electrónicos personales, documentos de negocios, valores/títulos, cigarrillos, tabaco o productos del tabaco, u otros objetos de valor, documentos comerciales, pasaportes y otros documentos de identificación o muestras.

POR QUÉ ES ABUSIVA: Atendiendo a lo estipulado en el Artículo 17 del Convenio de Montreal, éste establece que “El transportista es responsable del daño causado en caso de destrucción, pérdida o avería del equipaje facturado por la sola razón de que el hecho que causó la destrucción, pérdida o avería se haya producido abordado de la aeronave o durante cualquier período en que el equipaje facturado se hallase bajo la custodia del transportista.”

El transportista será responsable de los daños causados a los bienes transportados hasta la entrega fehaciente al consumidor

Por ello, esta cláusula es abusiva atendiendo al Artículo 86 del Texto Refundido de la Ley para la Defensa de los Derechos de Consumidores y Usuarios que establece que “En cualquier caso serán abusivas las cláusulas que limiten o priven al consumidor y usuario de los derechos reconocidos por normas dispositivas o imperativas y, en particular, aquellas estipulaciones que prevean la exclusión o limitación de la responsabilidad del empresario en el cumplimiento del contrato, por los daños o por la muerte o por las lesiones causadas al consumidor y usuario por una acción u omisión de aquél.”

— 5

Denominación del producto:

VUELOS

Entidad comercializadora:

RYANAIR

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

TÉRMINOS Y CONDICIONES. 9.1.2. Es posible que necesitemos **cambiar el horario de vuelo previsto** después de que haya realizado la reserva

POR QUÉ ES ABUSIVA: Facultad de la compañía para modificar de forma unilateral el contenido del contrato. Artículo 85 de la Ley recoge que se considerarán abusivas las cláusulas que reserven a favor del empresario facultades de interpretación o modificación unilateral del contrato, salvo, en este último caso, que concurran motivos válidos especificados en el contrato.

D — CONTRATOS DE ADQUISICIÓN DE BIENES

— 1

Denominación del producto:

SERVICIO POSTVENTA CARREFOUR

Entidad comercializadora:

CARREFOUR

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

CONDICIONES DEL SERVICIO. CUARTA. **No se podrán devolver** los artículos vendidos como oportunidades y en general productor bajo pedido directo al fabricante. (...) Si el producto llegara en mal estado por causa del transporte, el usuario deberá indicarlo en albarán del transportista y llamar dentro de las 24 horas de su recepción a nuestro Servicio de Atención al Cliente, para hacer reclamación. Después de este plazo, Carrefour no se responsabilizará de ninguna reclamación por este motivo (...).

POR QUÉ ES ABUSIVA: Cláusula abusiva relativa al desistimiento en los pedidos. Los Artículos 102 y 103 del Texto Refundido de la Ley para la Defensa de los Consumidores y Usuarios se refieren al derecho de desistimiento en los contratos celebrados a distancia, y así establece:

“Artículo 102. Derecho de desistimiento.

1. Salvo las excepciones previstas en el artículo 103, el consumidor y usuario tendrá derecho a desistir del contrato durante un periodo de 14 días naturales sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste distinto de los previstos en los artículos 107.2 y 108.
2. Serán nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento o la renuncia al mismo.”

Entre las exclusiones que establece el artículo 103 del Texto Refundido no se encuentran en ningún caso los productos vendidos como oportunidades por lo que podrán ser devueltos como cualquier otro producto. En cuanto al plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento para los productos en mal estado por causa del transporte sigue siendo de 14 días naturales y no de 24 horas como establece la cláusula. Así pues y en atención al artículo 86 del Texto Refundido que establece que en cualquier caso serán abusivas las cláusulas que limiten o priven al consumidor y usuario de los derechos reconocidos por normas dispositivas o imperativas.

E – CONTRATOS DE VENTA POR CATÁLOGO

– 1

Entidad comercializadora:

VENCA

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

CLÁUSULAS GENERALES

POR QUÉ ES ABUSIVA: No se especifica en el contrato el procedimiento a seguir en caso de reclamación a la empresa. Atendiendo a lo contenido en el artículo 60 de la Ley y en referencia a la información previa al contrato se establece que “antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato u

oferta correspondiente, el empresario deberá facilitarle de forma clara y comprensible, salvo que resulte manifiesta por el contexto, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas. Serán relevantes las obligaciones de información sobre los bienes o servicios establecidas en esta norma y cualesquiera otras que resulten de aplicación y, además el procedimiento para atender las reclamaciones de los consumidores y usuarios, así como, en su caso, la información sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos prevista en el artículo 21.4.”

F— CONTRATOS DE COMPRA ONLINE

— 1

Denominación del producto:

CUPONES

Entidad comercializadora:

GROUPON

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

CLÁUSULAS GENERALES. Cláusula número 15. **“Groupon no asume garantía alguna por los productos o servicios del EMPRESARIO adquiridos por el cliente. El EMPRESARIO respectivo realiza la prestación certificada en el cupón en nombre propio y por cuenta propia frente al cliente, por lo que GROUPON no responde frente al cliente por incumplimiento de obligaciones del EMPRESARIO a la hora de realizar la prestación”**

POR QUÉ ES ABUSIVA: La empresa de cupones no se hace cargo de las devoluciones en el caso de que el servicio finalmente no haya sido prestado. La empresa no garantiza la disponibilidad del producto ni su entrega, sometiendo el contrato a su voluntad. Atendiendo a lo establecido en el artículo 87; se considerarán Cláusulas abusivas por falta de reciprocidad aquellas cláusulas que determinen la falta de reciprocidad en el contrato, contraria a la buena fe, en perjuicio del consumidor y usuario.

— 2

Entidad comercializadora:

PSYCO ARTHOLDS

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

CONDICIONES GENERALES. **4. Psyc Artholds no es responsable de los cambios en las especificaciones y características de productos** o cuando un producto queda descatalogado sin previo aviso por el fabricante.

POR QUÉ ES ABUSIVA: Esta cláusula es abusiva dado que impone una exclusión o limitación de la responsabilidad que le corresponde al empresario. Así el Artículo 86 establece que en cualquier caso serán abusivas las cláusulas que limiten o priven al consumidor y usuario de los derechos reconocidos por normas dispositivas o imperativas y, en particular, aquellas estipulaciones que prevean la exclusión o limitación de la responsabilidad del empresario en el cumplimiento del contrato.

— 3

Entidad comercializadora:

CANICA BOOKS

CONTENIDO DE LA CLÁUSULA:

CONDICIONES GENERALES. 9. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y DESISTIMIENTO. **La empresa no garantiza a sus clientes la disponibilidad ni plazo de entrega de los productos** que se ofrecen desde la página web, excepto la de los productos en los que expresamente se cite una determinada garantía o disponibilidad.

POR QUÉ ES ABUSIVA: Esta cláusula es abusiva dado que impone una exclusión o limitación de la responsabilidad que le corresponde al empresario. Así el Artículo 86 establece que en cualquier caso serán abusivas las cláusulas que limiten o priven al consumidor y usuario de los derechos reconocidos por normas dispositivas o imperativas y, en particular, aquellas estipulaciones que prevean la exclusión o limitación de la responsabilidad del empresario en el cumplimiento del contrato.

ANEXOS



LAS MEJORES HERRAMIENTAS PARA EL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS Y EL CONSUMIDOR DE A PIE



<http://blog.adicae.net>

<http://blog.adicae.net/reclama-tus-derechos/centro-de-recursos>

Anexo I

Descripción del estudio de Campo

Con motivo de la elaboración del “Catálogo de cláusulas abusivas en el sector financiero y en servicios de interés general. Vías judiciales y extrajudiciales de reclamación”, se ha llevado a cabo un exhaustivo estudio jurídico con el fin de extraer y estudiar la cláusulas abusivas que podían contener tanto los condicionados generales como las condiciones particulares de los contratos que habitualmente suscriben los consumidores, con el fin de adquirir los bienes y servicios más comunes en nuestra vida diaria.

Para ello hemos recopilado desde de ADICAE un total de 156 contratos. Dichos contratos se agrupan en torno dos grandes divisiones

1. Contratos financieros
2. Contratos no financieros

Asimismo, existiría una segunda división en función del lugar y forma en que se realiza el contrato, es decir, contratos celebrados en la modalidad a distancia o contratos celebrados presencialmente e incluso puede darse una fórmula mixta distancia y presencialmente.

Los contratos objeto de estudio han sido celebrados entre empresas o entidades bancarias y consumidores desde el año 2010 hasta octubre de 2014.

La categoría de contratos financieros (87 contratos) se subdivide en la siguiente tipología de contratos:

- Servicios bancarios básicos (7 contratos), referidos a productos como cuentas de ahorro, libretas de ahorro, etc. todos pertenecientes a entidades bancarias.
- Productos de ahorro (16 contratos), referidos a depósitos, productos de inversión,...
- Productos de endeudamiento (37), siendo el mayor número de contratos ya que se trata en su mayoría de préstamos hipotecarios, aunque también engloba préstamos personales de entidades bancarias. La antigüedad de los préstamos hipotecarios en algunos casos es anterior al 2010, pero se trata de hipotecas que siguen vigentes y cuyo clausulado no ha sido modificado.
- Tarjetas financieras (19 contratos), en concreto, referido a tarjetas financieras de crédito y de débito.

- Tarjetas financieras de crédito o débito vinculadas a entidades comerciales (8 contratos), aglutinando tarjetas comerciales de descuento y fidelización de clientes de las grandes superficies como Alcampo, Carrefour, etc...
- Seguros (20 contratos) que incluye seguros de hogar, seguros de vida, seguros de defensa jurídica, etc...

Respecto a los contratos no financieros, pertenecientes a la categoría de contratos de bienes o servicios de interés general (69 contratos), podemos encontrar los siguientes sectores:

- Energía y suministros (14 contratos), incluye gas, electricidad, y agua, servicios todos ellos básicos en cualquier hogar.
- Transporte y agencias de viajes, 3 contratos.
- Telecomunicaciones (27 contratos) que por supuesto incluye telefonía móvil e Internet y los pack de ambos servicios.
- Contratos con minoristas de venta a distancia de bienes de diversa índole y venta por catálogo (5 contratos). Se trata de contratos fuera del establecimiento y realizados on-line, usando Internet como medio para la contratación (5 contratos).

Todos los contratos que acabamos de describir se han celebrado a distancia (30 contratos), presencialmente (84 contratos) o indistintamente a distancia y presencialmente (42 contratos). La forma más habitual de celebrar los contratos que hemos estudiado es presencialmente, debido al gran número de préstamos hipotecarios y de otros productos suscritos con entidades bancarias, productos estos que solemos contratar en persona en la oficina bancaria.

Una vez recopilados, los contratos han sido estudiados por dos abogados especializados en derecho de consumo y mercantil con el fin, tal y como hemos expuesto, de detectar cláusulas abusivas en ellos. Toda cláusula abusiva lo es si establece alguna obligación para una de las partes que no ha sido negociada y/o consentida expresamente, vaya en contra de la buena fe y cause un desequilibrio importante entre las obligaciones y derechos emanados del contrato para una de las partes.

En el ámbito de los contratos no financieros, hemos detectado un amplio número de cláusulas abusivas, por ejemplo en contratos de servicios de telefonía móvil, hallando más de catorce cláusulas que consideramos abusivas como la penalización por desistimiento o las condiciones impuestas para la facturación.

Los contratos de suministros energéticos estudiados contienen también al menos cinco cláusulas abusivas por falta de reciprocidad entre las partes.

Mención especial merece también el sector seguros, ya que en todas las tipologías estudiadas (hogar, automóviles, vida, o salud) hemos encontrado cláusulas potencialmente abusivas.

Respecto a los servicios financieros, hemos detectado abusos que generan un fuerte desequilibrio entre las partes en los contratos de cuenta corriente o de imposición a plazo, en planes o fondos de pensiones, en contratos de préstamo, de crédito o en la constitución de avales, en las tarjetas de crédito y en los contratos vinculados a la compra de bienes o servicios.

Finalmente, ADICAE plantea una serie de soluciones para lograr la eliminación de cualquier cláusula abusiva en un contrato, mediante la formación de los consumidores, vital para que podamos detectar aquellas condiciones que resultan desproporcionadas y abusivas. También exigimos una mayor contundencia de las administraciones en la eliminación y persecución de estas cláusulas y exigimos una mayor facilidad para interponer reclamaciones colectivas, dado que no podemos olvidar que los contratos generales son aquellos a los que nos adherimos los consumidores, sin siquiera revisarlos y de forma masiva, por lo que sí existe una cláusula abusiva va a suponer un menoscabo en los derechos de miles de consumidores, incluso millones, como supone la cláusula suelo de las hipotecas.

En definitiva y por todo ello, ADICAE defiende que las administraciones de justicia amparen y promuevan acciones colectivas para proteger nuestros derechos.

**ADICAE
CONSUMIDORES
CRÍTICOS,
RESPONSABLES Y
SOLIDARIOS**

Conozca sus derechos,
y ***reclame***
cuando sean vulnerados

#ReclamaTusDerechos

<http://blog.adicae.net/reclama-tus-derechos>



**Luche colectivamente con ADICAE
en defensa de sus derechos**

Anexo II

Referencias a sentencias sobre cláusulas abusivas

1. Diez Consejos prácticos para detectar las cláusulas abusivas

STS 16 diciembre 2009 (RJ 2009/702) en el Recurso de Casación 792/2009 donde se indica que *"la exención de toda responsabilidad de la actividad bancaria en el caso de sustracción de la tarjeta de crédito al titular, aun cuando apareciere incluido en un contrato firmado por el titular de la tarjeta, era una cláusula abusiva. Y que no existirá responsabilidad del titular, ni habrá observancia de negligencia en su actuación, cuando éste comunique a la entidad bancaria la sustracción o extravío de su tarjeta, sin demora indebida desde que tuviera conocimiento de su sustracción o desaparición, siguiendo el criterio mantenido por el artículo 27 b) de la Ley 16/2009 de 13 de noviembre de Servicios de Pago"*.

En la misma línea, la Sentencia del Tribunal Supremo 792/2009 de 16 de diciembre de 2009 (STS 8466/2009) dice en su fundamento jurídico noveno: *"Sentados los criterios anteriores, y en tarea de enjuiciar el acomodo de las diversas cláusulas, embebidas en la denominada cláusula octava, y previa advertencia que no corresponde a la Casación, ni a los Tribunales en general, redactar la cláusula procedente, sino simplemente decir de que modo o en que medida las estipulaciones enjuiciadas son abusivas, procede señalar: 1. Que las fórmulas "de forma inmediata", "urgentemente", "de inmediato", "a la mayor brevedad", son imprecisas, inciertas y abusivas, y deben substituirse por la de "sin demora indebida en cuanto se tenga conocimiento del hecho". La fórmula de los contratos-tipo de Caja Madrid es también abusiva, no tanto por la expresión "antes de transcurridos veinticuatro horas" sino porque añade "de su acaecimiento", lo que puede ser abusivo en casos en que no se conoció la pérdida o extravío, sin existir mala fe, ni falta de diligencia.*

2. La exclusión de responsabilidad en todo caso para la entidad bancaria por las utilizations de tarjeta o de libreta - consistentes en extracciones en efectivo u otras operaciones con cargo a la cuenta bancaria-, con anterioridad a la comunicación de la sustracción o extravío (o evento similar) es desproporcionada, y abusiva.

3. Es igualmente abusivo excluir de responsabilidad a la entidad bancaria en todo caso de uso del número de identificación personal limitando aquella a los supuestos de fuerza mayor o coacción”.

2. Cláusula de interés anual del 19% para los intereses moratorios de una tarjeta de crédito

La Audiencia Provincial de Castellón, por Sentencia de 28 de julio de 2014 entendió abusiva la cláusula contractual que establece unos intereses moratorios del 19% anual por los siguientes motivos:

En primer lugar define qué son la Condiciones Generales de la Contratación:

"Con arreglo al art. 1.1 de la Ley 7/1998, de Condiciones Generales de la Contratación, tienen el carácter de condiciones generales las cláusulas predispuestas cuya incorporación al contrato sea impuesta por una de las partes, con independencia de la autoría material de las mismas, de su apariencia externa, de su extensión y de cualesquiera otras circunstancias, habiendo sido redactadas con la finalidad de ser incorporadas a una pluralidad de contratos. Añade el art. 1.2 que el hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una o varias cláusulas aisladas se hayan negociado individualmente no excluirá la aplicación de esta Ley al resto del contrato si la apreciación global lleva a la conclusión de que se trata de un contrato de adhesión. Dice la STS de 9 de mayo de 2013 que son requisitos de las condiciones generales de la contratación los de contractualidad, predisposición, imposición y generalidad, resultando irrelevante la autoría material y que el adherente sea profesional o consumidor."

Matiza posteriormente que una cláusula no es nula por el hecho de ser incorporada al contrato a modo de condición general de contratación, sino que será nula en función de su contenido y de la forma en que ha sido impuesta al consumidor:

"Sabido es que el condicionado general no es por sí ilícito o abusivo, pues la nulidad de las cláusulas de un contrato no depende que sea de adhesión, sino de su contenido. Y siendo la cláusula prerredactada impuesta cuando no ha habido posibilidad real de negociación o influencia por parte del adherente consumidor, ha de tenerse en cuenta que la carga de probar la existencia de una real y efectiva negociación incumbe al empresario, tanto por lo que dispone el art 82.2 TRLCU cuando se trata de contrato con consumidor, como por el

criterio de facilidad probatoria del art. 217.7 LEC como, en fin, en virtud del art. 3.2 "in fine" de la Directiva 93/13/CEE del Consejo y por el principio de aplicación del derecho nacional de conformidad con la normativa comunitaria, pues dice dicho art. 3.2 que " El profesional que afirme que una cláusula tipo se ha negociado individualmente asumirá plenamente la carga de la prueba " .

No hay en el caso de autos prueba de la existencia de una negociación individualizada de las cláusulas controvertidas. Y si no hay negociación individualizada, habremos de concluir que el contenido de las cláusulas fue impuesto por una de las partes, la acreedora en el presente caso."

Finalmente, al considerar a la parte como consumidora, entra la sentencia a valorar la abusividad de la cláusula y la consecuencia de la declaración de dicha abusividad:

"Partimos del acreditado carácter de consumidores de los ejecutados, por lo que recordamos que el control del carácter eventualmente abusivo de las cláusulas en contratos con consumidores viene permitido actualmente tanto por el art. 82 TRLCU, como por el art. 8.2 LCGC.

Por lo demás, es abusiva la cláusula contractual que establece unos intereses moratorios del 19% anual. Recordamos que el art 85.5 del TR LCU dice que lo son "las cláusulas que supongan la imposición de una indemnización desproporcionadamente alta al consumidor y usuario que no cumpla sus obligaciones" (en el mismo sentido, apartado 1.e del Anexo de la Directiva comunitaria 93/13/CEE)."

3. Cláusula de interés anual del 17,50% para los intereses moratorios de una tarjeta de crédito

En un supuesto similar al anterior, la Audiencia Provincial de Alava, por Auto de 3 de marzo de 2014, apreció la nulidad de la cláusula que fijaba unos intereses moratorios del 17,50% por motivos distintos, que fueron los siguientes:

"Dando por reproducidos los fundamentos del auto de instancia, en cuanto acertadamente considera abusiva la cláusula correspondiente al interés moratorio desde la objetividad de su redacción en el contrato de autos, por su manifiesta desproporción en relación con el tipo interés legal y su desajuste respecto a lo regulado en el art. 114 LH, conforme a la reforma introducida por la citada ley

1/2013, que establece un máximo de tres veces el interés legal del dinero, la cuestión ahora suscitada se concreta en si el hecho de que la ejecutante calcule los intereses moratorios al tipo del 12% anual, como afirma haber realizado la liquidación, subsana la nulidad que en origen era reprochable respecto a la cláusula reguladora de los intereses moratorios en su integridad.

Sobre la base de la precedente precisión, debemos entender, cual regula el referido art. 83 LGDCU, que la cláusula de autos es "nula de pleno de derecho y se tendrá por no puesta" por tanto en principio no podemos asumir, cual pretende la recurrente la posibilidad de su subsanación. Menos por la voluntad unilateral de quien precisamente dio lugar a la nulidad. Pues en cualquier caso, aun ajustado el límite del interés a lo regulado en la ley, sin embargo no se cumplirían los demás requerimientos que exige la contratación y, concretamente, no reuniría los criterios de bilateralidad, negociación individual y posibilidad de que el consumidor influyera en su contenido."

4.- Cláusula de referencia a tarifas y condiciones no reflejadas en el contrato

La Audiencia Provincial de Orense (Sección Única). Sentencia de 5 enero 2000 (AC 2000/7), en un supuesto en que el contrato se remitía a textos distintos y ajenos al propio contrato para conocer determinados aspectos de lo que se estaba contratando, comienza identificando las cláusulas discutidas, y dice:

"SEGUNDO.- Indiscutida la inexistencia en el contrato litigioso de condiciones particulares sobre intereses y comisiones (el apartado correspondiente se halla en blanco), debe acudirse a las condiciones generales apartados 2.6 y 3.1 que a falta de pacto expreso, remiten respecto a tipos de intereses, comisiones y gastos repercutibles a «los publicados en cada momento por el Banco», y a «las normas sobre las fechas de valoración que consten en la documentación entregada al titular de la cuenta». En el apartado 3.2 de las mismas condiciones generales el Banco se reserva el derecho de modificar el tipo de interés, comisiones y gastos repercutibles reputando bastante, a efectos de su comunicación al titular de la cuenta, con la publicación de la correspondiente información en el diario ABC, tratándose de intereses y en los demás supuestos, o en defecto de aquel diario, en los tabloneros de anuncios del Banco."

Así, una vez concretado el objeto del pleito, haciendo referencia a otras decisiones previas dictadas por supuestos que entiende análogos, considera que la remisión en un contrato a textos o documentos distintos y que no se faciliten en el mismo acto, es nula; y lo fundamenta de la siguiente manera:

“Como ya tuvo ocasión de declarar esta Audiencia en la Sentencia de 19 de julio de 1999 (AC 1999\1232), donde se contemplaba un supuesto análogo, las cláusulas mencionadas contravienen lo dispuesto en el art. 10 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (redacción vigente al tiempo del contrato, anterior a lo introducido por la Ley 7/1998, de 13 de abril de Condiciones Generales de la Contratación) que, en su apartado 1, tratándose de condiciones generales, exige concreción, claridad y sencillez en la redacción con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, siendo también contrarias a la buena fe y justo equilibrio de las prestaciones exigidas con carácter general en los arts. 1256 y 1258 del Código Civil y específicamente en el mencionado art. 10, cuyo apartado 1 c).4º rechaza las condiciones abusivas de crédito. El apartado 4 del mismo artículo sancionaba con la nulidad de pleno derecho, las condiciones, estipulaciones o cláusulas que incumplan los anteriores requisitos de modo que, la parte apelante no puede ampararse en ellas, como tampoco puede hacerlo en la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 la cual, en consonancia con la Ley antes mencionada, impone en su art. 7.4 c) la obligación de recoger en los documentos contractuales relativos a operaciones activas o pasivas en las que intervenga el tiempo, entre otros extremos, comisiones y gastos repercutibles, con indicación concreta de su concepto, cuantía, fecha de devengo y liquidación, reputando inadmisibles las remisiones genéricas a las tarifas publicadas por las entidades de crédito, norma que reitera la circular 8/1990 del Banco de España cuya conformidad, exigida por ambas disposiciones, tampoco consta en el presente caso.

5.- Cláusula que otorga a la entidad de crédito la facultad indiscriminada y sin garantías adicionales de acreditar en el juicio la deuda y su cuantía

La Audiencia Provincial de Ciudad Real (Sección 1ª). Sentencia núm. 166/2002 de 13 mayo (AC 2002/1557), comienza manifestando su desacuerdo con la sentencia de primera instancia que entendió la cláusula conforme a derecho y señala en el fundamento jurídico tercero: *“Mantiene la sentencia de la primera instancia que existe prueba del crédito objeto de reclamación a tenor de lo dispuesto en la cláusula octava de las condiciones generales obrantes en el impreso de solicitud de la Tarjeta Consumer, entendiéndose que la misma cumple con las exigencias previstas en el art. 10 de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios y en la Ley de Condiciones Generales de Contratación.*

Esta Sala no comparte la tesis mantenida por la Juzgadora «a quo» y ello porque entiende que en modo alguno se ajusta la citada cláusula del condicionado general de la solicitud de la tarjeta a las leyes citadas. Ni tampoco ha quedado acreditado que la recurrente adeude la cantidad reclamada y ello porque para mantener el débito, ha traído al presente procedimiento, además de la solicitud de la tarjeta, extremo reconocido por la demandada-apelante, una liquidación emitida por la entidad financiera, que es rechazada por la demandada.”

La Audiencia entiende que debe ser la entidad de crédito la que debe acreditar la deuda del consumidor con documentos que no hayan sido creados por ella y los ejemplifica de la siguiente manera:

“Tal documentación sin estar apoyada por otros medios de prueba que fácilmente podría haber aportado la actora, como son, de un lado, las facturas que se firman en el momento de realizarse las compras cuyo original queda en poder del establecimiento Eroski y la copia el consumidor, factura que es cargada en la cuenta corriente contra la cual está emitida la tarjeta, y de otro, mediante la aportación de certificación bancaria de la cuenta en la cual quedaría reflejada las cantidades que se reclaman, pues no debe olvidarse que la tarjeta es un instrumento de pago.”

Finalmente, concluye entendiendo que la cláusula es abusiva porque vulnera lo legalmente previsto respecto a la carga de la prueba.

“De otro lado es de señalar que las condiciones generales contenidas en el impreso de solicitud de la tarjeta, no se encuentran ajustadas ni a lo dispuesto en el art. 10 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios ni a lo dispuesto en la Ley General de Contratación, y ello porque tales cláusulas deben ser declaradas nulas por abusivas dado que suponen la adhesión irrenunciable a las mismas sin que el consumidor haya podido a tiempo conocer su transcendencia real en el momento de firmar el contrato, debiendo entender que si en la condición octava del contrato de utilización de la Tarjeta Consumer se establece que será prueba suficiente la certificación emitida por la entidad financiera y que dicho saldo tendrá consideración de cantidad líquida y exigible, a los efectos del pago, y plena eficacia en el juicio, se está subvirtiendo el principio general sobre la carga de la prueba que recoge el art. 1214 del Código Civil. Porque al otorgar a la entidad de crédito la facultad indiscriminada y sin garantías adicionales de acreditar en el juicio la deuda y su cuantía, pues el hecho polémico sometido a controversia puede quedar fijado en el procedimiento por decisión documental consignada a través de datos específicos de la entidad demandante con la consecuencia de invertir en perjuicio de la otra parte el «onus probandi» de difícil, cuando no imposible cumplimiento para ella, y por ello, la citada cláusula o condición octava debe tenerse por no puesta. (...) Por todo ello, esta Sala entiende que es la actora quien debe presentar prueba fehaciente y no una simple liquidación de cuenta emitida unilateralmente por la misma, de la supuesta deuda contraída por la demandada señora L. con ella,

y al no haber sido así, la sentencia de la primera instancia debe ser revocada, estimando el recurso de apelación interpuesto”.

En la misma línea, la Audiencia Provincial de A Coruña (Sección 4ª). Sentencia núm. 237/2003 de 17 octubre (AC 2004/84), en el fundamento jurídico primero comienza centrando los términos del recurso:

“El motivo fundamental del recurso de apelación deducido frente a la Sentencia dictada por el órgano jurisdiccional «a quo» tiene su centro de gravedad en la afirmación de que la prueba aportada por la entidad bancaria demandante, ahora apelante, consistente en la certificación de los propios asientos contables practicados por ella, es suficiente en orden a probar de manera suficiente el derecho de crédito del que sería titular frente al demandado. La Sentencia apelada estima que no se ha probado la existencia de la deuda reclamada y, en consecuencia, desestima la demanda.”

Una vez centrados los términos del debate, fija la norma legal que regula la carga de la prueba; y dice:

“En este sentido, ha de partirse de la conocida regla que se establece ahora en el art. 217.2 de la LECiv, de conformidad con la cual corresponde al actor la prueba de la certeza de los hechos de los que, según las normas jurídicas aplicables al caso, se desprenda el efecto jurídico correspondiente a las pretensiones de la demanda. No ha de olvidarse y ello incide en este mismo sentido, que el demandado tiene la condición de usuario de los servicios bancarios en la relación contractual de cuenta corriente que le vincula con el demandante y cuya existencia no se desconoce.”

Continúa valorando el carácter de usuario de una de las partes y las consecuencias de dicha condición.

“Esta condición subjetiva de usuario determina que resulte de aplicación la normativa propia de protección de consumidores y usuarios y, en particular la DA 1ª.IV.19ª de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en relación con el art. 10 bis de esta misma Ley General, en la redacción que a ambas disposiciones ha dado la DA 1ª de la Ley de Condiciones Generales de la Contratación de abril de 1998, de conformidad con la cual tendrán en todo caso el carácter de abusivas aquellas cláusulas o estipulaciones que determinen «la imposición de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor en los casos en que debería corresponder a la otra parte contratante», llegándose, por esta vía, a la imperatividad de aquella norma de distribución de la carga probatoria en el ámbito del Derecho de consumo.”

Derivado de lo anterior, concluye que es a la entidad bancaria a la que le corresponde acreditar la deuda, no siendo suficiente con hacerlo mediante documentos generados directamente por ella misma.

“Siendo esto así, es a la entidad bancaria demandante a la que, incumbe acreditar la realidad del saldo deudor que afirma existir fruto de la relación de cuenta corriente con su cliente, ahora demandado. A estos efectos, habrá de demostrar la realidad de las sucesivas operaciones de ingresos y disposiciones o cargos que conduzcan, finalmente, al saldo pretendido, sin que pueda considerarse suficiente, a estos efectos, aportar documentos unilateralmente confeccionados por el demandante, sin dar razón bastante de la procedencia de la deuda o de los cargos a los que obedece. En este sentido y en orden a fundar plenamente esta afirmación, acogiendo plenamente la extensa y congruente fundamentación jurídica que realiza la Sentencia apelada, que se da por reproducida, conviene recordar que incluso en aquellos supuestos en los que se aporte con la demanda una certificación expedida por corredor de comercio, ésta no puede considerarse suficiente para justificar el importe de la deuda reclamada, ni siquiera en el ámbito del juicio ejecutivo, como tuvo ocasión de manifestar el propio Tribunal Constitucional en su Sentencia 14/1992, de 10 de febrero (RTC 1992, 14), al analizar el pf. 40 del art. 1435 de la derogada LECiv/1881, referido a los contratos en los que las partes hayan pactado que la cantidad exigible sea la especificada en la certificación expedida por la entidad acreedora”.

6.- Cláusula de sumisión a los Juzgados del domicilio de la entidad de crédito

La Audiencia Provincial de Madrid (Sección 9ª). Auto de 11 febrero 2002 (JUR 2002/195120) establece: *Dentro de esas cláusulas abusivas debe incluirse la sumisión a los juzgados y tribunales de la parte que impone o establece las condiciones generales del contrato, toda vez que supone un perjuicio claro y evidente al derecho de defensa del consumidor o usuario cuando tiene que litigar fuera del lugar de su domicilio con los inconvenientes de gastos y dificultades que ello plantea, siendo por el contrario una ventaja a favor de contratante más fuerte que ha impuesto entre otras esa condición de sometimiento a un determinado órgano judicial. A la luz de la jurisprudencia anteriormente citada así como al artículo 11 de la ley general de defensa de los consumidores y usuarios, interpretado a la luz de la directiva citada debe considerarse abusiva y nula la cláusula de sumisión a los juzgados del domicilio del actor, cuando esta cláusula haya sido impuesta en un contrato de adhesión, con relación a consumidores y usuarios”.*

7.- Cláusula contractual de un depósito a plazo **conectado con inversiones financieras que** puedan ocasionar a los consumidores inversores la pérdida, total o parcial, de la cantidad invertida

La Sentencia del Tribunal Supremo, Sala de lo Civil, Sección Primera, número 834/2009, de 22 diciembre (RJ\2010\703), que confirma la victoria de ADI-CAE en relación con determinados depósitos a plazos comercializados por la Caja Rural del Mediterráneo, Sociedad Cooperativa de Crédito, confirmando las decisiones del Juzgado de Primera Instancia número 22 de Valencia, de 15 de marzo de 2005 y de la Audiencia Provincial de dicha ciudad (Sección Novena), de 14 de noviembre del mismo año, en cuanto establecen:

"1) Declaramos la nulidad del contenido del Anexo II al Contrato de Depósito de Alta Rentabilidad E-20 y en su consecuencia condenamos a la entidad demandada a restituir a cada uno de los afectados por la suscripción del referido Anexo el 50% del nominal de la inversión inicial que quedó afectado por el expresado documento -cláusula T- y los intereses legales de la expresada cantidad desde la fecha de suscripción en cada caso del referido documento, conforme al contenido del Fundamento Jurídico Sexto, segundo, subapartado 1) de la presente resolución.

2) Declaramos la nulidad de los contratos de compraventa directa de acciones, condenando a la entidad demandada a restituir a los adquirentes el importe del precio destinado a su adquisición y los intereses legales de la expresada cantidad desde la fecha de suscripción, en cada caso, de la orden de compra, conforme al contenido del Fundamento Jurídico Sexto segundo, subapartado 1) de la presente resolución".

Y los motivos de la declaración de nulidad de las cláusulas son varios en función de la cláusula anulada.

En primer lugar se confirmó lo declarado por el Juez de Primera Instancia de la nulidad de una de las cláusulas por falta de claridad. Así dice:

"9. El Juzgado declaró la nulidad de la cláusula M, así como la presentación del contrato tal como se realiza por falta de claridad e ilegalidad, al utilizar términos inadecuados y cobrar una comisión ilegal, produciendo error por falta de información suficiente y adecuada; ordenó el cese en esta actividad, y no incidir en lo sucesivo en la misma. Consideró, sin embargo, que no procedía la declaración de nulidad de los contratos celebrados subsiguientemente para paliar las consecuencias, al haber sido estos contratos subsiguientes libremente aceptados por los clientes dentro del ámbito de su autonomía de voluntad y, en

consecuencia, desestimó la petición de nulidad respecto a los contratos de compra de acciones, depósitos horizonte y otros, si bien los tuvo en cuenta por estar relacionados, y condenó a la Caja Rural a devolver las cantidades según listado de pérdidas aportado por la entidad demandada Caja Rural que ascienden a 224 183,91 €, más los intereses legales desde la presentación de la demanda, sin hacer pronunciamiento sobre costas."

Sin embargo, la Audiencia amplió la nulidad más allá de lo estimado por el Juzgado de Primera Instancia, al extenderla a los contratos que se firmaron posteriormente para intentar paliar los perjuicios causados a los consumidores afectados.

"10. La Audiencia Provincial desestimó el recurso de apelación promovido por Caja Rural y estimó parcialmente el recurso de apelación formulado por la representación procesal de ADICAE. Confirmó el pronunciamiento declarativo de nulidad, estimatorio de la acción de cesación ejercitada, de condena a devolver las cantidades que se indican, y sobre costas, y añadió los siguientes pronunciamientos:

a) Declaración de nulidad del contenido del Anexo II al Contrato de Depósito de Alta Rentabilidad E-20 y en su consecuencia condena a la entidad demandada a restituir a cada uno de los afectados por la suscripción del referido Anexo el 50% del nominal de la inversión inicial que quedó afectado por el expresado documento-cláusula T- y los intereses legales de la expresada cantidad desde la fecha de suscripción en cada caso del referido documento.

b) Declaración de nulidad de los contratos de compraventa directa de acciones, condenando a la entidad demandada a restituir a los adquirentes el importe del precio destinado a su adquisición y los intereses legales de la expresada cantidad desde la fecha de suscripción, en cada caso, de la orden de compra."

La Audiencia provincial señala los motivos que la llevan a declarar la nulidad de la cláusula introducida en el contrato.

"Se fundó, en síntesis, en que:

a) La normativa sobre información y transparencia en las inversiones, aun cuando no fue citada inicialmente, sin embargo fue apuntada por la actora en la demanda al describir los motivos por los que interesaba la declaración de nulidad.

b) No hay incongruencia en relación con la acción ejercitada, pues, en contra de lo que afirma Caja Rural, la cláusula controvertida es una condición general de la contratación y la norma aplicable no es el artículo 10 ter LCU, pues la sentencia ha estimado la nulidad de la cláusula por faltar a los parámetros de claridad y sencillez que en aplicación del artículo 8.1 LCGC por referencia al artículo 10.1.a LCU, cosa que determina la aplicación de la acción de cesa-

ción del artículo 12.2 LCGC, la cual no exige que haya indicios suficientes que hagan temer la reiteración de modo inmediato de la conducta cuya cesación se ordena.

c) La cláusula M vulnera por falta de claridad y sencillez el artículo 5.4 LCGC y artículo 10.1.a LCU; la información oral a que se refiere la entidad recurrente no puede constatarse que se haya producido en todos los casos, ni la forma en que la misma operó; se sitúa en el anexo, que está en letra pequeña, su extensión es considerable, utiliza un lenguaje financiero específico, es de comprensión compleja para quien no se encuentra habituado al manejo de los términos lingüísticos financieros que se utilizan; utiliza indebidamente la palabra comisión para referirse a la traslación al cliente de parte de las pérdidas generadas en la compraventa de valores; dice que el importe de la imposición será abonado, cuando el capital no se garantiza; la presentación del anexo invita a su firma sin lectura; únicamente se resaltan en mayúsculas el nombre de las acciones de sociedades extranjeras a cuya evolución se vincula, la expresión depósitos de alta rentabilidad y a nombre de la Caja Rural.

d) No puede aceptarse que el error en el consentimiento sea imputable a los clientes de Caja Rural, pues teniendo presente el perfil de los consumidores afectados, éstos actuaron en la confianza del asesoramiento que recabaron de los profesionales de banca, que, actuando de buena fe, no valoraron adecuadamente el riesgo que hacían asumir a sus clientes."

Para posteriormente fundamentar qué motivos le llevan a extender la nulidad al anexo II, básicamente por tratarse de condiciones generales de la contratación predisuestas en documento impreso por la demandada a doble columna, con tamaño de letra reducido y utilización de lenguaje financiero específico.

"e) En cuanto a la nulidad del Anexo II solicitada por ADICAE existe vicio en el consentimiento, en contra de lo que dice la sentencia de instancia, pues:

i) El Anexo II, suscrito por la mayoría de los afectados por la E-20 implicaba enjugar el importe de la cantidad perdida -y percibida por Caja Rural- conforme a la cláusula M y, en consecuencia, siendo las condiciones del Anexo II de la misma naturaleza que las condiciones del primer anexo, y siendo el anexo posterior consecuencia del primero, se cumplen en el supuesto examinado los presupuestos de propagación de los efectos de la nulidad al acto posterior.

ii) Las razones que determinan la nulidad de la condición M son igualmente extrapolables al contenido de las condiciones que integran el Anexo II (condiciones generales de la contratación predisuestas en documento impreso por la demandada a doble columna, con tamaño de letra reducido, utilización de lenguaje financiero específico...); dado el perfil de los clientes afectados resulta dudosa la afirmación de que la iniciativa contractual del Anexo II procede de los consumidores perjudicados y de su evaluación de la "evolución al alza" y

de que solicitaran de la Caja que ejercitase la opción que servía de cobertura al depósito atípico, cuando la opción fue ejecutada por Banco Cooperativo Español y Caja Rural soportó el pago a que se había comprometido.

iii) En suma, la entidad demandada omitió la diligencia que le era exigible por vulneración de los deberes de información y de transparencia que le incumbían;"

Continúa la Sentencia razonando las causas que llevan a declarar la nulidad de los contratos posteriores firmados por los consumidores perjudicados.

"f) En la compra de acciones que siguió a los contratos de Depósito de Alta Rentabilidad

i) No hubo dolo por parte de Caja Rural.

ii) Pero no consta la transparencia deseable en la operación en la medida en que las acciones eran las vinculadas a la relación contractual entre Caja Rural y Banco Cooperativo Español.

iii) No consta que se diese prioridad a los intereses de los perjudicados en relación a los propios intereses de la entidad demandada, que también había sufrido pérdidas.

iv) No hubo prudencia, pues no se pensó en diversificar el riesgo.

v) No tenían información sobre el perfil de los inversores y o consta acreditado que se les mantuviera adecuadamente informados sobre la evolución de los valores, que fue negativa."

8.- Cláusula de la obligación de devolución del capital e intereses, aparte de en el contrato, en un pagaré emitido por la parte prestataria

La Sentencia del Pleno de la Sala Civil del Tribunal Supremo de 12 de septiembre de 2014, revocando lo resuelto tanto por el Juzgado de Primera Instancia nº 4 de Paterna y la Audiencia Provincial de Valencia, entendió nula por abusiva la "condición general de los contratos de préstamo concertados con consumidores, en la que se prevea la firma por el prestatario (y en su caso por fiador) de un pagaré, en garantía de aquel, en el que el importe por el que se presentará la demanda de juicio cambiario es complementado por

el prestamista con base a la liquidación realizada unilateralmente por él, es abusiva y, por tanto, nula, no pudiendo ser tenida por incorporada al contrato de préstamo, y, por ende, conlleva la ineficacia de la declaración cambiaria."

En concreto, la cláusula decía:

"En interés de la parte prestataria y con la conformidad de "la Caixa" se conviene la incorporación de las obligaciones de devolución del capital y pago de intereses que, para la parte prestataria y los fiadores, se derivan de este contrato a un pagaré emitido por la parte prestataria con el aval de los fiadores de este préstamo. La formalización de este título no supone novación de las relaciones obligacionales originadas por este contrato ni produce efectos de pago, sino de garantía. El pagaré se emite en esta fecha, a la vista y se establece un término de presentación al cobro no superior a la duración de este préstamo más 12 meses. En caso de que las partes hubieran pactado en las condiciones particulares la opción de introducir "nuevos periodos de pago exclusivamente de intereses", cuyo ejercicio suponga una prórroga en el plazo de vencimiento del préstamo, el plazo de presentación antes citado no será superior a la "fecha de vencimiento final prorrogado máximo" más 12 meses."

Y el Tribunal Supremo entendió que la citada condición general era abusiva, y por tanto nula, por las siguientes razones:

Por otorgar a la entidad una posición ventajosa frente al consumidor.

"1ª) Teniendo en cuenta que el contrato de préstamo se ha celebrado en documento privado, no constituyendo un título ejecutivo del art. 517 de la Ley de Enjuiciamiento Civil por ausencia de intervención de fedatario público, se otorga a la entidad bancaria una mejora sustancial de su posición jurídica frente al consumidor, pues se le permite el acceso a un proceso privilegiado para el cobro de su crédito (...), sin que existan contrapartidas sustanciales para el consumidor."

Por dar la apariencia de que la cláusula es en beneficio de la entidad cuando es justamente al revés.

"2ª) En el presente caso es especialmente significativo que la cláusula 13ª del condicionado general del contrato de préstamo comience diciendo "En interés de la parte prestataria y con la conformidad de la Caixa....", como si fuese una concesión graciosa que se hace a la prestataria a instancia de ella, cuando la cláusula se encuentra predispuesta, como se colige de la referencia al aval de los fiadores, que no existen, sin que conste cuál sea ese interés como para renunciar a la intervención de fedatario público y emitir un pagaré en las condiciones que recoge la cláusula. El interés parece residenciarse en el abaratamiento de costes, pero tal ahorro arancelario en el fedatario público sería a base de sacrificar la función de información, asesoramiento

previo, control de la legalidad y seguridad jurídica, que son funciones que llevan a cabo los notario, (...). A la luz de ello no se aprecia el justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes exigido por el art. 80.1.c) del Texto Refundido."

Por permitir a la entidad una reclamación judicial a través de un procedimiento ventajoso para ella en perjuicio del consumidor.

"3ª) Con esta cláusula, pues, no sólo se eluden los controles administrativos y la necesaria información y transparencia a que se ha hecho mención, sino que se impide al tribunal el control de oficio de las cláusulas abusivas que pudiera contener el contrato de préstamo (por ejemplo, vencimiento anticipado), al basarse la acción no en el contrato sino en el pagaré emitido en garantía del cumplimiento del contrato, y no facilitarse todos los elementos utilizados para su liquidación y concreción de la suma adeudada."

Y por último, por alterar la carga de la prueba e imponer al consumidor la obligación de probar que no debe lo que se le reclama, cuando debería ser quien reclama el que pruebe el importe de la deuda.

"5ª) La cláusula que permite la utilización de este tipo de pagarés en las operaciones con consumidores opera una inversión de la carga de la prueba, pues es el demandado cambiario quien ha de oponer la excepción de complementación abusiva del importe del pagaré y probar los hechos que la sustentan, lo que no se produce en el caso del proceso de ejecución basado en póliza de préstamo, como afirma la STC 14/1992, de 10 de febrero. Esta inversión de la carga de la prueba en contra del consumidor tiene la consideración de cláusula abusiva en los arts. 82.4 y 88.2 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios."

9.- Cláusula suelo

Como ejemplo de la nulidad de las cláusulas suelo por el desequilibrio que genera entre las partes, procede hacer referencia a la Sentencia firme del Juzgado de lo Mercantil Número 2 de Málaga, de 19 de mayo de 2014, conseguida por ADICAE que declara la nulidad de la siguiente cláusula: *"En ningún caso, el tipo de interés aplicable al prestatario será inferior al TRES CON CINCUENTA (3,50) por ciento nominal anual."*

Y la entiende nula porque "De acuerdo con lo que prescribe el artículo 8 LCGC las condiciones generales que contradigan cualquier norma imperativa o prohibitiva son nulas de pleno derecho salvo que se establezca un efecto

distinto para el caso de contravención, siendo en particular nulas las que sean abusivas en contrato celebrado con consumidor.

Esta abusividad se concreta (art 3.1 Directiva 93/13 y 82.1 TRLCU) en que contradiciendo las exigencias de la buena fe causen un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato en perjuicio del consumidor, en un control abstracto que atiende a las circunstancias concurrentes en la fecha de suscripción del contrato y las previsibles por un empresario diligente a corto/medio plazo.

Dicho desequilibrio no ha de entenderse en términos económicos, sino en el sentido de real reparto de riesgos de la variabilidad de los tipos en abstracto. Si bien el futuro a medio/largo plazo es imprevisible, los riesgos de oscilación del tipo mínimo de referencia dan cobertura exclusivamente a la entidad crediticia y frustran las expectativas del consumidor de abaratamiento del crédito como consecuencia de la minoración del tipo de interés pactado como variable (el tipo pasa a ser variable únicamente al alza)."

10.- Cláusula de vencimiento anticipado en contratos de préstamo con garantía hipotecaria

La Audiencia Provincial de Pontevedra, por Auto nº 27/14, de 10 de febrero de 2014 declaró nula la siguiente cláusula:

"Supuestos de vencimiento anticipado. Principales supuestos de vencimiento anticipado.

No obstante la fecha de vencimiento establecido para este contrato en el apartado segundo de esta cláusula primera, se pacta expresamente que el prestatario perderá el derecho a utilizar el plazo y la entidad acreedora podrá declarar vencido el presente préstamo y reclamar anticipadamente la devolución del capital prestado o en su caso, de la parte del mismo no amortizada, intereses, demoras y demás gastos pactados y exigir todo ello judicial o extrajudicialmente, ejercitando las acciones correspondientes, incluso, en su caso, la acción hipotecaria, en los siguientes supuestos:

Por falta de pago a sus vencimientos de cualquier cuota de amortización de capital y/o intereses a que se refiere esta cláusula primera".

Y la declaró nula porque esta cláusula "permite al acreedor declarar vencido el préstamo (perdiendo el prestatario el derecho a utilizar el plazo) en caso de falta de pago de una sola cuota de amortización de capital o intereses, de suerte que, su carácter abusivo, con independencia de otras consideraciones, deriva de su carácter infractor de lo prevenido en el actual artículo 693.2 LEC (...) a cuyo tenor podrá reclamarse la totalidad de lo adeudado por capital y por intereses si se hubiese convenido el vencimiento total en caso de falta de pago de, al menos, tres plazos mensuales sin cumplir el deudor su obligación de pago o un número de cuotas tal que suponga que el deudor ha incumplido su obligación por un plazo, al menos, equivalente a tres meses, y este convenio constase en la escritura de constitución."

10- Nulidad de la imputación de determinados gastos al consumidor en un contrato de préstamo con garantía hipotecaria

La Sentencia de la Audiencia Provincial de Pontevedra de 14 de mayo de 2014 declaró la nulidad de varias cláusulas de los contratos empleados por "NCG Banco SA" para la concesión de préstamos hipotecarios.

En concreto declaró nula la siguiente cláusula:

"5º.- GASTOS A CARGO DE LA PARTE PRESTATARIA

Son de cuenta de la parte prestataria los siguientes gastos:

b) Aranceles notariales y registrales relativos a la constitución, modificación o cancelación de la hipoteca que en esta escritura se constituye así como los de las actas, solicitudes y asientos correspondientes a las entregas del capital prestado.

c) Los tributos que graven esta operación.

d) Gastos de tramitación de esta escritura en el Registro de la Propiedad y en la oficina Liquidadora del Impuesto, así como una copia de la misma, liquidada e inscrita en el Registro de la Propiedad para la Caja, que se expide sin finalidad ejecutiva, y los de una copia que la Caja tuviera, en su caso, necesidad de solicitar con eficacia ejecutiva.

e) Los derivados de la conservación del inmueble hipotecado, así como seguros de daños y de caución a que se hace referencia en el apartado e) de la cláusula 9ª.

f) Los gastos procesales o de otra naturaleza derivados del incumplimiento por la parte prestataria de su obligación de pago, y los derechos de procurador y honorarios de Abogado de que la Caja se valiera, aunque no sea obligatoria su intervención.

g) Cualquier otro gasto que corresponda a la efectiva prestación de un servicio, relacionado con el préstamo, que no sea inherente a la actividad de la Caja dirigida a la concesión o administración del préstamo."

Los fundamentos para la declaración de nulidad de estas cláusulas son las siguientes:

En cuanto a los gastos de tramitación notariales y registrales, declara su nulidad por imponerlos en todo caso al consumidor cuando, según los aranceles aplicables no les son siempre imputables y por lo tanto se le sitúa en una posición de desequilibrio respecto del empresario.

"De acuerdo con la norma 6ª del Anexo II del Real Decreto 1426/1989, de 17 de noviembre, por el que se aprueba el Arancel de los Notarios, prevé que la obligación de pago de los derechos corresponderá a los que hubieren requerido la prestación de funciones o los servicios del Notario y, en su caso, a los interesados según las normas sustantivas y fiscales, y si fueren varios, a todos ellos solidariamente.

Y análogamente, el obligado al pago de los derechos del Registrador es aquella o aquellas personas a cuyo favor se inscriba o anote inmediatamente el derecho, siendo exigibles también a quien haya presentado el documento, aunque en todo caso se abonarán por el presentante que sea transmitente del derecho o que tenga interés en asegurar el derecho que se pretende inscribir; por otra parte, los derechos correspondientes a certificaciones y manifestaciones serán de cargo de quienes la soliciten (cfr. la norma octava del anexo II del Real Decreto 1427/1989, de 17 de noviembre, por el que se aprueba el Arancel de los Registradores de la Propiedad).

Los mencionadas normas atribuyen la responsabilidad del pago al solicitante del servicio de que se trate (sea la prestación de una función o la expedición de una copia) o a cuyo favor de inscriba el derecho o solicite una certificación.

En la generalidad de los casos la que gestiona la formalización del contrato y solicita la intervención del fedatario público es la entidad financiera, que también es la persona jurídica a favor de la que se inscribe el mismo.

Por tanto, la cláusula 5ª de la póliza de préstamo, lejos de asegurar una mínima reciprocidad entre los gastos producidos como consecuencia de la intervención notarial y registral, hace recaer su práctica totalidad sobre el hipotecante, a pesar de que, a falta de pacto expreso entre las partes, la aplicación de la norma

reglamentaria permitiría una distribución equitativa, pues si bien el beneficiado por el préstamo es el cliente y dicho negocio puede conceptuarse como el principal frente a la constitución de la hipoteca, no puede perderse de vista que la garantía se adopta en beneficio del prestamista.

Se trata, pues, de una estipulación que ocasiona al cliente consumidor un desequilibrio relevante y que no cabe pensar que aquél hubiera aceptado razonablemente en el marco de una negociación individualizada, apareciendo expresamente recogida en el catálogo de cláusulas que la ley tipifica como abusivas (art. 89.2 TRFCU), por lo que debe ser declarada nula.”

También declara la nulidad de la cláusula que impone al consumidor **el pago de los tributos que graven el préstamo hipotecario**, ya que, como en el caso anterior, no siempre ni en todo caso le son imputables, por lo que ocasiona un desequilibrio en su perjuicio.

“La cláusula 5ª letra d) atribuye al prestatario hipotecante el pago de los tributos que graven la operación, sin distinción de ninguna clase. (...) De esta forma, no es cierto que la entidad financiera quede al margen de los tributos que pudieran devengarse con motivo de la operación mercantil, sino que, al menos en lo que respecta al impuesto sobre actos jurídicos documentados, será sujeto pasivo en lo que se refiere a la constitución del derecho y, en todo caso, de las copias, actas y testimonios que interese y que, a través de la cláusula litigiosa, carga indebidamente sobre la otra parte contratante.

A mayor abundamiento, nada impide al legislador crear otros tributos sobre actuaciones de futuro, o variar elementos de los existentes como el sujeto responsable, haciendo recaer la obligación sobre la entidad financiera. Piénsese, a título de ejemplo, en la cancelación del derecho de hipoteca, notarial y registralmente.

Si a lo expuesto se une, de un lado, que nos hallamos ante normas que generalmente tienen carácter imperativo, lo que determina la nulidad de cualesquiera pactos que las contravengan al no determinarse otra consecuencia para el caso de infracción, y de otro lado, el tenor del art. 89.3 c) TRLCU, que considera como abusiva la estipulación que imponga al consumidor el pago de tributos en los que el sujeto pasivo es el empresario, forzoso es declarar la nulidad de la cláusula analizada, tanto por vulnerar normas de carácter imperativo como ser palmariamente abusiva al descargar toda la carga tributaria, con independencia del hecho desencadenante del impuesto y de la identidad del beneficiado por dicho hecho, sobre una de las partes del contrato.”

Declara nulo **que el banco se reserve el derecho a decidir si acepta la compañía de seguros contratada para asegurar la vivienda hipotecada**, por entender que vulnera la prohibición de dejar el cumplimiento del contrato a la voluntad del empresario.

“En principio, la imputación al prestatario hipotecante de los gastos de conservación del inmueble hipotecado tiene un fundamento sólido en los arts. 1129 del Código Civil y 117 de la Ley Hipotecaria, puesto que el préstamo se concede por un importe y en unas condiciones que parecen directamente ligadas al valor del bien que constituye la garantía de devolución, de modo que cualquier merma del bien incide directamente en la disminución de la garantía.

No estamos ante una garantía desproporcionada en el sentido prohibido por el art. 88.1 TRLCU, sino ante una consecuencia de la obligación de conservar y reparar diligentemente el bien hipotecado y de asegurarlo contra todos los riesgos que pudieran afectarlo, que se contiene en la cláusula 9ª letra e) de la escritura. Cuestión distinta es que en la cláusula 9ª letra e), a la que se remite la cláusula 5ª letra e), se incluye un inciso por el que la entidad financiera se reserva “el derecho de aceptar a la Entidad Aseguradora, que podrá rechazar por causas justificadas y la póliza de seguro concertada”. Esta estipulación viola el art. 1256 del Código Civil y el art. 85.3 TRLCU porque en definitiva viene a dejar a la decisión del empresario la elección de la compañía con la que el consumidor deba contratar, por lo que debe ser anulada.

La Sentencia declara que **la imputación al consumidor de los gastos procesales o de otra naturaleza derivados del incumplimiento por la parte prestataria de su obligación de pago, y los derechos de procurador y honorarios de Abogado de que la Caja se valiera, aunque no sea obligatoria su intervención** ya que sitúa al consumidor en una situación de desequilibrio respecto del empresario al imponerle siempre y en todo caso unos gastos que no tiene obligación legal de asumir.

“(…) Los gastos del proceso aparecen perfectamente regulados en los arts. 394 y 398 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, para los procesos declarativos, y en los arts. 559 y 561 para los procesos de ejecución.

(…)

En consecuencia, la imposición en todo caso de las costas procesales no sólo infringe normas de orden público, lo que comportaría sin más su nulidad ex art. 86 TRLCU y art. 8 LCGC, sino que introduce un evidente desequilibrio en la posición de las partes, al hacer recaer a todo trance las consecuencias de un proceso sobre una de las partes sin tener en cuenta ni la procedencia legal de la reclamación o de la oposición a la reclamación, ni las facultades de moderación que la ley reconoce al Tribunal cuando aprecie serias dudas de hecho o de derecho.

Y a esta conclusión no se opone el hecho de que las entidades crediticias no hagan valer ante los órganos judiciales la referida estipulación porque ello responde a la constatación de la inoperancia de tal invocación, que no impide que, al margen de los Tribunales y prevaliéndose de la falta de conocimientos o

de la posición de inferioridad del consumidor, pueda invocarse en una relación directa extraprocesal con resultado favorable para la prestamista.

En cuanto a la imputación de los honorarios y aranceles de procurador, aun en los casos en que su intervención no sea preceptiva, la estipulación conculca directamente el art. 23.5 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, que excluye tales gastos de la eventual condena en costas, salvo que el Tribunal aprecie temeridad o que el domicilio de la parte representada o defendida en juicio esté en un lugar distinto a aquél en que se ha tramitado el juicio, por lo que, además de la falta de reciprocidad entre los derechos y obligaciones de las partes y la dificultad para el consumidor de valorar las consecuencias por desconocer en el momento de la firma el cúmulo de actuaciones en las que eventualmente podría valerse la entidad contratante de tales profesionales sin ser preceptivo (actos de conciliación, procedimiento monitorio, juicio verbal en reclamación de cantidad inferior a la establecida legalmente...), lo que de por sí sería suficiente para considerar la cláusula como abusiva, procede declarar la nulidad de la misma al amparo de los arts. 86 TRLCU y 8 LCGC."

Ya por último declara la nulidad de la imposición al consumidor de **cualquier otro gasto que corresponda a la efectiva prestación de un servicio, relacionado con el préstamo**, que no sea inherente a la actividad de la Caja dirigida a la concesión o administración del préstamo, al vulnerar la prohibición de imponer al consumidor bienes o servicios accesorios no solicitados.

"La estipulación aparece expresamente recogida en el listado del art. 89 TRLCU, que en su apartado 4 considera en todo caso como abusivas las cláusulas que impongan al consumidor y usuario de bienes y servicios complementarios o accesorios no solicitados, mientras que en el apartado 5º extiende tal calificación a los incrementos de precio, es decir, a los cobros, por servicios accesorios, financiación, aplazamientos, recargos, indemnización o penalizaciones que no correspondan a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptados o rechazados en cada caso expresados con la debida claridad o separación.

Obsérvese que la estipulación no distingue en función de quien interese el servicio o a quien beneficie, ni exige la previa aceptación del mismo por parte del prestatario, sino que deja a la voluntad de la entidad financiera tanto la oportunidad de su prestación como la fijación de su importe y condiciones de cobro, esto es, traslada al empresario la facultad de decidir unilateralmente la celebración de un nuevo contrato, aunque sea accesorio, y las condiciones del mismo, sin que ni siquiera se recoja la obligación de informar inmediatamente al cliente ni, por supuesto, se reconozca la facultad del mismo de resolver el contrato ante la modificación o el nuevo servicio unilateralmente implantado, incurriendo así en la prohibición general recogida en el art. 85 TRLCU y, en particular, en el apartado 3º de dicha norma."

SENTENCIAS QUE DECLARAN ABUSIVAS CLAÚSULAS EN CONTRATOS DE SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL

1.- CONTRATO: MANTENIMIENTO ASCENSORES/ELEVADORES.

EMPRESA : ZARDOYA OTIS, S.A.

SENTENCIA DEL TRIBUNAL SUPREMO, NÚMERO 152/2014, de once de marzo de dos mil catorce.

Nulidad cláusula de penalización por desistimiento.

Se declara nula por abusiva la cláusula que impone una penalización a favor de la empresa encargada del mantenimiento de un ascenso o elevador, cuando el cliente decide desistir del contrato. El fundamento de la nulidad radica en que el contrato de manteniendo es un contrato predispuesto, no negociado individualmente, y que presenta un evidente desequilibrio entre las posiciones de las partes. Así los derechos y obligaciones de cada parte quedan desproporcionados a favor de la empresa y en contra de los consumidores.

2.- CONTRATO : TRANSPORTE/VIAJES

EMPRESA : VUELING AIRLINES, S.A.

SENTENCIA DE LA AUDIENCIA PROVINCIAL DE BARCELONA, SECCIÓN 15, NÚMERO 363/2013, de veintiuno de octubre de dos mil trece.

Nulidad de las siguientes cláusulas (denominadas artículos en este contrato) por abusividad: Artículo 4.4.Precios. Circunstancias excepcionales, apartado A) y B): *"Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados relativos a la no devolución del precio y el coste por cambio de vuelos, VUELING aplica un régimen especial en los siguientes supuestos: A) INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA: En el caso de que el Pasajero, su cónyuge, hijo, padre o madre hayan de sufrir una intervención quirúrgica obligatoria en la fecha del vuelo, se podrá solicitar gratuitamente un cambio de fecha del mismo, pero en ningún caso podrá solicitar la devolución del importe del Billete. No obstante lo anterior, en caso de que hubiese una diferencia de tarifa en la nueva asignación de vuelos con respecto a la original se deberá abonar. Se establece un periodo máximo de 6 meses desde la fecha de compra del Billete para realizar los nuevos trayectos asigna-*

dos. Es decir, se tendrá que volar antes de que transcurran 6 meses desde la fecha de compra del Billete o Billete de Conexión." Esta cláusula se considera abusiva por cuanto si se producen determinadas circunstancias excepcionales las consecuencias sobre la vigencia y precio del servicio quedan a la exclusiva voluntad de la empresa sin que el consumidor pueda apartarse del contrato.

"B) DEFUNCIÓN: En caso de defunción del Pasajero, sus familiares pueden solicitar el reembolso del Billete. En el supuesto de que la persona fallecida no fuese el Pasajero, sino el cónyuge, padre, madre o hijo del Pasajero se podrá solicitar el cambio de fecha sin coste adicional salvo la diferencia de tarifas en su caso. Se establece un periodo máximo de 6 meses desde la fecha de compra del Billete para realizar los nuevos trayectos asignados. Es decir, se tendrá que volar antes de que transcurran 6 meses desde la fecha de compra del Billete o Billete de Conexión". Esta cláusula se considera abusiva, además de lo anteriormente expuesto para el apartado A, por cuanto no se equipara a la pareja de hecho con el cónyuge, lo que supone una merma de los derechos de la primera y un claro desequilibrio para esos consumidores.

Artículo 7.2.1. Horarios y enlaces, retrasos, desvíos, sustitución, cancelación de vuelos y Pasajeros no admitidos a embarque. En el apartado correspondiente a las "Indemnizaciones por cancelación o sobrevenida de Billetes o Billetes de conexión" se considera abusiva y debe ser eliminada de la cláusula la referencia a los "problemas técnicos que afecten a la aeronave"; "demás problemas de orden laboral" y "fallos en los suministros de proveedores o de subcontratistas". El motivo de la nulidad radica en que la empresa intenta hacer pasar por circunstancias excepcionales supuestos que no lo son. Suponen una exoneración de responsabilidad totalmente infundada.

Artículo 8.2. Equipaje. Restricciones en el equipaje, y Derecho del transportista a rechazar el equipaje" "8.2. Restricciones en el equipaje. Está prohibido transportar como equipaje:

iv. Artículos u objetos que, a juicio del Transportista, no sea adecuado transportar debido a su peso, configuración o tamaño.

v. Artículos u objetos frágiles y/o perecederos, dinero en efectivo o en valores negociables, valores mobiliarios, muestrarios, cámaras, videojuegos, joyas y objetos de valor, piedras y metales preciosos, ordenadores, dispositivos electrónicos, documentos de identidad (pasaporte, DNI, etc.).

"8.3. Derecho del Transportista a rechazar el equipaje. El transportista se reserva el derecho a no transportar cualesquiera objetos o artículos enumerados en el párrafo anterior por razones de seguridad u operativas.

8.8 "en caso de daños en el equipaje, la compañía no se responsabilizará de: abolladuras, rasguños, manchas, asas y/o ruedas rotas"

Se declaran abusivos estos apartados puesto que contradicen la Ley de Navegación Aérea, por falta de claridad y por limitar la responsabilidad del empresario.

Artículo 10.2. Derecho del transportista a denegar el transporte a los pasajeros y restricciones al transporte. Restricciones al transporte. De acuerdo con dicha cláusula, "*sólo se permitirá un máximo de 6 menores con edades entre 5 y 8 años a bordo*". La nulidad deviene por la falta de claridad necesaria. La limitación no está justificada y, por tanto, carece de fundamento.

Artículo 15. Servicios adicionales propios y ajenos: "*En el caso de que el vuelo del Pasajero fuera cancelado o sufriera un retraso, VUELING no responderá en ningún caso de los servicios adicionales que el Pasajero hubiera contratado con terceros, aunque la reserva se hubiera realizado por el Pasajero teniendo en cuenta la llegada puntual de la aeronave de VUELING. En ese caso, el Pasajero, habrá de entenderse para solucionar el problema exclusivamente con la empresa a través de la cual reservó los citados servicios adicionales, quedando VUELING exenta de toda responsabilidad*". En este caso, la cláusula impugnada exonera al transportista de aquello que, de acuerdo con lo dispuesto en esas Leyes, pudiera reclamar el consumidor. Se trata, en definitiva, de una traba inadmisibles para el ejercicio de las acciones y, por ello, ha de ser anulada.

3.- CONTRATO : COMPRAVENTA VIVIENDA.

EMPRESA : URBEM, S.A.

SENTENCIA DEL TRIBUNAL SUPREMO, NÚMERO 183/2013, de veintiuno de marzo de dos mil trece.

Nulidad de la cláusula que deja el plazo de entrega de la vivienda a la voluntad del empresario: "*transcurrido el plazo de entrega de llaves y su prórroga, la parte compradora podrá dar por resuelto el presente contrato, sin otro requisito que notificar fehacientemente a la vendedora, su decisión de resolver, viniendo ésta obligada a reembolsarle las cantidades efectivamente entregadas a cuenta. No existirá causa de resolución en el caso de que la demora en la entrega de llaves fuese debida a retraso en la obtención de las licencias o autorizaciones administrativas o enganches de las compañías suministradoras, siempre que las obras estuvieran concluidas dentro del plazo estipulado o su prórroga*".

Se declara nula la referida cláusula y se posibilita al consumidor a dar por resuelto el contrato, ante el incumplimiento del plazo de entrega, puesto que se genera un desequilibrio de derechos y obligaciones entre las partes ya que la promotora-vendedora puede optar por cumplir o resolver sin estar sujeta a unos plazos reales de entrega.

4.- CONTRATO : COMPRAVENTA VIVIENDA.

EMPRESA : MONTHISA RESIDENCIAL , S.A.

SENTENCIA DEL TRIBUNAL SUPREMO, NÚMERO 557/2014, de veintidós de octubre de dos mil catorce.

Nulidad cláusula que impone el pago de la plusvalía a los consumidores: *"todos los tributos, honorarios y suplidos notariales y registrales, arbitrios, el impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (plus valía) y demás gastos que se deriven de la presente escritura, serán satisfechos en su totalidad por la parte compradora".*

Se declara nula la obligación de pago de la plusvalía con base en el artículo 89 del Texto Refundido de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios, al imponer al consumidor el pago de tributos en los que el sujeto pasivo es el profesional. Y, además, por tratarse de una estipulación estipulaciones no negociadas individualmente que en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.

5- CONTRATO : COMPRAVENTA VIVIENDA.

EMPRESA : CUYBAL PROMOCIONES, S.A.

SENTENCIA DEL TRIBUNAL SUPREMO, NÚMERO 842/2011, de veinticinco de noviembre de dos mil once.

Nulidad cláusula que impone el pago de la plusvalía a los consumidores: *"todos los gastos e impuestos que pudieran derivarse de este documento y el otorgamiento de la escritura pública de compraventa, honorarios de matriz, registro de la propiedad, impuesto municipal sobre el incremento sobre el valor de los terrenos, aunque éste sea liquidado a nombre de la sociedad vendedora, los gastos de subrogación en el préstamo y cancelación del mismo sobre la vivienda transmitida y los intereses que éste devengue sobre el momento en que sea requerido para su entrega, así como lo que a la citada vivienda corresponda desde entonces por contribuciones, arbitrios, impuestos, pólizas de seguros, etc., son de la exclusiva cuenta de los compradores, quienes facultan a la sociedad vendedora para pagar los intereses y demás exacciones que correspondan a la vivienda vendida en tanto no esté directamente subrogado en ellas, en cuyo caso los compradores reintegrarán lo adelantado cuando sean requeridos para ello por la sociedad vendedora"*

Se declara nula la obligación de pago de la plusvalía con base en el artículo 89 del Texto Refundido de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios, al imponer al consumidor el pago de tributos en los que el sujeto pasivo es el profesional. Y, además, por tratarse de una estipulación estipulaciones no negociadas individualmente que en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.

6.- CONTRATO : TELEFONÍA

EMPRESA : TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.

SENTENCIA Nº 21/2011 TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE CATALUNYA de 19 de enero de dos mil once.

El Tribunal dispone la abusividad de las siguientes cláusulas:

La **cláusula relativa a la vinculación de la prestación con una línea básica operada por Telefónica de España resulta del hecho de que es causa de baja automática** en el servicio de ADSL la utilización por parte del cliente del servicio ADSL a través de líneas telefónicas ajenas a Telefónica de España (cláusula 16.1.2, folio 88 expediente administrativo), lo que nada tiene que ver con las razones técnicas y regulatorias a las que se refiere la defensa de la sociedad apelante.

La **cláusula relativa a los datos exigidos al consumidor para darse de alta en el servicio** es abusiva porque mientras que para darse de alta basta proporcionar el nombre completo y apellidos, dirección postal, de correo electrónico y dos teléfonos de contacto, sexo, profesión, nacionalidad, número de NIF, tarjeta de residencia o pasaporte, en su caso (cláusula 10.1, folio 86 expediente administrativo), para darse de baja, por el contrario, se le exige que lo comunique mediante el envío de una comunicación vía fax, a la que se habrá de acompañar fotocopia del DNI del titular del servicio ADSL, o utilizar otros medios en la medida en que resulte fehacientemente acreditada su identidad, su voluntad de dar por terminado el contrato y la fecha en la que desea sea llevada a cabo dicha terminación (cláusula 16.2, folio 88 expediente administrativo), lo que implica un evidente desequilibrio entre los datos solicitados en uno y otro caso.

La **cláusula relativa a la forma de pago** (cláusula 6.1.2, folio 82 expediente administrativo) es abusiva en cuanto que, tras un inicio redactado cumpliendo la exigencia del artículo 105 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, que aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, del reconocimiento del derecho del consumidor a la elección del

medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial, a continuación los limita a la domiciliación bancaria o la tarjeta de crédito.

La cláusula que establece que en caso de retraso en el pago, Terra podrá suspender temporal o definitivamente la prestación del servicio de ADSL si, tras requerir de pago al cliente, éste no lo hace efectivo en un plazo de siete días, y que a efectos de facturación, en caso de que el cliente tenga contratado más de un producto/servicio con Terra, y con la única finalidad de facilitarle la gestión de los servicios, Terra podrá agruparlos en una única factura, tomando como fecha de facturación de referencia el día en que el cliente se dio de alta por primera vez en un producto/servicio (cláusula 6.12, folio 82 expediente administrativo), es abusiva en cuanto que, estando previsto en el artículo 118.1 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, que aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, que el impago del cargo por los servicios de acceso a internet o de servicios de tarifas superiores, en especial del servicio de tarificación adicional, solo dará lugar a la suspensión de tales servicios, resulta imposible, como consecuencia del sistema de factura utilizado en el que si bien se diferencian los conceptos de precios que se tarifican por los servicios que se prestan se factura por la suma total, que un impago parcial pueda imputarse al servicio de voz o al de ADSL, pudiendo en tal caso Terra hacer uso abusivo de dicha cláusula.

La cláusula relativa a la **disponibilidad del servicio ADSL**, es abusiva en cuanto que si bien inicialmente el compromiso es la disponibilidad de forma permanente las 24 horas al día durante los 365 días al año, a continuación se añade que "ello no obstante el servicio se interrumpirá cuando ello resulte necesario o conveniente para proceder a realizar las operaciones de actualización del mismo, de reparación o mantenimiento de la red de transporte...realizadas por su propietaria" (cláusula 7.1 , folio 84 expediente administrativo), que no queda salvaguardada por la expresión de que "la responsabilidad de Terra por la falta de disponibilidad del servicio ADSL, será la que, en cada momento, determine el marco legal vigente", porque aquí, a diferencia de la cláusula de limitación de responsabilidad por la falta de continuidad, interrupciones o deficiencias en la prestación del servicio ADSL, según el marco legal vigente aplicable en cada momento, no solo interviene Terra sino también la propietaria de la red de transporte sin quedar nítida mente claro el alcance de la responsabilidad de Terra y de los terceros intervinientes en las operaciones de mantenimiento de la red, que pueden desactivar los circuitos y, en consecuencia, el servicio ADSL.

La consideración de abusivas de las cláusulas relativas a la ley aplicable y jurisdicción ADSL (cláusula 17, folio 88 expediente administrativo), y a la modificación de tarifas (cláusula 8.4 condiciones particulares del servicio de voz, folio 120 expediente administrativo), responden cabalmente a la apreciación que se contiene en la sentencia apelada, como es hacer creer al consumidor

lego en derecho en el primer caso que puede verse sometido al fuero del domicilio de la sociedad recurrente si la ley lo permitiera y la suscripción de la cláusula a la renuncia a cualquier otro foro, al decirse que "en el supuesto de que las partes vinculadas por el presente contrato pudieran válidamente someterse a un fuero determinado, ambas con renuncia expresa a cualquier otro, se someten a los Juzgados correspondientes al término municipal de Pozuelo de Alarcón, donde se encuentra ubicado el domicilio social de Terra", y en el segundo dejarlo en la indefinición de los derechos que le asisten, entre ellos la resolución del contrato, al disponer que "Terra se reserva el derecho de modificar las tarifas aplicables al servicio de voz en cualquier momento, sin perjuicio de los derechos que al cliente asistan con arreglo a la normativa vigente en caso de modificación de precios y otras condiciones económicas", cláusulas todas ellas que redactadas en contra de las exigencias de la buena fe causan un perjuicio al consumidor y producen un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes derivados del contrato.

7.- CONTRATO : TELEFONÍA

EMPRESA : ORANGE (FRANCE TELECOM)

SENTENCIA NÚMERO 00118/2014 DEL JUZGADO DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DE OVIEDO DE 12 DE MAYO DE 2014.

La empresa impone una penalización de 30 euros al consumidor por hacer valer su derecho al desistimiento por lo que el Tribunal declara la nulidad de esta cláusula por ser contraria a lo establecido en el Artículo 102.2 del Texto Refundido de la Ley para la Defensa de los Consumidores y Usuarios que establece que "Serán nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento o la renuncia al mismo."

En este caso, ciertamente ese desistimiento se permitió se efectuase si bien ello conllevó un cargo de 30 euros que no tendría encaje alguno en la norma en la medida que no se había recibido terminal alguno que hubiera que devolver y que pudiera encajar en ese apartado de "coste directo de devolución".

8.- CONTRATO : TRANSPORTE.

EMPRESA : SPANAIR.

SENTENCIA NÚMERO 886/2011 DE LA SALA DE LO CIVIL DEL TRIBUNAL SUPREMO DE 12 DE DICIEMBRE DE 2011.

En primer lugar la compañía impone una cláusula que establece un cargo por emisión del billete del vuelo en formato papel en concepto de "gastos de documentación y tramitación del contrato de transporte ". Se trataba de un recargo independiente del importe de la tarifa y de que el billete no se emitiera en papel que no se correspondía con prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso expresados con la debida claridad o separación.

Por ello, el Tribunal falla determinando que dicha cláusula es abusiva en virtud del apartado 24 de la disposición adicional primera de la citada Ley 26/1984, de 19 de julio - conforme al que son abusivos " los incrementos de precio por servicios, financiación, aplazamientos, recargos, indemnización o penalizaciones que no correspondan a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptados o rechazados en cada caso expresados con la debida claridad o separación".

Cláusula 11ª de sumisión a los Tribunales de Madrid " las partes renuncian expresamente al fuero que les pudiera corresponder y someten expresamente a los Juzgados y Tribunales de Madrid capital para cualquier controversia que pueda surgir en la interpretación y ejecución de las presentes condiciones contractuales". Así como que dicha condición general, por establecer una sumisión expresa a órganos judiciales que no eran los del domicilio de la demandante, también debía considerarse abusiva, de acuerdo con lo establecido en el apartado 27 de la citada disposición adicional.

Se determina su abusividad en atención a lo dispuesto en el artículo Artículo 90 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios que califica como abusivas aquéllas cláusulas que establezcan "La previsión de pactos de sumisión expresa a Juez o Tribunal distinto del que corresponda al domicilio del consumidor y usuario, al lugar del cumplimiento de la obligación o aquél en que se encuentre el bien si éste fuera inmueble."

Anexo III

Modelos de negociación y reclamación

¿CÓMO COMBATIR LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS DE CONSUMO?

Ante la existencia de una cláusula abusiva debemos actuar de manera contundente, y nunca admitiendo falsas explicaciones para mantener su presencia. A continuación vamos a exponer como evitar la imposición de cláusulas abusivas y si fuera el caso, como reclamar su existencia. De esta forma, podemos distinguir dos fases de intervención: previa a la firma, y posterior a la misma.

El control de las cláusulas abusivas debe efectuarse en un primer momento, antes de firmar el contrato. Es preciso solicitar borradores de los contratos o copias para poder leerlos con detenimiento y poder plantear a la entidad o empresa, la dudas que nos pueda generar. Es fundamental “prevenir” los problemas, y por ello es preciso saber y conocer lo que firmamos. Y si existen dudas, acudir a las asociaciones de consumidores como ADICAE, para que nos ayuden a entender los contratos. Siempre serán mucho más claros y totalmente imparciales, frente a unas explicaciones dadas por la empresa. De esta forma, si detectamos cláusulas abusivas debemos instar su eliminación antes de la firma.

Si no hemos realizado ese control inicial, o pese a efectuarlo, no hemos “detectado” una cláusula abusiva hasta después de firmar el contrato, es decir, cuando ya se está ejecutando, es necesario agotar la vía de negociación con la entidad financiera o la proveedora del servicio. Desgraciadamente la práctica nos dice que las posibilidades de negociar son complicadas y no aceptan de mutuo acuerdo la eliminación de cláusulas de sus contratos predispuestos. Pero es necesario que el primer paso para la reclamación se efectúe ante los servicios de atención al cliente de aquellos que nos quieren imponer la cláusula. Es preciso agotar esta vía previa de negociación.

Si esta primera reclamación es desestimada o no se contesta en un plazo de un mes, podemos proceder a presentar reclamación ante los servicios de consumo de las autoridades municipales, autonómicas o nacionales. Para ello, nuestro consejo es solicitar la asistencia y ayuda de una Asociación de Consumo (volvemos a poner el ejemplo de ADICAE) que velará por que en la tramitación administrativa del expediente se garanticen todos los derechos del consumidor. No olvidemos la situación de evidente desequilibrio entre el consumidor y las empresas. No podemos confiar que la Administración velará de forma efectiva y previa por nuestros intereses. Esto nos puede llevar a una situación de desequilibrio con la otra parte y a ver desestimadas nuestras pretensiones. Para ello es necesario contar con el apoyo de entidades que defiendan esos derechos de los consumidores.

Señalar que la vía administrativa puede conllevar sanciones a las entidades por parte de las autoridades autonómicas, principalmente, incluso obligando a la reparación del daño causado y devolución del perjuicio sufrido.

Y si la vía administrativa no surte efectos quedará acudir a la vía judicial para solicitar que los Juzgados y Tribunales anulen la cláusula contraria a nuestros derechos. También es posible acudir a la vía judicial sin necesidad de pasar por los órganos de consumo o autoridades administrativas competentes. Para ello, es evidente que se necesita de profesionales, abogados, expertos en consumo que puedan informar a los consumidores del coste de la vía judicial y que informen sobre las características del procedimiento a interponer.

En todo caso, debemos tener presente la necesidad de que todos los consumidores tomen conciencia de que unidos y en grupo será mucho más sencillo defender sus intereses y sus derechos. Seguro que existen consumidores como usted que se están enfrentando al mismo problema.

Por ello, desde ADICAE se está luchando encarecidamente por defender las acciones colectivas, acciones de cesación de conductas contrarias a los consumidores y acciones acumuladas. Es decir, poder representar a un amplio número de consumidores que padecen el mismo problema y poder defenderlos a todos dentro de un mismo proceso judicial para facilitar la defensa de sus derechos y el acceso a la justicia. De esta manera, las sentencias que se consigan afectarán al mayor número de usuarios posibles por tratarse de acciones colectivas y no de sentencias individuales.

MODELO DE SOLICITUD DE NEGOCIACIÓN

(Tanto para contratos bancarios como de consumo general)

AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ENTIDAD _____
Oficina número _____, sita en _____

DON/DOÑA _____, mayor de edad,
con DNI/NIE número _____, y domicilio sito en _____
_____, por medio del presente escrito

MANIFIESTA:

Que con fecha _____¹ se suscribió con la entidad a la que me dirijo
contrato de _____²

Que en dicho contrato aparece la cláusula número _____³
que a mi parecer vulnera mis legítimos derechos como consumidor.

De esta forma, SOLICITO mantener una reunión con el responsable territorial
o de zona a los efectos de trasladarle mi pretensión de que dicha cláusula sea
anulada y ser resarcido de los perjuicios causados.

En _____, a _____ de _____ de 20 _____

1. Indique la fecha que aparezca en el contrato (asegúrese de que es la fecha en la que realmente firmó el contrato)
2. Indique el nombre del contrato
3. Indique el número de la cláusula problemática o su denominación.

AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ENTIDAD _____
Oficina número _____, sita en _____

DON/DOÑA _____, mayor de edad, con DNI/NIE
número _____, y domicilio sito en _____

MANIFIESTA:

Que por medio del presente escrito desea poner de manifiesto la existencia de una cláusula que merece la consideración de abusiva en el contrato de _____⁴ que mantiene suscrito con su entidad.

Dicha cláusula supone una clara limitación y contravención de mis más elementales derechos como consumidor y cliente ya que su aplicación supone _____⁵

Y ello de conformidad con la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, Ley General de Condiciones de Contratación, y demás legislación aplicable a las relaciones entre los consumidores-clientes y su entidad _____⁶

De esta forma, SOLICITO:

- A. La anulación de dicha cláusula, debiendo ser eliminada del contrato
- B. la anulación de los efectos de dicha cláusula, incluidas las cantidades económicas que se hayan podido devengar por su indebida aplicación.

En _____, a _____ de _____ de 20 _____

- 4. Indique el nombre del contrato
- 5. Describa de forma sencilla en que consiste el problema detectado (comisiones indebidas, cargos sin justificar, penalizaciones desconocidas, ...)
- 6. Indique el nombre de la entidad que está creando el problema, es decir, cometiendo el abuso.

MODELO DE RECLAMACIÓN A LAS AUTORIDADES OPORTUNAS

(Banco de España, Comisión Nacional Mercado de Valores, Dirección General de Seguros, oficinas autonómicas o provinciales de consumo...)

AL _____⁷
_____⁸

DON/DOÑA _____, mayor de edad, con DNI/NIE número _____
_____, y domicilio sito en _____
_____ ante este servicio comparece, y como mejor proceda,

DICE:

Que por medio del presente escrito se formula DENUNCIA contra la entidad _____⁹ por la existencia de cláusulas abusivas en sus contratos. Y ello, con base en las siguientes

ALEGACIONES

PRIMERA El firmante mantiene suscrito contrato de _____
¹⁰, con la entidad _____, desde el día _____
_____.

SEGUNDA El firmante ha podido comprobar que en el referido contrato existe una cláusula que dispone : _____¹¹

Dicha cláusula nunca fue explicada, así como tampoco sus consecuencias.

7. Describir la entidad a la que nos dirigimos
8. Indicar domicilio de la oficina de la entidad
9. Indicar el nombre y dirección de la entidad que utiliza la cláusula abusiva
10. Indicar tipo de contrato
11. Describir el contenido de la cláusula o un breve resumen.

TERCERA La aplicación de dicha cláusula supone que la entidad _____¹²

Pero dicha cláusula debe ser calificada como abusiva ya que implica una ilícita limitación de los derechos del consumidor-cliente ya que:

- no ha sido negociada individualmente
- no ha sido explicada, ni existió información previa a la suscripción de contrato
- no se incluye en el contrato de forma clara, sencilla y comprensible para el cliente, todo lo contrario, está confusa y “oculta” en el clausulado del resto del contrato
- se incluye en unas condiciones generales que no fueron entregadas al cliente
- no se ajusta al perfil del cliente ni a sus necesidades¹³

CUARTA Estamos ante una clara vulneración de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, Ley General de Condiciones de Contratación, y demás legislación aplicable a las relaciones entre los consumidores-clientes y las entidades financieras, de seguros, crediticias, de viajes,...

De esta forma, SOLICITO¹⁴:

- la declaración de que la entidad ha vulnerado la normativa de protección al consumidor
- la anulación de dicha cláusula, debiendo ser eliminada del contrato
- la anulación de los efectos de dicha cláusula, incluidas las cantidades económicas que se hayan podido devengar por su indebida aplicación.

En _____, a _____ de _____ de 20_____.

12. Describir los efectos negativos que implica la cláusula, por ejemplo el cobro de comisiones, la falta de cobertura ante un hurto, la imposibilidad de devolución, ...

13. Elegir la que se adapte al caso, puede ser una o todas.

14. Para organismos como Banco de España, CNMV o Dirección General de Seguros, el solicito sería únicamente el A) ya que dichos organismos no pueden pronunciarse sobre la anulación ni la devolución o pago de cantidades. Por el contrario, para los servicios de consumo autonómicos y provinciales se puede incluir la totalidad de las pretensiones, pues dependerá de si existe o no sumisión de la entidades al procedimiento de reclamación.

Plataforma online de educación financiera y de los grandes temas del consumo de ADICAE

Curso **on-line**: tus derechos frente a la banca

**Fórmate
y lucha contra
los abusos**

CURSOS GRATIS



Curso **on-line**: tus derechos frente a la banca

**Fórmate
y lucha contra
los abusos**

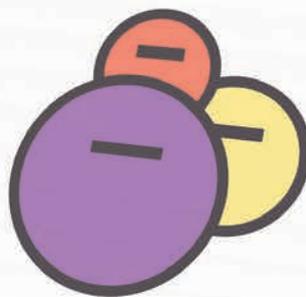
CURSOS GRATIS



Curso **on-line**: tus derechos frente a la banca

**Fórmate
y lucha contra
los abusos**

CURSOS GRATIS



<http://educacionfinanciera.adicaeonline.es/>