TEMA 3: LA PROTECCIÓN LEGAL AL CONSUMIDOR

1. LA DIRECTIVA 2014/17/UE Y LA LEY 5/2019 EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL DEUDOR HIPOTECARIO.

OBJETIVO: Garantizar que todos los consumidores que concluyan los contratos de crédito para bienes inmuebles disfruten de un elevado grado de protección.

MOTIVO: La asimétrica posición en la relación contractual entre el prestamista y el prestatario que exige a la parte que domina la relación que, como profesional tenga un plus de responsabilidad.

Para conseguir estos objetivos, la LCCI establece una serie de **OBLIGACIONES** a las entidades prestamistas que deberán cumplir:

A. LA IRRENUNCIABILIDAD DE LOS DERECHOS DE PROTECCIÓN.
B. PRINCIPIOS GENERALES EN MATERIA DE PUBLICIDAD Y COMERCIALIZACIÓN.
C. INFORMACIÓN BÁSICA QUE DEBERÁ FIGURAR EN LA PUBLICIDAD.
D. INFORMACIÓN GENERAL DE LOS PRÉSTAMOS INMOBILIARIOS.
E. INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL.
F. REQUISITOS DE INFORMACIÓN EN RELACIÓN CON LOS INTERMEDIARIOS DE CRÉDITO Y LOS REPRESENTANTES DESIGNADOS.
G. NORMAS DE TRANSPARENCIA EN LA COMERCIALIZACIÓN DE PRÉSTAMOS INMOBILIARIOS.
H. COMPROBACIÓN NOTARIAL DE LAS NORMAS DE TRANSPARENCIA.

A. La irrenunciabilidad de los derechos de protección

Los derechos de protección son de carácter irrenunciable. Toda omisión de los mismos se tendrá por no puesta. Aquellas medidas que las entidades tomen para eludir la protección desplegada sobre los particulares no tendrán eficacia alguna.

B. Principios generales en materia de publicidad y comercialización.

Las comunicaciones publicitarias y comerciales sobre los contratos de crédito serán **leales**, **claras** y **no engañosas**, prohibiéndose toda redacción que genere falsas expectativas. El gestor del agente comercializador deberá informar y explicar con lealtad, claridad y sin engañar las cláusulas del contrato de financiación hipotecaria.

C. Información básica que deberá figurar en la publicidad.

Toda publicidad relacionada con cualquier contrato de préstamo deberá especificar de forma clara, concisa y destacada:

1. **Identidad del prestamista** (o del intermediario de crédito o representante designado)
2. **Que el contrato de préstamo estará garantizado** por una hipoteca (o garantía real, o derecho relativo a un bien inmueble)
3. **Tipo deudor**, fijo, variable o una combinación de ambos, mas información sobre los **gastos incluidos**.
4. **Importe total** del préstamo.
5. **Tasa Anual Equivalente** (TAE);La tasa se incluirá en la publicidad tan destacada como el tipo de interés. Cuando proceda: duración del contrato, importe de los pagos a plazos, importe total del préstamo, número de pagos a plazos, advertencia sobre las posibles fluctuaciones del tipo de cambio y su afectación al importe adeudado.
6. **Sistema de amortización** y fórmula de cálculo de las cuotas de amortización de principal y de intereses, detalladas como para que el prestatario pueda verificar los importes cobrados;
7. **Opción del deudor de poder dar en pago el inmueble** hipotecado en garantía del préstamo, con carácter liberatorio de la totalidad de la deuda.

Además, deberá ir **acompañada de un ejemplo representativo** determinado sobre los siguientes criterios:

- El capital inicial del préstamo empleado para la elaboración del ejemplo será de 100.000 euros (o un múltiplo de 50.000 euros, con un máximo de 300.000 euros).
- El plazo de amortización del ejemplo de 10 años (o, a partir de dicho plazo, un múltiplo de 5 años, máximo de 30 años).
- Si el anuncio menciona una tarifa promocional o condiciones especiales aplicable de forma temporal, el ejemplo representativo deberá ilustrar las condiciones normales del contrato de crédito.

- El ejemplo representativo indicará que tiene tal condición.

Si para obtener el préstamo o condiciones ofrecidas es obligatorio contratar un servicio accesorio (seguros) y su coste no puede determinarse con antelación, deberá indicarse de forma clara, concisa y destacada, junto con la **Tasa Anual Equivalente (TAE)**.

D. Información general de los préstamos inmobiliarios.

La información general clara y comprensible se facilitará sobre soporte de papel o cualquier otro soporteduradero o en formato electrónico.

Esta información general deberá especificar:

1. Identidad y dirección geográfica de quien emite la información.
2. Fines para los que puede emplearse el crédito;
3. Formas de garantía.
4. Duración.
5. Tipo deudor (fijo o variable o una combinación), y breve descripción de las características de los tipos fijos y variables y sus implicaciones para el prestatario;
6. Créditos en moneda extranjera: indicación de la misma, explicando sus implicaciones.
7. Ejemplo representativo que incluya: importe total del crédito - coste total para el prestatario - importe total adeudado - y la TAE.
8. Indicación de otros costes no incluidos en el coste total del crédito para el prestatario.
9. Opciones existentes para reembolsar el crédito al prestamista (incluyendo el número, la periodicidad y el importe de las cuotas de reembolso).
10. Si procede: declaración clara y concisa de que el incumplimiento de los términos y condiciones de los contratos de crédito no garantiza el reembolso del importe total del crédito en virtud del contrato de crédito.
11. Condiciones relacionadas con el reembolso anticipado.
12. Si es necesario evaluar el bien inmueble, quién es responsable de garantizar que se lleve a cabo la evaluación y si origina costes para el prestatario.
13. Indicación de los servicios accesorios que el prestatario esté obligado a contratar para obtener el crédito o para obtenerlo en las condiciones ofrecidas. Y si estos servicios accesorios pueden contratarse con un proveedor distinto del prestamista.
14. Consecuencias de no cumplir los compromisos asociados al contrato de crédito.
15. Cuando proceda, la opción del deudor de poder dar en pago el inmueble hipotecado en garantía

del préstamo, con carácter liberatorio de la totalidad de la deuda.

E. Información precontractual.

Los prestamistas, (intermediarios o sus representantes) designados deben ofrecer la **información personalizada** que necesite para:

- **comparar** los préstamos disponibles en el mercado.
- **evaluar** sus implicaciones.
- **tomar una decisión fundada** sobre la conveniencia de celebrar o no un contrato de préstamo.

La información será facilitada sin demora injustificada, una vez que el prestatario haya informado sobre sus necesidades, situación financiera y preferencias, con suficiente antelación, nunca podrá ser inferior a diez días naturales**,** desde el momento en que el prestatario quede vinculado por cualquier contrato u oferta de préstamo.

La información personalizada se facilitará mediante la Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN).

F. Requisitos de información en relación con los intermediarios de crédito y los representantes designados.

En el caso de intermediarios de crédito o representantes designados, dichas entidades deberán facilitar al consumidor, la siguiente información, en soporte de papel o en cualquier otro soporte duradero:

1. La identidad y domicilio del intermediario.
2. Registro en el que esté inscrito, número de registro y medios para comprobar esa inscripción.
3. Si el intermediario está vinculado a uno o más prestamistas o trabaja exclusivamente para ellos, (indicará los nombres de los prestamistas en nombre de los cuales actúa).
4. Si el intermediario ofrece o no servicios de asesoramiento y si éstos son independientes.
5. La remuneración que el prestatario deba abonar al intermediario por sus servicios o, si no es posible, el método para calcularla.
6. Procedimientos y vías de acceso a estos, que disponen los prestatarios (u otros interesados) para realizar reclamaciones extrajudiciales contra los intermediarios.
7. Comisiones u otros incentivos que el prestamista o un tercero han de abonar al intermediario por sus servicios. Si el importe no es conocido en el momento de facilitarse la información, el

importe real se incluirá en la ficha de información personalizada.

8. Si el intermediario cobra remuneración al prestatario y recibe adicionalmente una comisión del prestamista o de un tercero, deberá informar al prestatario si la remuneración se deducirá o no, total o parcialmente, de la comisión.

Los intermediarios que no estén vinculados, pero reciban comisiones, informarán al prestatario del derecho de éste a exigir información sobre los diferentes tipos y cuantías de comisión que abonan los distintos prestamistas.

La remuneración que el prestatario deba abonar al intermediario por sus servicios será comunicada al prestamista por aquel para su inclusión en el cálculo de la TAE.

Los intermediarios deben asegurarse de que sus representantes designados, además de la información anterior, la calidad en la que actúan y el intermediario de crédito inmobiliario al que representan.

Los intermediarios o representantes designados deben presentar fielmente al prestamista correspondiente la información necesaria obtenida a través del prestatario para que pueda realizarse la evaluación de la solvencia.

G. Normas de transparencia en la comercialización de préstamos inmobiliarios.

El prestamista, intermediario de crédito o su representante designado, deberá entregar al prestatario o potencial prestatario, con una antelación mínima de **diez** días naturales respecto al momento de la firma del contrato, la siguiente documentación:

1. **La FEIN** que tendrá la consideración de oferta vinculante para la entidad durante el plazo pactado hasta la firma del contrato que, como mínimo, deberá de ser de diez días.

2. Una **Ficha de Advertencias Estandarizadas (FiAE)** en la que se informará al prestatario o potencial prestatario de la existencia de las cláusulas o elementos relevantes, incluyendo referencia a los índices oficiales de referencia utilizados para fijar el tipo de interés, existencia de límites mínimos en el tipo de interés como consecuencia de la variación a la baja de los índices o tipos de interés a los que aquel esté referenciado, posibilidad de que se produzca el vencimiento anticipado del préstamo por impago y gastos derivados de ello, distribución de los gastos asociados a la concesión del préstamo y que se trata de un préstamo en moneda extranjera.

3. **Documento de simulación en caso de préstamo a tipo de interés variable**, con referencia especial a las **cuotas periódicas en diferentes escenarios** de evolución de los tipos de interés.

   Se presentarán al menos tres cuotas de amortización, calculadas mediante el empleo de los

niveles máximos, medios y mínimos que el índice de referencia utilizado en la ficha europea de información normalizada (FEIN) haya presentado durante los últimos veinte años o el plazo máximo disponible si es menor.

4. **Copia del proyecto de contrato**, ajustado al contenido de los documentos anteriores, incluyendo la totalidad de los gastos asociados a la firma.

5. Información clara y veraz de **los gastos que corresponden al prestamista y los que corresponden al prestatario**. Los siguientes gastos se distribuirán del siguiente modo:

   i. Gastos de tasación del inmueble corresponderán a prestatario y los de gestoría al prestamista.
   ii. El prestamista asumirá el coste de los aranceles notariales de la escritura de préstamo hipotecario y los de las copias los asumirá quien las solicite.
   iii. Los gastos de inscripción de las garantías en el registro de la propiedad corresponderán al prestamista.
   iv. El pago del impuesto de transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados se realizará de conformidad con lo establecido en la normativa tributaria aplicable.

6. Si se requiere al prestatario la **suscripción de una póliza de seguro** de garantía del cumplimiento de las obligaciones o un seguro de daños respecto del inmueble objeto de hipoteca y del resto de seguros previstos en la normativa del mercado hipotecario, deberá entregar al prestatario por escrito las condiciones de las garantías del seguro que exige.

7. Si es préstamo se formalice en escritura pública, la advertencia al prestatario de la **obligación de recibir asesoramiento personalizado y gratuito** del notario que elija el prestatario, sobre el contenido y las consecuencias de la información contenida en la documentación.

Esta documentación y la **manifestación firmada por el prestatario** en la que **declare que ha recibido la documentación y que le ha sido explicado su contenido**, deberá remitirse al notario elegido por el prestatario a los efectos de la comprobación notarial de la comercialización del préstamo inmobiliario. La documentación se remitirá por **medios telemáticos seguros**.

El prestamista dará al prestatario toda la información necesaria para la comprensión del producto que va a suscribir. Responderá las consultas que formule el prestatario acerca del contenido, significado y trascendencia práctica de los documentos entregados. Las explicaciones tendrán ejemplos de aplicación práctica de las cláusulas financieras, en diversos escenarios de coyuntura económica.

H. Comprobación notarial de las normas de transparencia.

El prestatario habrá de comparecer ante el notario por él elegido a efectos de obtener presencialmente el asesoramiento que legalmente es exigido.

El notario verificará la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos de las normas de transparencia y acreditado su cumplimiento hará constar en un acta notarial previa a la formalización del préstamo hipotecario:

1. El cumplimiento de los plazos legalmente previstos de puesta a disposición del prestatario de los documentos descritos en las normas de transparencia.
2. Las cuestiones planteadas por el prestatario y el asesoramiento prestado por el notario.
3. El notario deberá informar, de forma individualizada y haciéndolo constar en el acta, que ha prestado asesoramiento relativo a las cláusulas específicas recogidas en la FEIN y en la FiAE, de manera individualizada y con referencia expresa a cada una, (no suficiente afirmación genérica). El prestatario responderá a un test que tendrá por objeto concretar la documentación entregada y la información suministrada.

El prestatario deberá comparecer ante el notario, para que este pueda extender el acta, como tarde el día anterior al de la autorización de la escritura pública del contrato de préstamo.

La obligación de comparecencia y las normas de protección son extensibles a fiadores o garantes del préstamo.

Si no quedara acreditado documentalmente el cumplimiento en tiempo y forma de las obligaciones de la normativa de transparencia o si no se cumpliera el plazo de los 10 días naturales, el notario expresará en el acta esta circunstancia y **no podrá autorizarse** la escritura pública de préstamo. El acta no generará coste arancelario alguno.

2. LA DIRECTIVA 2005/29/CE

La Directiva 2005/29/CE versa sobre las prácticas comerciales prohibidas a las empresas en sus relaciones con los consumidores.

Los siguientes principios son de aplicación a la comercialización de financiación hipotecaria:

A. Prohibición de prácticas desleales.

Se considera que una práctica comercial es desleal cuando:

- es **contraria a los requisitos de la diligencia profesional**
- **distorsiona o puede distorsionar de manera sustancial el comportamiento económico del consumidor medio al que afecta** (es decir, le influye en su decisión a la hora de comprar).

En particular, serán desleales las prácticas comerciales que:

a) sean engañosas según lo establecido en dicha Directiva, o

b) sean agresivas según lo establecido la citada norma.

B. Prohibición de prácticas comerciales engañosas.

Se considerará engañosa toda práctica comercial que **contenga información falsa** y carezca de veracidad o **información que, en la forma que sea, incluida su presentación general, induzca o pueda inducir a error al consumidor medio**, sobre uno o más de los siguientes elementos que se indican a continuación, haciendo tomar una decisión de contratación al consumidor que de otro modo no hubiera tomado:

- **Existencia** o la **naturaleza del producto**.
- **Características principales del producto**.
- **Alcance de los compromisos del comerciante**.
- **Precio** o su **modo de fijación**.
- Necesidad de un servicio o de una pieza, sustitución o reparación.
- **Naturaleza, las características y los derechos del comerciante.**
- **Derechos del consumidor**.

También se considerará engañosa toda práctica comercial que pueda hacer que el consumidor medio tome una decisión que de otro modo no hubiera tomado y que suponga:

- Comercialización de un producto, que cree confusión con cualesquiera productos, marcas registradas, nombres comerciales u otras marcas.
- Incumplimiento por parte del comerciante de compromisos incluidos en códigos de conducta que aquél se haya obligado a respetar.

C. Prohibición de omisiones engañosas.

Se considerará engañosa toda práctica comercial que, **omita información sustancial que necesite el consumidor medio**, **para tomar una decisión sobre una transacción con el debido conocimiento de causa** y que haga o pueda hacer que el consumidor medio tome una decisión sobre una transacción que de otro modo no hubiera tomado.

Se considerará también que hay omisión engañosa cuando un comerciante oculte la información sustancial, **o la ofrezca de manera poco clara, ininteligible, ambigua o en un momento que no sea el adecuado, o no dé a conocer el propósito comercial de la práctica comercial en cuestión en caso de que no resulte evidente por el contexto**, siempre que, haga o pueda hacer que el consumidor medio tome una decisión sobre una transacción que de otro modo no hubiera tomado.

En los casos en que haya una invitación a comprar se considerará sustancial la siguiente información:

- **Características principales del producto**.
- **Dirección geográfica y la identidad del comerciante**.
- **Precio** y **gastos adicionales** (incluidas comisiones, etc.)
- **Procedimientos de pago, entrega y funcionamiento**, y el **sistema de tratamiento de las reclamaciones**.
- Si llevan aparejado un derecho de revocación o cancelación, la existencia de tal derecho.

D. Prohibición de prácticas comerciales agresivas.

Se considerará agresiva toda práctica comercial que merme o pueda mermar de forma importante, mediante el acoso, la coacción, incluido el uso de la fuerza, o la influencia indebida, la libertad de elección o conducta del consumidor medio con respecto al producto y le haga tomar una decisión sobre una transacción que de otra forma no hubiera tomado.

Para determinar si una práctica comercial hace uso del acoso, la coacción, fuerza, o la influencia indebida se tendrán en cuenta el momento y el lugar en que se produce, su naturaleza o su persistencia, el empleo de un lenguaje o un comportamiento amenazador o insultante, la explotación por parte del comerciante de cualquier infortunio o circunstancia específicos lo suficientemente graves como para mermar la capacidad de discernimiento del consumidor, de los que el comerciante tenga conocimiento, para influir en la decisión del consumidor con respecto al producto, cualquier obstáculo no contractual onerosos o desproporcionado impuesto por el comerciante cuando un consumidor desee ejercitar derechos previstos en el contrato, incluido el derecho de poner fin al contrato o el de cambiar de producto o de comerciante y la amenaza de ejercer cualquier acción que, legalmente, no pueda ejercerse.

Directiva 2005/29/CE	Prohibición de prácticas desleales.
	Prohibición de prácticas comerciales engañosas.
	Prohibición de omisiones engañosas.
	Prohibición de prácticas comerciales agresivas.

3 LA NORMATIVA ESPAÑOLA EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL DEUDOR HIPOTECARIO.

Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. **Circular 5/2012, de 27 de junio**, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

Ambas normativas establecen las obligaciones que una entidad financiera tiene con respecto a sus clientes en materia de financiación hipotecaria:

A. OBLIGACIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN.
B. INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL.
C. FICHA DE INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL (FIPRE).
D. FICHA EUROPEA DE INFORMACIÓN NORMALIZADA (FEIN).
E. FICHA DE ADVERTENCIAS ESTANDARIZADAS (FiAE).
F. INFORMACIÓN EN CASO DE SUBROGACIÓN DE UN PRÉSTAMO AL PROMOTOR DE LA VIVIENDA.

A. Obligación general de información.

A las entidades financieras, como profesionales en la materia, les es exigible que velen por los intereses de sus clientes.

Pretende garantizar que el cliente tenga un adecuado conocimiento previo de las características de la operación que desea contratar para que pueda tomar una decisión informada según sus necesidades y preferencias, y que también pueda comparar diversas ofertas.

Dentro de la obligación general de información al público, las entidades de crédito deben poner a disposición de los clientes, actualizados trimestralmente, los tipos de interés habitualmente aplicados y las comisiones habitualmente percibidas por los servicios que prestan con mayor frecuencia.

Esta información tiene por objeto poder efectuar una comparación entre entidades.

B. Información precontractual.

Las **entidades deberán facilitar de forma gratuita al cliente toda la información precontractual que sea precisa para que pueda comparar ofertas similares y pueda adoptar una decisión informada sobre un servicio bancario**.

Esta información deberá ser clara, oportuna y suficiente, objetiva y no engañosa, y habrá de entregarse, en papel o en cualquier otro soporte duradero, con la debida antelación en función del tipo de contrato u oferta y antes de que el cliente asuma cualquier obligación.

Si la información tiene carácter de oferta vinculante, se indicará así como su periodo de validez.

Las entidades deberán indicar al cliente, de forma clara y gratuita, el importe de las comisiones que se le adeudarán por cualquier concepto y de todos los gastos que se le repercutirán. Una vez proporcionada la información se dará al cliente la posibilidad de desistir de la operación.

En el caso de los préstamos, cuando las comisiones o los gastos de estudio, tramitación u otros, ocasionados por la concesión de los mismos, no se integren en una única comisión de apertura, se detallará a lo que respondan y sus importes.

Se deberá informar acerca de si la entidad se ha adherido o no a un código de buenas prácticas.

C. Ficha de información precontractual (FIPRE).

Las entidades prestamistas, intermediarios de crédito o sus representantes designados deberán proporcionar a los clientes que lo soliciten cualquiera información clara y suficiente sobre los préstamos inmobiliarios que ofertan. Esta información, que será gratuita y tendrá carácter orientativo se

facilitará mediante la Ficha de Información Precontractual (FIPRE). Esta ficha estará a disposición de los clientes de forma gratuita en todos los canales de comercialización.

D. Ficha europea de información normalizada (FEIN).

Si el cliente ha facilitado información más concreta sobre sus necesidades de financiación, su situación financiera y sus preferencias, las entidades, si están interesadas en la operación, le proporcionarán la información personalizada. Esta información, de carácter mucho más específico, se facilitará mediante la FEIN, que se entregará al cliente, de forma gratuita y siempre con la suficiente antelación, que nunca será inferior a diez días naturales, respecto del momento en que el

prestatario quede vinculado por cualquier contrato u oferta de préstamo.

La FEIN tendrá la consideración de oferta vinculante para la entidad durante el plazo pactado hasta la firma del contrato que, como mínimo, deberá de ser de diez días.

E. Ficha de advertencias estandarizadas (FiAE).

A la vez que se hace entrega de la FEIN al prestatario, el prestamista, intermediario de crédito o su representante designado también deberán entregar la FiAE al prestatario o potencial prestatario, con una antelación mínima de diez días naturales respecto al momento de la firma del contrato de préstamo.

F. Información en caso de subrogación de un préstamo al promotor de la vivienda.

En el préstamo promotor se deberá incluir la obligación de los promotores y constructores de entregar a los clientes la información personalizada relativa al servicio de préstamo ofrecido por las entidades. El adquirente de la vivienda debe exigir, antes de subrogarse en el préstamo concedido al promotor, que éste le informe de todos los términos y cláusulas del préstamo que se han visto en los apartados anteriores, en forma semejante a como lo debería hacer la propia entidad si el préstamo se suscribiera directamente con ella.

Si el empresario ha pactado con el comprador que este se subrogue en su posición de prestatario, el empresario deberá comunicarlo a la entidad prestamista con al menos 30 días de antelación a la fecha de la firma prevista, para que la entidad prestamista pueda realizar el necesario análisis de solvencia y dar cumplimiento a los requisitos de información precontractual y el resto de las obligaciones exigidas en la LCCI.

4 LA NORMATIVA ESPAÑOLA EN MATERIA CONTRACTUAL.

La Orden EHA/2899/2011, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, establece en el art. 12 la **obligación para las entidades de crédito** que comercialicen servicios bancarios vinculados a la contratación de otro servicio, **de informar al cliente, de manera expresa y comprensible, sobre la posibilidad o no de contratar cada servicio de manera independiente y en qué condiciones respecto de la financiación hipotecaria**.

Dicha información deberá ser facilitada en papel, en formato electrónico o en otro soporte duradero, pero siempre deberá estar redactada en términos fácilmente comprensibles y de manera claramente legible.

A. Obligación de entrega de los documentos contractuales.

Es **obligatoria la entrega al cliente del documento contractual en el que se formalice la prestación de los servicios bancarios**, incluidos accesos a los sistemas telefónicos o electrónicos que permitan la contratación o utilización de los servicios bancarios ofrecidos por la entidad.

Las entidades entregarán a los clientes de manera gratuita en soporte electrónico duradero que permita su lectura, impresión, conservación y reproducción sin cambios, mediante copia en papel entregada al cliente en el acto de la contratación o mediante envío postal posterior.

En el supuesto de contratos formalizados electrónicamente mediante firmas manuscritas digitalizadas, la entidad entregará a las partes el contrato en soporte papel y/o en soporte electrónico duradero, si alguna de las partes hubiera firmado mediante firma electrónica avanzada, se hará constar la fecha de la misma, la referencia y la autoridad certificadora. Si alguna de las partes lo solicita, la entidad remitirá el contrato por correo electrónico, a la dirección que esta le hubiese facilitado.

En los contratos que se formalicen a distancia deberá respetarse lo dispuesto en la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores (identificación del proveedor, del servicio financiero prestado, etc.).

La entidad retendrá y conservará una copia del documento contractual firmada por el cliente durante un plazo mínimo de 6 años desde el momento de la finalización de los efectos del contrato respecto del prestatario, así como el recibí del cliente a la copia del documento, que podrá constar en el propio documento contractual.

Si la contratación se ha hecho por medios electrónicos, la entidad deberá conservar constancia documental de lo contratado en soporte duradero. Conservara el recibí del cliente en igual soporte que aquel en el que se haya producido la entrega del contrato.

En los **préstamos inmobiliarios**, el **notario autorizante** deberá entregar o remitir telemáticamente al prestatario sin coste copia simple de la escritura de préstamo.

Por su parte, **los registradores de la propiedad** remitirán también gratuitamente y de forma telemática al prestatario nota simple literal de la inscripción practicada y de la nota de despacho y calificación, con indicación de las cláusulas no inscritas y con la motivación de su respectiva suspensión o denegación. En la escritura se hará constar una dirección de correo electrónico del prestatario para la práctica de estas comunicaciones.

Los prestamistas inmobiliarios deberán facilitar la información que permita a los sucesores, fiador o

garante, una vez acreditada tal condición, conocer el estado del préstamo inmobiliario frente a aquél al tiempo del fallecimiento del causante.

La entidad está obligada a:	Entregar al cliente el documento contractual en el que se formalice la prestación de servicios.
	Entregarlo de manera gratuita.
	Remitirlo por correo electrónico, si se ha formalizado electrónicamente la contratación.
	Conservar una copia del documento contractual firmada por el cliente así como el recibí del cliente a la copia del documento.

B. Contenido de los contratos.

En los documentos contractuales relativos a servicios bancarios deberán hacerse constar de manera clara y explícita:

- **Remuneración de los productos**: si la retribución ofrecida consiste en la **entrega de un bien**, se identificará con claridad el mismo y su valor monetario. En el caso de que el cliente deba abonar a la entidad algún importe en relación a su entrega, se hará constar.
- **Depósitos a plazo con garantía del principal**: mención explícita y clara de la obligación de la entidad de reembolsar el principal. Junto al tipo de interés nominal que proceda por aquella parte del depósito que pueda contar con un tipo explícito, se incluirán el rendimiento efectivo del contrato principal y el valor, en el momento del contrato, del derivado implícito, así como, en su caso, el **rendimiento efectivo** de la operación de depósito en su conjunto. Se especificará la manera en que se determinará el **rendimiento final del depósito**.
- **Duración del contrato**: se indicarán **los gastos que el cliente deba soportar** o las compensaciones que haya de recibir, como consecuencia de la **finalización** de la relación contractual o de su **cancelación anticipada.**
- **Comunicación previa e individual al cliente de cualquier modificación de condiciones que no resulte más beneficiosa para él.** Para el adeudo de nuevas comisiones o gastos, o para el incremento de las que ya se viniesen devengando, el **plazo de preaviso mínimo de 15 días** se computará respecto al momento en el que se prevea la aplicación efectiva de las nuevas condiciones contractuales.

En el caso particular de la **modificación del límite de disposición** o capacidad de disposición de nuevas cantidades, previo incumplimiento por el cliente de sus obligaciones, bastará con que la citada

comunicación previa se realice con una antelación no inferior a **diez días**. Sin perjuicio del derecho de la entidad a resolver el contrato por razón de ese incumplimiento.

Las modificaciones más favorables para el cliente podrán aplicarse inmediatamente.

- **Prórroga del contrato**: se especificarán la forma y condiciones en que el cliente podrá expresar su consentimiento a la misma. Cuando se prevea el coste adicional por la prórroga que deba soportar el cliente: se especificará en el contrato.
- **Derechos en caso de incumplimiento por el cliente de sus obligaciones, puedan corresponder a la entidad en relación con las garantías** que se hubieran aportado, con indicación clara y precisa de los mecanismos y plazos mediante los que podrán hacerse efectivos tales derechos.
- **Moneda distinta del euro**, se deberá indicar la forma de conversión a euros de la misma, así como la comisión que se percibirá por esta conversión.
- **Perfeccionamiento del contrato condicionado a la contratación, simultánea o futura, de otros productos o servicios**, los mismos se identificarán de forma precisa junto con las condiciones de contratación y de renovación. También se indicará si deben contratarse con algún proveedor concreto o si su contratación es libre y su coste, cuando este sea conocido.
- **Aportación de garantías reales o personales**: se indicarán los términos en las que quedarán extinguidas. Los mecanismos y sistemas de resolución de reclamaciones y quejas, se mencionará la posibilidad de acudir al departamento o servicio de atención al cliente y al defensor del cliente de la entidad.
- **Derecho de la entidad a ceder total o parcialmente los derechos u obligaciones dimanantes del contrato**, con indicación de las condiciones en que deba realizarse tal cesión, así como de las notificaciones que, en su caso, deban efectuarse al cliente.
- **Servicios bancarios de depósito**, se incluirá una referencia al fondo de garantía de depósitos al que se encuentre adherida la entidad, y se indicará el importe máximo por él garantizado.

Los documentos contractuales se redactarán de forma clara y comprensible para el cliente, el tamaño de la letra minúscula no podrá tener una altura inferior a 1,5 milímetros. El contrato deberá reflejar fielmente todas las estipulaciones y la entidad evitará el uso de tecnicismos y, cuando ello no sea posible, explicará adecuadamente el significado de los mismos.

Remuneración de los productos	En caso de entrega de un bien: o Identificación del bien. o Valor monetario del bien. o Gastos a cargo del cliente. o Remuneración sujeta a tributación.
	En caso de depósitos a plazo: o Obligación de reembolsar el principal. o Rendimiento efectivo, tipo explícito, rendimiento final del depósito, etc. o Advertencia de que el rendimiento final puede ser mayor o menor.
Duración del contrato	o Gastos o compensaciones que el cliente deba soportar por la finalización a término o anticipada del contrato. o Gastos por los reembolsos parciales realizados. o Gastos por los servicios que el consumidor deje de consumir, en especial, los vinculados a otros productos.
Preaviso de modificación de condiciones	o Preaviso mínimo de 15 días cuando la modificación no resulte beneficiosa para el cliente. o Preaviso mínimo de 10 días en los supuestos de modificaciones de límites o capacidad de disposición de nuevas cantidades. o Sin límite si es beneficioso para el cliente.
Prórroga del contrato	o Se especificará al cliente la forma y condiciones en que el cliente podrá expresar su consentimiento a la misma. o Se informará al cliente de las nuevas condiciones del contrato prorrogado. o Se comunicará los términos exactos de la prórroga. o Se indicará cualquier coste que implique la prórroga.

En caso de incumplimiento por parte del cliente de sus obligaciones	La entidad deberá: ○ Detallar sus derechos. ○ Indicar las garantías de las que dispone. ○ Señalar de forma clara los mecanismos y plazos en los que podrá hacer efectivos tales derechos.
Contrato en moneda distinta al euro	○ Se deberá indicar la forma de conversión a euros de la misma. ○ Comisión que se percibirá por la conversión de moneda.
Vinculación con otros productos o servicios	○ Identificación de los productos o servicios vinculados. ○ Condiciones de contratación de los mismos, así como de su renovación. ○ Si la contratación es libre o con algún proveedor en concreto. ○ Coste de la contratación de los productos o servicios vinculados.
Garantías aportadas	○ Términos para que queden extinguidas. ○ Mecanismos y sistemas de resolución de reclamaciones y quejas disponibles para el cliente.
Cesión del contrato por parte de la entidad	La entidad deberá informar al cliente: ○ Condiciones en las que debe realizarse tal cesión. ○ Comunicaciones que se efectuarán.
Depósitos	○ Información sobre el fondo de garantía de depósitos al que se adherido la entidad. ○ Importe máximo garantizado.
Redacción de los contratos	○ Redacción en forma clara y comprensible. ○ Letra minúscula no puede ser inferior a 1,5 mm. ○ Evitar el uso de tecnicismo, y cuando no sea posible, explicar adecuadamente el significado de los mismos.

C. Plazo de conservación de los documentos.

Obligación de conservar la información precontractual y contractual del préstamo inmobiliario entregada al prestatario en cumplimiento de las obligaciones legalmente prevista, al objeto de

acreditar el cumplimiento de dichas obligaciones, **durante un plazo mínimo de 6 años desde el momento de la finalización de los efectos del contrato respecto del prestatario**.

Al final de dicho periodo, deberán notificar al prestatario de manera fehaciente su derecho a recibir dicha documentación y, si éste la requiere, la pondrán a su disposición.

En el caso de subrogación o de cesión, el prestamista que suscribió el préstamo deberá seguir conservando la documentación precontractual durante el mismo plazo anteriormente señalado.

Tanto el prestamista inicial como el prestamista que se subroga o el cesionario estarán obligados a facilitar dicha documentación al prestatario, si es reclamada por éste.

5 CLÁUSULAS HABITUALES EN LOS CONTRATOS DE FINANCIACIÓN HIPOTECARIA.

A. Las cláusulas financieras.

Por regla general, las cláusulas financieras suelen aparecer al principio de la escritura de financiación hipotecaria, en el que se incluyen aquellas estipulaciones relacionadas con los términos financieros de la financiación concedida del tipo:

- importe de la financiación,
- plazo de amortización,
- cuotas resultantes,
- devengo y cálculo de intereses (tipos de interés ordinario, de referencia, etc.),
- la T.A.E.,
- diferencial aplicable,
- notificación a la variación de los tipos de interés (en caso de ser la financiación a tipo variable),
- comisiones y compensaciones,
- gastos a cargo del cliente,
- intereses de demora,
- cláusulas de vencimiento anticipado,
- obligaciones de información del cliente durante la vigencia del préstamo,
- cláusula "*pari-passu*" o mantenimiento del rango crediticio a favor de la entidad financiera.

B. Las cláusulas de garantía

En esta parte de la escritura, se suelen incluir aquellas estipulaciones relativas a las garantías otorgadas a favor de la entidad prestamista por el cliente de cara a responder de la devolución del dinero financiado.

Dos tipos de garantías: las reales y las personales.

REALES: **garantía hipotecaria** constituida a favor de la entidad financiera, ya sea por parte del deudor o por un tercero (hipotecante no deudor).

En esta sección de la escritura, se pactará:

- La responsabilidad hipotecaria de la que responde el bien o bienes garantizados, con indicación de la cantidad máxima de la que responde el bien en función del principal de la operación, los intereses ordinarios, las costas, etc. En el caso de existir varios bienes hipotecados, se detallará la distribución de la responsabilidad hipotecaria de cada finca.
- La acción legal que la entidad financiera tenga derecho a ejercitar de cara a ejecutar la garantía hipotecaria (judicial, notarial, etc.).
- La posibilidad de la cesión del contrato de financiación hipotecaria a favor de emisiones de cédulas, bonos o participaciones hipotecarias.

PERSONALES: por regla general se pactará la responsabilidad universal del deudor, respondiendo éste con sus bienes presentes y futuros de las obligaciones que se deriven del contrato de financiación hipotecario y, de manera especial, en caso de que la garantía hipotecaria no cubra el importe debido.

OTROS: otro tipo de garantías o derechos a favor de la entidad financiera:

- Derecho de compensación de créditos y deudas.
- Derecho a oponerse a la enajenación del bien hipotecado en caso de que implique subrogación del contrato de financiación.
- Derecho a ampliar la responsabilidad hipotecaria a otros bienes o dar por resuelto el préstamo, en caso de que el inmueble haya sido arrendado por una renta anual que, capitalizada al 6%, no cubra la responsabilidad total asegurada.
- Obligación del propietario del inmueble hipotecado a contratar un seguro contra daños e incendios.

También se puede pactar la inclusión de algún fiador para garantizar la devolución del dinero financiado. En este caso, se pactarán los términos de la fianza, siendo habitual que se pacte de manera solidaria.

Por último, se suele incluir la cláusula relativa a la entrega de folleto de tarifas y comisiones, así como la cláusula de protección de datos.

6 PUBLICIDAD: PRINCIPIOS GENERALES.

La publicidad deberá ser clara, suficiente, objetiva y no engañosa y deberá quedar explícito y patente el carácter publicitario del mensaje.

Principios generales a los que debe ajustarse la publicidad y los criterios generales sobre el contenido mínimo y formato del mensaje publicitario:

- La letra y la forma y presentación del mensaje publicitario deberán ser de tamaño y tipo que lo hagan legible y garanticen su cómoda y fácil lectura. En caso de textos en movimiento de cómoda y fácil lectura.
- La utilización de remisiones a otras fuentes de información (folletos, páginas de Internet, etc.) de la propia entidad no puede inducir a error al consumidor acerca de las características del producto o servicio ofrecido.
- Cuando una entidad de crédito realice una oferta de productos o servicios de otra entidad de crédito, deberá delimitarse con claridad cuál es la entidad que realiza la oferta y cuál la que actúa como comercializadora.
- Cuando la denominación comercial del producto o servicio ofertado pueda introducir dudas sobre la naturaleza jurídica habrá de completarse dicha denominación para vincularla con claridad a su naturaleza.
- Cuando una oferta tenga un plazo de vigencia deberá hacerse constar. Cuando dicho plazo se condicione a cualquier otra variable deberán indicarse el importe global de la oferta o el número de productos disponibles.
- La inclusión en la publicidad de adjetivos superlativos o diminutivos o expresiones que indiquen preferencia o liderazgo del anunciante, del producto o del servicio deberá poder acreditarse cuando se trate de publicidad comparativa.
- Las aclaraciones, explicaciones o advertencias sobre riesgos, limitaciones o costes de los productos o servicios bancarios incluidas en el mensaje publicitario deberán tener un tamaño, formato, posición y relevancia apropiados.
- Debe figurar la TAE de la operación y ésta se expresará, mediante un ejemplo representativo.
- Cuando la TAE pueda verse alterada deberá contemplarse tal circunstancias.

- Operaciones a tipo de interés variable debe incluir el índice de referencia utilizado y la periodicidad de la revisión, y resaltarse que la TAE de la operación se ha calculado bajo la hipótesis de que los índices de referencia no varían.
- Tipo de interés variable en las que se pacte un tipo de interés fijo para cierto período inicial, deberá darse relevancia publicitaria predominante a la TAE frente a dicho tipo de interés cuando, en productos de pasivo, la TAE sea inferior a aquel o, en caso de productos de activo, cuando la TAE sea superior al tipo inicial.
- Tipo de interés variable, en la que se establezcan límites y/o máximos al resultado de la revisión del mismo, dichos límites deberán mencionarse en la publicidad y tenerse en cuenta para el cálculo de la TAE, advirtiendo de que dicho cálculo se ha efectuado con aquellos límites.
- Cuando se mencionen el tipo o tipos nominales anuales aplicables a la operación, esta mención se hará de modo que no genere confusión.
- En el cálculo de la TAE deberán mencionarse las comisiones, impuestos y demás gastos que deba pagar, así como, las primas de los seguros exigidos por la entidad para la contratación de la operación, cuando tengan por objeto garantizar a la entidad el reembolso de la operación.
- Si no existe el derecho a la cancelación anticipada, deberá mencionarse.
- Deberá indicarse el carácter con el que participan los agentes de la entidad en la comercialización.

7 INSTITUCIONES DE PROTECCIÓN DEL CLIENTE BANCARIO

Hasta que se cree la entidad de resolución de litigios de consumo en el sector financiero, el procedimiento será el que se indica a continuación:

A. Servicio de atención al cliente.

Las entidades de crédito están obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros puedan presentaren relación con los intereses y derechos legalmente reconocidos. (departamento o servicio de atención al cliente encargado de atender y resolver las quejas y

reclamaciones.)

Los gestores comerciales deberán informar a los clientes de la existencia de estos departamentos y del derecho a interponer la reclamación que estimen.

Plazo máximo resolución: 1 mes.

B. Defensor del cliente.

Asimismo, las entidades financieras podrán, bien individualmente, bien agrupadas por ramas de actividad, proximidad geográfica, volumen de negocio o cualquier otro criterio, designar un Defensor del Cliente, que será una entidad o experto independiente de reconocido prestigio.

La decisión del Defensor del Cliente favorable a la reclamación vinculará a la entidad. Esta vinculación no será obstáculo a la de tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

C. Banco de España.

Los servicios de reclamaciones del Banco de España atenderán las **quejas y reclamaciones** que presenten los usuarios de servicios financieros, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Los servicios de reclamaciones atenderán también las **consultas** de usuarios de servicios financieros sobre las normas aplicables en materia de transparencia y protección a la clientela, así como sobre los cauces legales existentes para el ejercicio de sus derechos.

La organización y el funcionamiento de los servicios de reclamaciones se ajustarán a los principios de independencia, transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad y representación.

Los servicios de reclamaciones funcionarán bajo el principio de ventanilla única e informarán a los servicios de supervisión correspondientes cuando aprecien indicios

de incumplimientos graves o reiterados por parte de una misma entidad.

Los servicios de reclamaciones del Banco de España resolverán mediante informes motivados, **que no tendrán en ningún caso carácter de acto administrativo recurrible ni vinculante para la entidad**.

Admisión y tramitación de reclamaciones: acreditación previa de haberse dirigido al departamento o servicio de atención al cliente o, al Defensor del Cliente de la entidad contra la que se reclame. El reclamante deberá acreditar que ha transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la reclamación sin que haya sido resuelta, denegada la admisión o desestimada.

Recibida la reclamación se procederá a la apertura de un expediente por cada reclamación, se podrá requerir al reclamante para completar la información en el plazo de diez días, si no lo hiciese se le tendrá por desistido de su reclamación.

Formulado el correspondiente informe, si resulta contrario a la entidad reclamada, está obligada a informar al servicio de reclamaciones competente si ha procedido a la rectificación voluntaria en el plazo de 1 mes. El Banco de España publicará anualmente una memoria de sus respectivos servicios de reclamaciones.

ACCAM