

RESUMEN DE LAS ALEGACIONES DE ADICAE AL PROYECTO DE ORDEN DE TRANSPARENCIA

El Proyecto de “Orden Ministerial de transparencia y protección del cliente de servicios financieros” pretende regular la protección de los intereses de los clientes de las entidades de crédito, estableciendo un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales ente entidades y clientes. En particular recoge cuestiones como cobro de comisiones, publicidad, condiciones de préstamos y créditos, información proporcionar al cliente. Esta futura normativa sustituirá a normas que tradicionalmente han regulado, con nula eficacia, estas cuestiones des finales de los años ochenta: orden de transparencia de 12 de diciembre de 1989 y la orden de transparencia sobre préstamos hipotecarios de 1994.

En su redacción hay amenazas importantes para los derechos de los consumidores, ya que aumenta los derechos de la Banca, da carta blanca a sus abusos y disminuye la seguridad y protección a los consumidores existente en la actualidad.

EN LAS ALEGACIONES DE ADICAE DESTACAN LAS SIGUIENTES CUESTIONES:

- Necesidad de articular una normativa específica de protección para los consumidores bancarios
- Comisiones
- Cobro de bancos y cajas por prestar asesoramiento
- Toleran la venta de productos estructurados de ahorro y las denominaciones erróneas y confusas.
- Productos vinculados.
- Legitimación del uso de “cláusulas suelo” y la venta de contratos de cobertura por riesgo de tipos de interés”.

Necesidad de articular una normativa específica de protección para los consumidores bancarios

Toda la normativa bancaria que se refiere a la “transparencia bancaria” no se refiere específicamente a proteger al consumidor, sino a una denominación más amplia como es la de “cliente”. En esta denominación entran incluso empresas que, por definición, disponen de mayores capacidad y recursos para negociar y defenderse ante una entidad de crédito.

ADICAE pide que la protección se dirigía prioritariamente al consumidor bancario, incorporando los principios y criterios que recoge la normativa de protección a los consumidores y usuarios Real Decreto Legislativo 1/2007

Las comisiones siguen en ascenso y quedan sin regulación

Artículo 2. Comisiones.

Las comisiones percibidas por servicios prestados por las entidades de crédito serán las que se fijen libremente entre las mismas y los clientes.

Solo podrán percibirse comisiones o repercutirse gastos por servicios solicitados en firme o aceptados expresamente por un cliente y siempre que respondan a servicios efectivamente prestados o gastos habidos.

Las entidades de crédito deberán poner a disposición de sus clientes las comisiones actualizadas más habitualmente percibidas por los servicios prestados a los clientes de manera más frecuente, en un formato unificado, conforme a los términos específicos que determinará el Banco de España.

Esta información incluirá, en todo caso, de manera sencilla y comparable, información relativa a los conceptos que devengan comisión, la periodicidad con que se aplican y el importe exacto de las mismas, tanto de manera desagregada por periodo en que se aplican como de manera agregada anual.

Esta información unificada estará disponible en todos los establecimientos comerciales de las entidades de crédito, en sus páginas electrónicas y en la página electrónica del Banco de España, y deberá ser puesta a disposición de los clientes en cualquier momento y gratuitamente.

El texto sigue aplicando criterios que no han funcionado y que no han contribuido a ajustar las comisiones en un coste justo para los consumidores.

La redacción propuesta en el proyecto sigue confiando en el principio de que con “información al consumidor” y el juego de la “libre competencia”, las entidades de crédito” ajustarán razonablemente el precio de sus comisiones. Pero esto no ha sido así. Desde 2005, algunas de las comisiones más comunes se han duplicado prácticamente. La realidad demuestra que ni la

información es clara ni el consumidor tiene nada que decir a la hora de fijar las cuantías de las comisiones. Pedimos en general una reforma profunda que establezca legalmente límites concretos y verificables a la aplicación de comisiones, que no repercutan al consumidor más coste del que efectivamente le cuesta a la entidad prestar el servicio.

Más en concreto, de aprobarse sin cambios la Orden Ministerial, ya no será obligatorio para los bancos registrar previamente sus comisiones en el Banco de España. Ahora se pretende que las comisiones eran las que se fijan libremente entre el banco y el cliente. Esto es una falsedad ya que nunca se fijan “libremente” ya que el banco o caja las impone a su conveniencia en los contratos de adhesión, sin apenas margen de negociación al consumidor.

Asimismo el proyecto de orden ministerial elimina el control posterior que, en teoría, el Banco de España podía ejercer sobre las comisiones. La actual Orden Ministerial 12 diciembre de 1989 en vigor, dice en su Norma sexta que *“Las tarifas de comisiones (...) se redactarán de forma clara, concreta y fácilmente comprensible por la clientela, correspondiendo comprobar estos extremos al Banco de España cuando le sean remitidas antes de su aplicación”*). De aprobarse, todo esto supondría reducir las competencias del Banco de España, dejándolas en manos de la banca, y dando así el visto bueno a la dejación de funciones que el Banco de España ya venía prácticamente desempeñando, amparándola ahora por medio de una Orden Ministerial.

Incita a bancos y cajas a cobrar por asesorarnos de forma “independiente”

Artículo 9. Asesoramiento.

Cuando las entidades de crédito presten un servicio financiero de asesoramiento deberán informar expresamente a los clientes de esta circunstancia y, salvo que el servicio sea gratuito y así se le haga saber al cliente, habrán de recibir una remuneración independiente por este concepto. La prestación de este servicio implicará la obligación de las entidades de actuar en el mejor interés del cliente basándose en un análisis objetivo y suficientemente amplio de los servicios financieros disponibles en el mercado, y considerando tanto la situación personal y financiera del cliente, como sus preferencias y objetivos.

Este artículo permite, prácticamente impone, que cuando las entidades de crédito “presten un servicio de asesoramiento independiente” “habrán de recibir

una remuneración”. Esto significa que los bancos y cajas podrán cobrar a los consumidores cuando vayan a pedirles información sobre sus productos o servicios, por prestar una actuación habitual y común en toda relación comercial. El agravante viene determinado por el hecho de que este “asesoramiento” significa que el banco o caja ha de “actuar en el mejor interés del cliente”. Este deber de diligencia es exigible inmediatamente al banco o caja en su actuación con los consumidores. Lo que hace aquí el Ministerio es poner precio a una obligación que deben ya cumplir inexorablemente. Máxime si tenemos en cuenta que la ley general de defensa de los consumidores y usuarios, Real Decreto Legislativo 1/2007, exige que la información sea veraz y completa (artículos 17 y 18, donde en general se habla de información comprensible sobre el adecuado uso y consumo de los bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado.)

A lo que se añade el hecho evidente de que las entidades de crédito carecen completamente de “independencia” en su asesoramiento, ya que son una parte interesada en la venta de sus propios productos frente a los de la competencia.

No se pone coto a la imposición de productos vinculados por bancos y cajas cuando el consumidor contrata otros productos principales como créditos y préstamos.

Artículo 11. *Servicios financieros vinculados.*

Las entidades de crédito que comercialicen servicios financieros vinculados a la contratación de otro servicio, financiero o no, deberán informar al cliente, de manera expresa y comprensible, sobre la posibilidad o no de contratar cada servicio de manera independiente y en qué condiciones.

En caso de que la contratación independiente de los diferentes servicios no resulte posible, se informará al cliente de la parte del coste total que corresponde a cada uno de ellos y de los efectos que la no contratación de los mismos producirá sobre el coste total.

Este artículo da carta de naturaleza a una práctica claramente abusiva que reiteradamente aplican bancos y cajas: la de imponer más productos y servicios bancarios al consumidor que poco o nada tienen que ver con lo que verdaderamente necesita y solicita el cliente. Una manera fraudulenta de obtener beneficio ya que banco o caja se puede negar a contratar con el

consumidor si éste no le adquiere otros productos distintos e innecesarios que encarecen el resultado final. ADICAE aboga por prohibir esta práctica.

El proyecto de orden ministerial tolera la venta de productos de ahorro estructurados y sus denominaciones erróneas y confusas

Artículo 14. Depósitos a plazo estructurados.

Los documentos contractuales relativos a servicios financieros de captación de depósitos a plazo estructurados o híbridos deberán recoger, de forma explícita y clara, el tipo de interés nominal, la TAE u otra expresión equivalente de la remuneración total efectiva en términos de intereses anuales, conforme a lo que establezca el Banco de España teniendo en cuenta los efectos sobre la remuneración tanto del contrato principal como del derivado implícito.

Con la redacción de este artículo la orden Ministerial está tolerando las prácticas confusas de bancos y cajas a la hora de comercializar productos que en el fondo no son depósitos, ya que una parte del ahorro va destinado a renta variable, cuya rentabilidad final es incierta y no es, por tanto, un depósito. ADICAE quiere prohibir el uso abusivo e indiscriminado de términos como “depósitos garantizados” u otros como “garantizado”, cuando no responden de forma íntegra a la verdadera naturaleza jurídica del producto e inducen, por tanto, a error al cliente en el momento de la contratación. Por otra parte es exigible, y así debe establecerse, que se aplique el test de conveniencia al consumidor siempre para estos productos.

Están legitimando la venta indiscriminada de swaps hipotecarios (contratos de permuta financiera como seguros ante el riesgo de subida de tipos)

Artículo 23. Información adicional sobre instrumentos de cobertura del riesgo de tipo de interés.

En relación con cualquier sistema de cobertura de tipo interés que se comercialice vinculado a un préstamo y, especialmente, aquellos a los que se refiere la obligación establecida para las entidades de crédito en el artículo 19.2 de la Ley 36/2003 de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica, se informará al cliente de:

la naturaleza del instrumento de cobertura, si se trata de un límite al alza del tipo de interés, acompañado o no de un límite a la baja, o por el contrario, si se trata de otro tipo de instrumento; en función de la naturaleza del instrumento si fuera el caso: la posibilidad del pago de una prima, y su importe; la posibilidad de que las liquidaciones periódicas del instrumento, producto o sistema de cobertura puedan ser negativas; la fórmula de coste asociado a una

cancelación anticipada, con referencia a los distintos escenarios de tipo de interés, y;
otras características del instrumento, producto o sistema de cobertura que establezca el Banco de España.

El proyecto de orden ministerial da carta de naturaleza a un producto que ha sido completamente pernicioso para cientos de miles de familias, como ha sido la venta indiscriminada de las llamadas coberturas de tipo de interés. Estos productos, en realidad, son un contrato financieros complejos y de alto riesgo basados en permutas financieras-swaps-, comercializadas bajo denominaciones como “clips”. No puede pretenderse que con la simple “información” sobre estos productos se quiera proteger adecuadamente los derechos de los consumidores. En un producto de tan alto nivel de complejidad, en el que los mayores conocimientos técnicos son del banco que los impone y cuya naturaleza es claramente especulativa, es claro que no tiene por objetivo proteger de las subidas de tipos, y por tanto no puede comercializarse a los consumidores. Exigimos la prohibición de estos productos.

Se permite y tolera la inclusión de cláusulas suelo en los contratos de crédito y préstamo

Artículo 24. Información adicional sobre cláusulas suelo y techo.

En el caso de préstamos en que se hubieran establecido límites a la variación del tipo de interés, como cláusulas suelo y techo, se adjuntará a la Ficha de información personalizada a la que se refiere el artículo 21, en un documento separado, el tipo de interés mínimo y máximo a aplicar y la cuota de amortización máxima y mínima.

Artículo 29. Acto de otorgamiento.

b) En el caso de préstamos a tipo de interés variable, advertir expresamente al cliente cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias:

Que se hubieran establecido límites a la variación del tipo de interés, como cláusulas suelo y techo. En particular, el notario consignará expresamente en la escritura esa circunstancia, advirtiendo expresamente de ello al cliente cuando los límites no sean equivalentes al alza y a la baja y, en todo caso, cuando:

1º) Los límites máximos establecidos a la bajada y subida del tipo de interés aplicable superen el 40% del tipo de interés de referencia a aplicar en el momento de la contratación.

2º) Se haya establecido exclusivamente un límite máximo a la bajada del tipo de interés aplicable.

Las “cláusulas suelo” impuestas en los préstamos hipotecarios a los consumidores mediante contratos de adhesión ha mermado considerablemente el derecho de los consumidores a beneficiarse de bajadas de tipo de interés.

Con la redacción actual del artículo 24 propuesto, el Ministerio de Economía y Hacienda está reconociendo la práctica de la inclusión de estas cláusulas, otorgándoles su “visto bueno” y limitándose a “exigir” “información y transparencia”. Una información y transparencia sobre la existencia de estas cláusulas supondría que el consumidor acepta expresamente la inclusión de esas cláusulas. ADICAE exige su eliminación.

Por su parte el artículo 29 “impone” al notario la “obligación” de advertir al consumidor de que existen limitaciones a la bajada de tipos de interés, en especial cuando sean manifiestamente desequilibrantes para los derechos de los consumidores. El reconocimiento implícito de tal desequilibrio debería bastar para prohibir esta cláusula. Pero se pretende suplir con una mera advertencia burocrática del notario.