

# TEST AL AHORRO INVERSIÓN EN ESPAÑA



## ***Retos de los consumidores ante las nuevas ofertas de productos de ahorro-inversión***

Estudio Compilatorio y Análisis sobre las reclamaciones  
y las prácticas abusivas del sector de ahorro-inversión en España

COLABORA:



MINISTERIO  
DE SANIDAD  
Y CONSUMO



INC  
INSTITUTO  
NACIONAL  
DEL CONSUMO

Este estudio ha sido subvencionado por el  
Ministerio de Sanidad y Consumo. Su contenido  
es de responsabilidad exclusiva de la Asociación

REALIZADO POR EL EQUIPO TÉCNICO DE:



**ADICAE**

Asociación de Usuarios de Bancos,  
Cajas y Seguros de España

*D. Manuel Pardos,  
presidente de ADICAE*

*D. Fernando Herrero,  
vicepresidente de ADICAE*

*Dña. Ana Solanas,  
directora de los Servicios Técnicos*

*D. Santiago Pérez,  
director de Proyectos*

*D. Francisco Sanz,  
director de Publicaciones*

*Equipo del proyecto:*

*Coordinador D. Jorge Solanas, abogado*

*D. Vicent Bellido, abogado*

*D. Miguel Jiménez, licenciado en derecho*

*D. José M<sup>a</sup> Soria, licenciado en derecho*

*D<sup>a</sup> Laura Arranza, economista*

*D<sup>a</sup> Marta Mateu, administrativa*

*D. Manuel García Vives, administrativo*

*D. Juan José Manchado, licenciado en derecho*

*D<sup>a</sup>. Lucía Fernández, licenciada en derecho*

*Colaboradores del proyecto:*

*D<sup>a</sup> María Clemente, licenciada en derecho*

*D<sup>a</sup> Carmen de la Marta, economista*

*D. David Solís, licenciado en derecho*

*D<sup>a</sup> Iciar Gardeta, licenciada en derecho*

*D<sup>a</sup> Inés Herrero, licenciada en derecho*

*D. Agenor Gómez, abogado*

*Diseño y maquetación de la publicación:*

*D. Antonio Laguardia*

*D. César Soria*

*D. Angel Maestre*

*Imprime: REPROIMSA, Zaragoza.*

*Zaragoza - diciembre, 2007*

*ADICAE SERVICIOS CENTRALES*

*C/Gavín 12, local - 50.001 Zaragoza -tfno. 976-390060, fax: 976-390199*

*email: aicar.adicae@adicae.net -www.adicae.net*

# INDICE

## TEST AL AHORRO-INVERSIÓN EN ESPAÑA

Estudios Compilatorios y análisis sobre las reclamaciones y las prácticas abusivas del sector de ahorro - inversión

|                     |          |
|---------------------|----------|
| <b>INDICE .....</b> | <b>1</b> |
|---------------------|----------|

|                            |          |
|----------------------------|----------|
| <b>Presentación: .....</b> | <b>2</b> |
|----------------------------|----------|

Presentación del Proyecto. Objetivos del Estudio

|                                                        |          |
|--------------------------------------------------------|----------|
| <b>Panorama del Ahorro – Inversión en España .....</b> | <b>5</b> |
|--------------------------------------------------------|----------|

|                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>I - Reclamaciones en materia de ahorro - inversión .....</b> | <b>13</b> |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|

|                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Análisis estadístico de las reclamaciones en materia de ahorro – inversión en España..... | 15 |
| 2. Productos de ahorro inversión y principales motivos de reclamación.....                   | 23 |
| 3. Practicas abusivas en el sector de Ahorro - Inversión.....                                | 35 |

|                                                                          |           |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>II - Estudio de cláusulas abusivas. Depósitos estructurados .....</b> | <b>45</b> |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Estudio de cláusulas abusivas en contratos de ahorro-inversión .....         | 47 |
| 2. Legislación aplicable a cláusulas de depósitos estructurados y C.F.A.s ..... | 57 |
| 3. Propuestas de mejora de la normativa de cláusulas abusivas: .....            | 62 |

|                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>III -Estudio publicidad en productos de ahorro-inversión.....</b> | <b>65</b> |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|

|                                                                                     |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1. Estudio comparativo de la publicidad de los productos de ahorro e inversión..... | 67  |
| 2. Comercialización de productos financieros a través de páginas web .....          | 91  |
| 3. Formas de comercialización productos ahorro – inversión .....                    | 103 |

|                    |            |
|--------------------|------------|
| <b>Anexo .....</b> | <b>117</b> |
|--------------------|------------|

|                                                                                            |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Análisis técnico – jurídico de la normativa referente al ahorro – inversión en españa..... | 118 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----|

# PRESENTACIÓN

El presente estudio: “Test al ahorro – Inversión en España” se incardina dentro del Proyecto: Retos de los consumidores ante las nuevas ofertas de productos de ahorro e inversión, realizado por ADICAE, Asociación de Usuarios de bancos, Cajas y Seguros de España a lo largo del año 2007 con el patrocinio del Instituto Nacional del Consumo

El objeto es analizar jurídica y económicamente las condiciones contractuales y formas de difusión y comercialización entre los consumidores de los nuevos productos de ahorro e inversión, dándole especial relevancia a la difusión entre los consumidores de las formas de defensa ante la especial dificultad técnica y de comprensión que alberga el sector de productos de ahorro e inversión. El estudio compilatorio y análisis sobre las reclamaciones y las prácticas abusivas del sector se configura como el instrumento central del proyecto.

La devaluada capacidad económica de las familias españolas para ahorrar, les exige un mayor esfuerzo tanto del consumidor como de las administraciones públicas a la hora de garantizar una elección adecuada que minimice los riesgos, con objeto de prevenir los escándalos que se han dado en los últimos años en nuestro país en materia de ahorro -inversión.

Por otro lado, la publicidad comercial que realizan las entidades que comercializan los productos financieros se aprovechan de un vacío legal y del carácter “blando” de la normativa sobre transparencia bancaria, para realizar campañas comerciales agresivas y que prácticamente en muchos casos incitan a que el consumidor haga un uso poco coherente de los recursos de su economía doméstica. En este sentido ya desde los organismos europeos se ha creado la figura del “perfil del inversor”, con la directiva MI-FID, que viene a mantener que la entidad deberá conocer cuáles son las necesidades y el perfil de riesgo del cliente a la hora de ofertarle y contratar un determinado tipo de producto.

El presente estudio recoge en primer lugar un panorama económico de nuestro país a modo de introducción o contexto en el que enmarcar los posteriores capítulos. En este análisis del contexto se realiza un estudio de los principales indicadores económicos e igualmente se indaga sobre la distribución los productos más habituales entre los consumidores. A partir de estos datos se pasan a analizar los siguientes Capítulos.

El eje central del Test al ahorro inversión en España se centra en un análisis de las reclamaciones de los consumidores en materia de ahorro – inversión. Este análisis se aborda en primer lugar desde un punto de vista cuantitativo a través de estadísticas de los Servicios de Reclamaciones de las principales instituciones que reciben reclamaciones de los consumidores: Comisión Nacional del Mercado de Valores, Banco de España, Dirección General de seguros y Fondos de Pensiones y algunas muy escasas referencias a las Juntas Arbitrales de Consumo.



Igualmente se han estudiado los datos de las reclamaciones que tienen que ver con Ahorro – Inversión en las Oficinas de Atención al Consumidor de ADICAE en toda España. Es con base a estos datos estadísticos que se elabora una recensión y análisis de las reclamaciones más habituales por productos: depósitos, deuda pública y privada, fondos, planes de pensiones, acciones y bolsa y otros productos en los que se analiza minuciosamente los costes, interés, condiciones de cancelación y todos aquéllos otros que puedan resultar de interés para los usuarios.

En la tercera parte de este Capítulo se abordan las malas prácticas de las entidades financieras en materia de ahorro – inversión, esta vez se utilizan las reclamaciones más habituales para agruparlas por motivos detectando que casi la totalidad de las reclamaciones se pueden incluir dentro de alguna de los siguientes siete tipos de malas prácticas: documentación insuficiente o falta documentación, mala información suministrada, contratación no deseada, ejecución de ordenes sin consentimiento, ejecución de ordenes con retraso, modificación de condiciones contractuales sin aviso previo, actuaciones desproporcionadas o erróneas por parte de las entidades.

El segundo gran bloque de este Estudio se centra en las cláusulas abusivas, el estudio de su regulación, funcionamiento y de las cláusulas abusivas más habituales en los contratos de productos de ahorro – inversión. Con especial profundidad se aborda la búsqueda de cláusulas abusivas en los Contratos Financieros Atípicos (CFAs), así como un breve análisis de su regulación. Como no podía ser de otra manera, ADICAE con un afán constructivo, para finalizar este Capítulo realiza una serie de propuestas para empujar la necesaria mejora de la protección de los consumidores en materia de condiciones generales y cláusulas abusivas.

Además del estudio, en los Capítulos Primero y Segundo, de las reclamaciones y de las cláusulas abusivas este Tercer Capítulo se centra en el análisis de la publicidad financiera como elemento definitorio y condicionante de las tendencias de contratación de los consumidores. El estudio se centra en las condiciones económicas de la publicidad, los costes, rentabilidad, condiciones de cancelación y todos aquéllos otros que puedan resultar de interés para los usuarios. Para dar una percepción más amplia el estudio se centra no sólo en la publicidad estática sino en las formas de comercialización de productos de ahorro – inversión por parte del personal comercial de las entidades financieras.

En definitiva el presente Estudio pretende determinar las carencias en materia de productos de ahorro – inversión del sistema y trazar algunas propuestas de mejora, en algunos casos muy necesarias para tratar de evitar los abusos que en algunos casos se producen sobre los usuarios.

Manuel Pardos  
Presidente  
ADICAE



# ***PANORAMA DEL AHORRO INVERSIÓN EN ESPAÑA***

## Distribución y evolución del ahorro – inversión en España.

El ahorro de las familias españolas ha venido concentrándose desde la década de los años sesenta fundamentalmente en depósitos bancarios y en la adquisición de la propia vivienda.

Sin embargo, a partir de la década de los noventa ha experimentado importantes cambios. Así, durante los últimos veintidós años (1985-2006), el ahorro de las familias españolas, no solamente ha tenido un mayor componente financiero, sino que ha sufrido cambios radicales en su estructura. Durante algunos de los años de este período, el ahorro de las familias ha llegado a superar el 15% de la renta disponible, alcanzando niveles propios de países desarrollados.

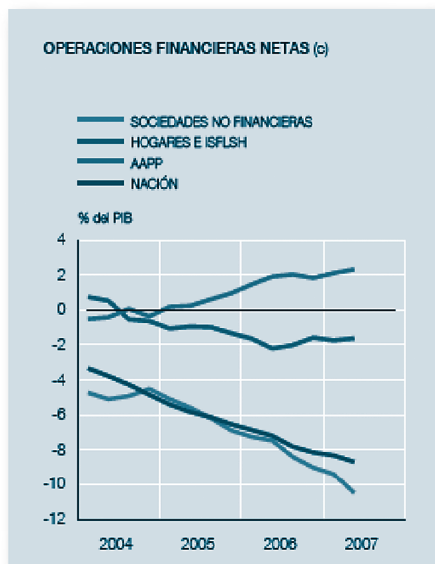
A lo largo de estos últimos veinte años, el ahorro de las familias españolas se ha concentrado en un 75%-80% en la adquisición de la propia vivienda, dedicando entre un 20% y un 25% a la inversión en activos financieros. En el año 2006, las familias han continuado incrementando su stock de activos inmobiliarios, que ha pasado de representar el 72% del total de activos de las familias en 1998, al 83% del total a finales de 2006. Por otra parte, en torno al 15% de la renta bruta disponible se destina al pago de deudas, por lo que el margen para el ahorro durante 2006, al igual que en 2005, ha sido inexistente.

El ahorro financiero de las familias españolas ha pasado de una cifra de poco más de 211.000 millones de euros en 1985, a superar los 1,73 billones de euros en el año 2006, cifra esta última que representa el 179% del PIB. Aunque algunos países como Estados Unidos y Japón, así como en Europa - Francia e Italia - tienen acumulado un porcentaje de ahorro sobre el Producto Interior Bruto superior al español, las familias españolas se aproximan a los estándares de ahorro e inversión de los países más desarrollados.



FUENTE: Banco de España

Por el lado de la demanda nacional, se observó una cierta desaceleración del consumo privado, cuya tasa interanual se redujo tres décimas, hasta el 3%, mientras que el consumo público se aceleró ocho décimas, hasta el 5,8%. Los cambios más significativos se apreciaron en la inversión en capital fijo, cuyo ritmo de crecimiento disminuyó en un punto porcentual, hasta el 5,6%, debido a la pérdida de dinamismo de sus distintos componentes. Así, la inversión en bienes de equipo redujo casi 2 pp su ritmo de avance, aunque continuó mostrando una tasa de crecimiento muy elevada (11,2%), mientras que la inversión en construcción y la inversión en otros productos se ralentizaron en torno a ocho décimas respecto al segundo trimestre. La inversión en vivienda -que forma parte del agregado de construcción- vio su tasa de expansión reducida en 0,8 pp, situándose su ritmo interanual ligeramente por debajo del 3% en el tercer trimestre. En cuanto al sector exterior, tanto las exportaciones como las importaciones de bienes y servicios experimentaron un mayor dinamismo en el tercer trimestre. Además, aunque la tasa de expansión de las compras al exterior siguió siendo superior a la de las ventas, la brecha se redujo sustancialmente, lo que permitió la mejora antes comentada en la aportación de este sector al crecimiento.



FUENTE: Banco de España

Entre la información más reciente referida al consumo privado, los indicadores disponibles sobre el cuarto trimestre son todavía escasos. En octubre, la confianza de los consumidores retrocedió por segundo mes consecutivo, situándose en el nivel más bajo desde 2003, lo que puede estar ligado a los episodios de inestabilidad financiera que comenzaron en verano y a las significativas alzas que han tenido lugar recientemente en los precios de consumo



FUENTES: Comisión Europea, Instituto Nacional de Estadística, Departamento de Aduanas y Banco de España.

a. Tasas interanuales sin centrar, calculadas sobre la tendencia del indicador.  
b. Nivel de la serie original.

La confianza del comercio al por menor se observó una cierta recuperación en octubre, tras la disminución registrada en septiembre.

Las matriculaciones de automóviles se incrementaron en octubre a un ritmo interanual del 3,4%, frente a las tasas negativas de los meses previos, aunque en términos desestacionalizados continuó observándose una caída frente al mismo mes del año anterior. En cuanto a la inversión en bienes de equipo, la utilización de la capacidad productiva del sector industrial disminuyó al inicio del cuarto trimestre, hasta situarse en el valor mínimo del año, lo que sugeriría unas menores necesidades de ampliación del capital instalado. Sin embargo, el indicador del clima en el sector productor de esos bienes mostró en octubre un nivel superior al registrado en la media de los nueve primeros meses del año.

En el caso de la inversión en construcción, los indicadores disponibles apuntan, en general, a que en la última parte del año va a proseguir su desaceleración gradual. En particular, los indicadores de empleo muestran síntomas de un menor dinamismo de la actividad del sector.

Así, el número de trabajadores afiliados a la Seguridad Social presentó en octubre un ritmo interanual de expansión del 0,2%, frente al 1,3% del trimestre anterior, mientras que el número de parados registrados continuó repuntando en ese mes, con una tasa de crecimiento del

12,6%, algo más de 3 pp por encima del incremento del tercer trimestre. El indicador de confianza del mes de octubre experimentó, asimismo, un acusado retroceso respecto al mes anterior. Por el contrario, el consumo aparente de cemento se expandió en octubre a un ritmo del 5,2%, que contrasta con el

comportamiento contractivo observado en el tercer trimestre.

Los indicadores de carácter adelantado también apuntan, en general, a una prolongación de la desaceleración de la inversión en construcción en los meses venideros. En particular, el número de visados de viviendas nuevas disminuyó en agosto a un ritmo más pronunciado que en los meses anteriores. Por último, en cuanto a la obra civil, la licitación oficial se redujo en el mes de agosto en términos interanuales, si bien en los últimos doce meses mantiene un elevado dinamismo

A finales del segundo trimestre de 2006, el conjunto de activos financieros de las familias españolas alcanzaba los 1,65 billones de euros con un crecimiento del 6% respecto al cierre de 2005

Durante los últimos ejercicios, los activos financieros de las familias españolas han crecido a una tasa superior a la actividad económica medida por el Producto Interior Bruto. Si el cociente entre Activos Financieros y PIB era del 148% al cierre de 2002, en junio de este año 2006 alcanzaba el 175%, hasta llegar al 179% a finales del año. Según se puede comprobar en la tabla adjunta.

Por tipos de productos, desde el cierre del año 2002, destaca el crecimiento de las acciones cotizadas y no cotizadas en la cartera de las familias que han duplicado su valor. También relevantes son los crecimientos de los fondos de inversión, un 52%; y las pensiones y seguros de vida, con un 33%. Los valores de renta fija, bonos y obligaciones, a medio y largo plazo, crecen un 64%. A pesar del fuerte crecimiento del endeudamiento de las familias en los últimos años, el patrimonio financiero neto al cierre de junio de 2006 era de 876.233 millones de euros, por encima de los 855.000 millones de cierre del año 2005, y muy por encima de los 656.000 millones de euros de 2002.

|                                                | 1999    | %       | 2000      | %       | 2004      | %       | 2005      | %       | 1º sem 2006 | %       |
|------------------------------------------------|---------|---------|-----------|---------|-----------|---------|-----------|---------|-------------|---------|
| Bienes                                         | 40.524  | 6,71%   | 48.107    | 6,43%   | 70.021    | 3,02%   | 84.281    | 5,41%   | 107.319     | 5,31%   |
| Depósitos a la Vista                           | 36.552  | 5,28%   | 70.281    | 6,47%   | 84.902    | 5,10%   | 105.481   | 17,08%  | 179.113     | 15,92%  |
| Depósitos Ahorro/Paño                          | 248.729 | 35,17%  | 254.173   | 30,82%  | 288.914   | 27,74%  | 248.021   | 15,68%  | 280.732     | 14,18%  |
| Valores en Cartera                             | 4.742   | 0,88%   | 2.141     | 0,29%   | 3.222     | 0,32%   | 3.222     | 0,2%    | 3.359       | 0,23%   |
| Obligaciones                                   | 18.824  | 2,88%   | 26.181    | 2,41%   | 33.021    | 1,38%   | 39.559    | 2,54%   | 42.917      | 2,40%   |
| Acciones                                       | 141.517 | 20,34%  | 228.733   | 21,71%  | 365.984   | 27,72%  | 143.129   | 28,48%  | 477.348     | 25,95%  |
| Fondos de Inversión                            | 81.508  | 14,03%  | 135.923   | 12,53%  | 172.549   | 12,49%  | 196.388   | 12,61%  | 210.854     | 13,91%  |
| Pólizas Fondos Pensiones y Seguros             | 25.780  | 10,93%  | 174.913   | 16,01%  | 207.843   | 14,91%  | 227.718   | 14,62%  | 232.725     | 14,12%  |
| Otros                                          | 21.144  | 4,15%   | 40.493    | 3,72%   | 45.016    | 3,52%   | 51.392    | 3,08%   | 54.382      | 3,22%   |
| Total Activos Financieros                      | 670.038 |         | 1.095.841 |         | 1.392.589 |         | 1.557.118 |         | 1.646.746   |         |
| Producto Interior Bruto (agregados corrientes) | 404.955 |         | 728.292   |         | 240.106   |         | 305.442   |         | 341.320     |         |
| Activos Financieros : PIB (%)                  |         | 169,29% |           | 149,81% |           | 163,17% |           | 171,87% |             | 175,17% |

A partir del año 2000, se produjeron modificaciones importantes, así, se abrió la posibilidad a entidades de crédito (bancos, cajas de ahorro, etc.), diferentes de sociedades o agencias de valores, que hasta el momento eran las únicas que podían ejecutar órdenes directas en la Bolsa, a partir de este momento, se convierte en miembros del mercado y pueden operar directamente en bolsa.

Actualmente la bolsa de Madrid cuenta con un total de 52 miembros, de los cuales 32 son Sociedades, 6 son Agencias y 14 son entidades de crédito. En Diciembre de 2006 cotizaban en la Bolsa de Madrid las acciones de más de 2000 empresas, oras 150 empresas están presentes en el mercado a través de emisiones de renta fija.

La oferta pública de venta de valores negociables, tienen por finalidad la captación de recursos para atender las necesidades de capital de una compañía se denominan Oferta Pública de Suscripción de valores, si el objeto de la oferta son acciones estaremos ante una ampliación de capital.

La oferta pública de venta de valores cuyo requisito básicos son:

- Comunicación a la Comisión Nacional de Mercado de Valores y verificación por ésta los documentos de la oferta.
- Registro en la CNMV de la Auditoría de la empresa emisora.
- Presentación y registro en la CNMV del "folleto informativo" de la emisión o puesta en circulación de los valores.

Un caso particular de OPV serían las privatizaciones en la que el accionista oferente es el Estado o una corporación pública. Durante los años 90 las privatizaciones fueron un importante factor dinamizador del mercado bursátil español.

En España, la privatización de empresas públicas, por la vía de OPV se inicia en 1986 con la empresa GESA.

La salida a bolsa de empresas privadas han representado uno de los mayores alicientes para el inversor en los últimos años en la Bolsa española. La demanda, especial en el caso de compañías de crecimiento, ha sido espectacular.

Las empresas emiten acciones "ampliación de capital" con la finalidad de financiar la actividad de una empresa que podríamos calificar de externa, mejora la estructura financiera de la empresa, se califica de utilización de capital propio, ya que no es más que la aportación de más capital de los accionistas a la empresa, esta forma de financiación tiene un coste para la empresa dado que tendrá que retribuir a los accionistas a través de reparto de dividendos.

Los accionistas de cualquier sociedad anónima tiene dos tipos fundamentales de derechos:

POLÍTICOS: Asistir y votar en la Junta General y recibir la in-

formación económica y de gestión de la compañía

ECONÓMICOS: Acceder al reparto de beneficios (dividendos) y de patrimonio (caso de liquidación de la sociedad). Y el derecho de suscripción preferente ante una emisión de acciones en una ampliación de capital o de obligaciones convertibles.

Los accionistas con derecho de suscripción tendrán un plazo de 15 días desde la publicación del anuncio de la ampliación en el BORME, durante el plazo el derecho es transmisible y se puede negociar en bolsa, de igual modo que las acciones.

Si el accionista no vende los derechos y tampoco suscribe, perderá el valor de los mismos.

En las compañías no cotizadas el control por parte de los accionistas se puede ver alterado con la publicación de una emisión de acciones con precio más bajo que en el caso de compañías cotizadas en la cual existen una multitud de accionistas por lo cual el control de los accionistas se ve mínimamente alterado. La Ley de Sociedades Anónimas, prevé la posibilidad de excluir el derecho en los casos en que el interés de la sociedad así lo exija, admitiendo la posibilidad de acordar un precio de emisión inferior al de cotización, siempre que supere el valor neto patrimonial, que deberá ser fijado por un auditor independiente.

## RENTABILIDAD DEL INVERSOR

Una de las rentabilidades que el inversor busca al decidir invertir en bolsa, además de la plusvalía que las acciones experimenten, es el reparto de dividendo que consiste en el reparto variable de efectivo, en función del beneficio obtenido por una sociedad, proporcionado al poseedor de cada acción o participación en el capital de la empresa., a mayor incremento de las ganancias, la empresa dispondrá de una mayor margen para repartir entre sus inversores.

El reparto de dividendo se hace en efectivo y por tanto los accionistas participan directamente en los beneficios de la compañía, los pagos son regulares en el tiempo y la cuantía.

De una estructura en el año 1985 en la que los depósitos bancarios representaban la parte sustancial del ahorro familiar, se ha pasado a otra en 2006, en la que el peso de los depósitos

Activos Financieros sobre Total (%)



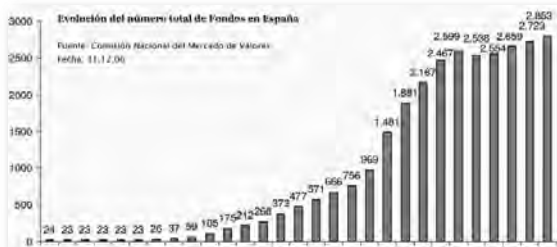
bancarios (33,5%), de la inversión directa (30,3%), y de los Fondos de Inversión, Fondos de Pensiones y seguros (26,8%) representan, aproximadamente, un tercio cada uno del ahorro financiero de las familias.

### Las inversiones de carácter colectivo son:

De carácter Financiero: Tienen como actividad principal la inversión o gestión de activos financieros, tales como dinero, valores mobiliarios, pagarés, letras de cambio, certificado de depósitos y cualquiera otros valores mercantiles.

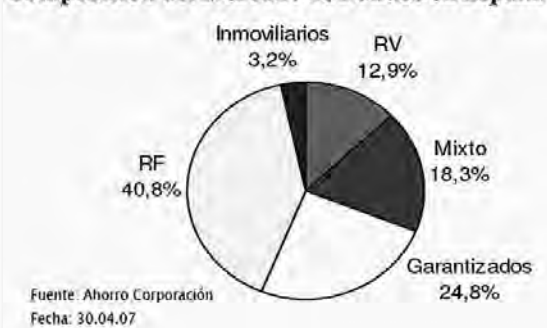
De carácter no Financiero: operan sobre activos de otra naturaleza principalmente los Fondos de Inversión Inmobiliaria.

## FONDO DE INVERSIÓN



Es un patrimonio formado con las aportaciones de muchos inversores que es administrado por una sociedad especializada de acuerdo con los criterios establecidos en un documento que regula la actividad e inversiones del Fondo, y del que los partícipes pueden retirarse en el momento que quieran solicitando el reembolso de sus participaciones.

### Composición del Mercado de Fondos en España



Las características principales de un fondo de inversión son:

Gestión profesional  
Diversificación de inversiones  
Control  
Liquidez  
Fiscalidad.

Las ventajas que ofrecen un fondo de inversión son:

Liquidez  
Rentabilidad  
Seguridad  
Gestión profesional  
Diversificación  
Favorable régimen fiscal  
Información sencilla y detallada.

La seguridad de el fondo va a ser gestionado por un equipo de profesionales de reconocida calificación, que van a invertir su patrimonio en activos muy seguros, con una adecuada diversificación del riesgo y cumpliendo en todo momento los requisitos legales exigidos, además, la ley tiene unos mecanismos de control sobre estos Fondos de Inversión. (CNMV).

En el ejercicio 1998, la fiscalidad de los fondos de inversión es en el primer años el tipo marginal y a partir del segundo año será el tipo medio CAM(1,020) y de aquí en adelante será el 20% fijo CAM. En el ejercicio 2004, el primer año se aplica el tipo marginal y a partir de entonces se aplica un 15% fijo.

Las novedades fiscales que se produjeron en 2003 fueron

- 1.se reduce del 18 al 15, el tipo aplicable a las ganancias o pérdidas patrimoniales.
- 2.se podrán cambiar los inversores de un fondo a otro sin tributar no se computan en el IRPF, las ganancias o pérdidas patrimonial cuando el importe total obtenido se reinvierta en otras participaciones o acciones.
- 3.a partir de enero de 2007, desaparecen los coeficientes correctores que se podían aplicar a las plusvalía de los bienes adquiridos con anterioridad a diciembre de 1994. a partir de esa misma fecha, la plusvalía generada en acciones o fondos, tendrán un tipo único de gravamen del 18% independientemente de que tengan un año o menos de antigüedad.



Los FIM "Fondos de Inversión Mobiliaria", como invierten su patrimonio con vencimientos generalmente superiores a seis meses, reflejan en su valor liquidativo diario las oscilaciones de los precios y rentabilidades del mercado. En consecuencia, su valor liquidativo puede aumentar o disminuir de un día para otro.

Los FIM se dividen en:

- Fondos de Renta fija: Invierten preferentemente en Deuda Pública, Obligaciones, instrumentos monetarios y Pagarés de Empresa con cotización en Mercados organizados.
- Fondos de Renta Variable: Destinan sus inversiones principalmente a acciones y Bonos convertibles con cotización en Bolsa.
- Fondos Mixtos: Invierten tanto en Renta Fija como variable.

Inverco, ha establecido una clasificación para distinguir el objeto de la inversión y el nivel de riesgo para los partícipes, es la siguiente:

Fondos de Renta fija a Corto Plazo: 100% en renta fija, con duración inferior a 2 años y hasta un 5% en activos en moneda no euro.



Fondos de Renta fija a largo plazo: 100% en renta fija, con duración superior a 2 años y hasta un 5% en activos en moneda no euro.

Fondos de Renta Fija Mixtos: 30% como máximo en renta variable, y hasta un 5% en activos en moneda no euro

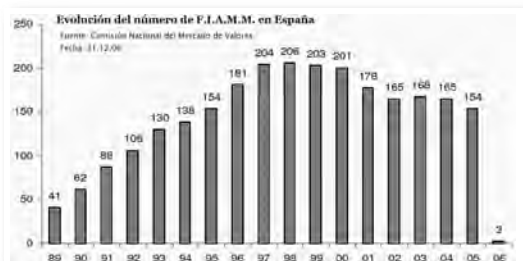
Fondos de Renta variable Mixtos: entre el 30% y el 75% en renta variable, y hasta un 30% en activos en moneda no euro.

Fondos de renta Variable Nacional: Más del 75% en renta variable cotizada en mercados españoles, y hasta un 30% en activos en mercado no euro.

Fondos de renta Fija I: 100% renta fija, y más de un 5% en activos de moneda no euro.

Fondos de renta Fija Mixtos I: 30% como máximo de renta variable y 5% en moneda.

Fondos de renta Variable Mixtos I: Entre el 30% y el 75% en renta variable y más de un 30% en activos de monedas.



## Fondos de Inversión en Activos del Mercado Monetario (F.I.A.M.M.)

Los fondos de inversión en activos del mercado monetario se caracterizan por invertir en activos de vencimiento más corto que los FIM, por tanto, su oscilación de rentabilidad debe de ser menor.

Es importante señalar que el proceso de diversificación de la oferta había llevado espontáneamente a la aparición, o a los planes de lanzamiento, de cierto número de Fondos que estatutariamente, o simplemente en la práctica, se habían especializado en Deuda del Estado. Pareció, pues, conveniente potenciar este proceso, favorecido por el momento poco brillante de la renta variable, añadiéndole un respaldo explícito del Tesoro Público, estableciendo unos rasgos comunes que no sofocasen la necesaria personalidad que cada Gestora pudiera imprimir a sus Fondos y, sobre todo, acompañando las buenas razones con los hechos de un lanzamiento publicitario suficiente.

Este aspecto de lanzamiento publicitario es doblemente importante. Sorprende, en efecto, que a principios de los noventa, un instrumento con unas características tan favorables para la colocación del ahorro de los inversionistas medianos, e incluso pe-

queños, tuviera en España un desarrollo tan deficiente si se le comparaba con el registro en otros países.

El nivel de conocimiento que el público parecía tener de los Fondos, y a pesar de la mala experiencia que muchos inversores tuvieron en la década de los setenta. Por ello, no son pocos lo que atribuían la casa expansión de los Fondos en España a la falta de una red de ventas libre de los conflictos de intereses que se dan en las dependientes de las entidades de depósito.

La difusión de los fondos de inversión especializado en Deuda implica, en primer lugar, una explicación de los Fondos de Inversión en general, y por consiguiente que una parte importante del esfuerzo derive hacia otros Fondos. Este hecho no dañaba significativamente la estrategia del Tesoro Público.



## FONDOS GARANTIZADOS

Es un fondo que garantiza la rentabilidad al partícipe que mantiene su inversión durante un plazo de tiempo determinado.

Los inversores se definieron por estos tipos de fondos, ya que a partir del año 1995, las gestoras lanzaron estos productos que garantizaban estos fondos.

Para beneficiarse de las características de ese producto, el inversor debe invertir en el fondo en el periodo de suscripción y mantenerse durante todo el plazo que dura el contrato. Si el partícipe abandona el producto antes, pierde la garantía.

Comparando las cifras de ahorro financiero de las familias de Reino Unido, Alemania, Francia, Italia y España, podemos apreciar como las posiciones en depósitos bancarios abarcan desde el 25,7% del Reino Unido, hasta el 39,6% de España, con una media simple en estos cinco países del 30,9% y una media ponderada en trece países europeos del 29,7%.

En el caso de los Fondos de Inversión y acciones cotizadas, hay una mayor dispersión entre países, que van nuevamente del 11,9% de Reino Unido al 21,9% de España o al 43,8% de Italia. A estos efectos debe tenerse en cuenta el enorme peso que tiene en España la inversión directa en valores (un 29%), y dentro de ésta, la inversión en renta variable no cotizada (un 16%) y que en el Reino Unido las inversiones financieras de las familias se realizan basicamente a través de Fondos de Pensiones y seguros.

El Reino Unido, Holanda y Dinamarca, muestran una configuración del ahorro financiero de las familias muy singular, basado principalmente en Fondos de Pensiones y seguros (53%; 57% y 50% respectivamente), siendo además el perfil de sus carteras, tanto de Fondos de Inversión como de Pensiones, muy orientado en renta variable. La inversión en Fondos de Pensiones y seguros va desde el 15% de España al 57% de Holanda, con una media ponderada entre países analizados del 32%.

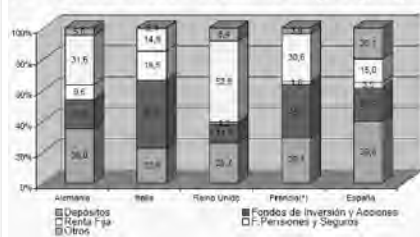


| AHORRO FINANCIERO DE LAS FAMILIAS ESPAÑOLAS |       |       |       |       |       | ACTIVOS FINANCIEROS |       |       |       |       |       |       |       |        |  |
|---------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--|
| (% sobre el total)                          | 1.985 | 1.990 | 1.995 | 1.996 | 1.997 | 1.998               | 1.999 | 2.000 | 2.001 | 2.002 | 2.003 | 2.004 | 2.005 | 2006 E |  |
| I. DEPÓSITOS Y EFECTIVO                     | 64,9% | 61,2% | 50,1% | 46,7% | 40,7% | 35,7%               | 36,3% | 39,8% | 40,2% | 43,7% | 40,1% | 38,7% | 38,3% | 39,1%  |  |
| Efectivo                                    | 13,3% | 15,9% | 6,9%  | 6,7%  | 6,2%  | 5,3%                | 5,2%  | 5,1%  | 3,7%  | 4,5%  | 4,7%  | 5,0%  | 5,4%  | 5,6%   |  |
| Depósitos transferibles                     |       |       | 5,5%  | 5,2%  | 4,9%  | 4,5%                | 5,3%  | 5,6%  | 5,9%  | 6,5%  | 3,1%  | 6,1%  | 17,1% | 16,7%  |  |
| Otros depósitos                             | 51,5% | 45,4% | 37,7% | 34,8% | 29,0% | 25,5%               | 25,8% | 29,2% | 30,6% | 32,7% | 23,3% | 27,6% | 15,8% | 16,8%  |  |
| II. INSTITUC. INV. COLECTIVA                | 0,4%  | 2,2%  | 10,5% | 14,4% | 18,3% | 19,6%               | 17,8% | 15,2% | 14,5% | 14,1% | 14,3% | 14,0% | 14,3% | 13,3%  |  |
| Fondos de Inversión (1)                     | 0,4%  | 1,7%  | 10,1% | 13,5% | 17,7% | 18,7%               | 15,5% | 13,7% | 12,8% | 12,4% | 12,6% | 12,3% | 12,6% | 11,7%  |  |
| Sociedades de Inversión                     |       | 0,5%  | 0,4%  | 0,9%  | 0,6%  | 0,9%                | 1,3%  | 1,5%  | 1,7%  | 1,7%  | 1,8%  | 1,7%  | 1,7%  | 1,6%   |  |
| III. FONDOS DE PENSIONES                    | 0,3%  | 3,3%  | 3,3%  | 4,8%  | 4,9%  | 4,9%                | 5,1%  | 4,9%  | 5,2%  | 5,7%  | 5,6%  | 5,5%  | 5,7%  | 5,5%   |  |
| Externos                                    | 0,0%  | 0,2%  | 2,0%  | 2,5%  | 2,8%  | 2,9%                | 3,1%  | 3,7%  | 4,0%  | 4,5%  | 4,5%  | 4,5%  | 4,7%  | 4,7%   |  |
| Internos                                    | 0,3%  | 2,4%  | 1,3%  | 2,3%  | 2,2%  | 2,0%                | 2,0%  | 1,2%  | 1,2%  | 1,2%  | 1,1%  | 1,0%  | 1,0%  | 0,8%   |  |
| IV. INVERSIÓN DIRECTA                       | 20,3% | 19,5% | 24,5% | 23,9% | 26,3% | 30,4%               | 30,7% | 27,5% | 27,5% | 22,3% | 26,6% | 29,0% | 29,4% | 30,3%  |  |
| Renta Fija                                  | 8,4%  | 7,2%  | 4,0%  | 4,2%  | 2,8%  | 2,5%                | 2,4%  | 2,5%  | 2,3%  | 2,4%  | 3,1%  | 2,9%  | 2,7%  | 3,0%   |  |
| Corto plazo                                 | 1,8%  | 4,2%  | 1,2%  | 0,7%  | 0,4%  | 0,2%                | 0,3%  | 0,3%  | 0,2%  | 0,2%  | 0,2%  | 0,2%  | 0,2%  | 0,1%   |  |
| Largo plazo                                 | 6,6%  | 3,0%  | 2,9%  | 3,5%  | 2,4%  | 2,2%                | 2,1%  | 2,2%  | 2,1%  | 2,2%  | 2,8%  | 2,8%  | 2,5%  | 2,9%   |  |
| Otras participaciones                       |       |       | 1,6%  | 1,9%  | 1,8%  | 2,1%                | 2,2%  | 2,5%  | 3,3%  | 3,8%  | 3,8%  | 4,2%  | 3,7%  | 3,4%   |  |
| Renta Variable                              | 11,9% | 12,4% | 18,8% | 17,9% | 21,6% | 25,8%               | 26,1% | 22,4% | 21,9% | 16,2% | 19,7% | 21,9% | 22,9% | 23,9%  |  |
| Cotizada                                    |       |       | 4,4%  | 5,0%  | 7,4%  | 7,5%                | 9,4%  | 9,6%  | 7,8%  | 5,8%  | 3,3%  | 6,3%  | 6,4%  | 7,2%   |  |
| No cotizada                                 |       |       | 14,4% | 12,9% | 14,2% | 18,2%               | 16,6% | 12,8% | 14,1% | 10,3% | 13,4% | 15,6% | 16,4% | 16,7%  |  |
| V. SEGUROS                                  | 1,2%  | 3,0%  | 5,1%  | 4,8%  | 5,1%  | 4,8%                | 5,5%  | 8,0%  | 8,6%  | 9,8%  | 9,1%  | 8,7%  | 8,5%  | 8,0%   |  |
| Reservas mat. vida (ind/colect)             | 0,6%  | 2,0%  | 4,1%  | 3,7%  | 4,0%  | 3,2%                | 4,4%  | 6,8%  | 7,2%  | 8,3%  | 7,7%  | 7,3%  | 7,0%  | 6,6%   |  |
| Otras reservas                              | 0,6%  | 1,0%  | 1,1%  | 1,1%  | 1,1%  | 1,2%                | 1,1%  | 1,2%  | 1,3%  | 1,5%  | 1,5%  | 1,4%  | 1,4%  | 1,4%   |  |
| VI. ENT. PREV. SOCIAL                       | 0,5%  | 1,4%  | 1,4%  | 1,2%  | 1,3%  | 1,3%                | 1,4%  | 0,9%  | 0,7%  | 0,7%  | 0,6%  | 0,6%  | 0,6%  | 0,5%   |  |
| VII. CRÉDITOS                               | 9,2%  | 6,3%  | 3,6%  | 2,6%  | 2,4%  | 2,1%                | 2,1%  | 2,2%  | 2,0%  | 2,2%  | 2,2%  | 2,0%  | 2,1%  | 2,1%   |  |
| VIII. OTROS                                 | 3,4%  | 3,0%  | 1,5%  | 1,5%  | 0,9%  | 1,0%                | 1,2%  | 1,4%  | 1,4%  | 1,5%  | 1,4%  | 1,4%  | 1,3%  | 1,2%   |  |
| TOTAL                                       | 100%  | 100%  | 100%  | 100%  | 100%  | 100%                | 100%  | 100%  | 100%  | 100%  | 100%  | 100%  | 100%  | 100%   |  |

La inversión directa en Renta Fija, es residual, suponiendo tan solo el 7%. Si se compara la inversión de activos financieros de las familias con el PIB, destacan el 264% en Italia y 261% en Bélgica frente al 161% de España, situándose la media de los trece países europeos analizados en el 187%.

Según los datos más recientes de las cuentas financieras, relativos al segundo trimestre de 2007, la adquisición de activos financieros por parte de los hogares mostró cierta ralentización, y supuso, en términos acumulados anuales, el 10,3% del PIB, 1 punto menos que en marzo (véase cuadro 6). En cuanto al desglose por instrumentos, continuó la preferencia por aquellos con un menor perfil de riesgo (efectivo y depósitos).

Activos Financieros de las Familias Europeas (2005)



En particular, siguieron avanzando de modo destacado los depósitos a plazo, que se encuentran incluidos en la partida de otros depósitos y valores de renta fija (en relación con el PIB, los flujos incluidos en esta rúbrica alcanzaron el 7,2%). Por el contrario, la suscripción neta de fondos de inversión volvió a ser negativa por un importe del 0,6% del PIB. Por último, las fami-

lias siguieron vendiendo acciones en términos netos (0,2% del PIB), al tiempo que se mantuvo el peso del ahorro materializado en reservas técnicas de seguros (1,5% del PIB). El todavía elevado dinamismo de la financiación llevó a que la ratio de endeudamiento

En cuanto a la propiedad de las acciones cotizadas en España, y según los datos afrecidos por el Informe del año 2006 de la Bolsa y Mercados Españoles en el año 2005, destaca el freno en la reducción de la participación del sector de las familias españolas como propietarias de acciones cotizadas cuyo peso se sitúa en el 23,6%, apenas 5 décimas menos que en 2004. No obstante se destaca que la participación de los inversores individuales en la Bolsa española sigue siendo muy superior a la media europea

PROPIEDAD DE LAS ACCIONES DE LAS EMPRESAS ESPAÑOLAS COTIZADAS

| (DATOS EN PORCENTAJE SOBRE LA CAPITALIZACIÓN TOTAL) |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|-----------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                                                     | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
| Bancos y Cajas                                      | 15,6 | 13,4 | 15,1 | 15,1 | 14,1 | 12,9 | 11,7 | 12,8 | 7,5  | 7,9  | 7,1  | 7,7  | 8,7  | 8,6  |
| Clas de Seguros                                     | 3,4  | 2,2  | 2,7  | 2,8  | 2,2  | 2,6  | 2,8  | 3,0  | 2,5  | 2,3  | 2,2  | 2,3  | 2,3  | 2,4  |
| Inversión Colectiva                                 | 1,7  | 2,0  | 3,0  | 4,2  | 5,0  | 7,6  | 7,4  | 5,8  | 4,8  | 4,9  | 5,2  | 5,1  | 6,3  | 6,2  |
| Adm. Públicas                                       | 15,6 | 16,4 | 13,8 | 12,3 | 10,9 | 5,6  | 0,6  | 0,3  | 0,5  | 0,2  | 0,4  | 0,3  | 0,3  | 0,3  |
| Emp. no Financieras                                 | 7,7  | 6,9  | 6,8  | 6,1  | 6,9  | 5,9  | 5,5  | 10,1 | 20,3 | 21,7 | 22,0 | 23,9 | 23,1 | 24,7 |
| Familias                                            | 24,4 | 24,8 | 22,5 | 22,2 | 23,6 | 30,0 | 35,1 | 33,6 | 30,2 | 28,0 | 28,3 | 26,9 | 24,1 | 23,6 |
| No Residentes                                       | 30,6 | 34,4 | 35,9 | 36,7 | 37,4 | 35,6 | 36,9 | 34,3 | 34,7 | 35,0 | 34,8 | 35,1 | 35,2 | 34,2 |

En la Oferta Pública de Adquisición una empresa da a conocer públicamente a los accionistas de una sociedad cotizada en Bolsa su deseo de adquirir el control de la misma, la empresa oferente está dispuesta a comprar el número de acciones necesario para controlar la sociedad objeto de la oferta y a pagar un precio superior al que cotizan las acciones en el momento de la oferta.

## PROPIEDAD DE LOS BONOS Y OBLIGACIONES DEL ESTADO

| Año                              | 1997    | 1998    | 1999    | 2000    | 2001    | 2002    | 2003    | 2004    | 2005    | 2006    |
|----------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Saldo en circulación             | 159.945 | 177.843 | 205.827 | 225.202 | 238.363 | 247.611 | 246.469 | 256.378 | 265.161 | 264.575 |
| Instit.Financieras Monetarias    | 9.661   | 17.169  | 24.513  | 14.993  | 10.907  | 10.470  | 22.131  | 12.183  | 13.099  | 11.503  |
| Instit.Inversión colectiva       | 60.923  | 70.312  | 58.339  | 48.997  | 46.079  | 42.725  | 38.452  | 33.571  | 34.943  | 35.864  |
| Seguros y Fondos de Pensiones    | 27.590  | 27.493  | 29.469  | 31.898  | 32.902  | 33.149  | 33.223  | 32.457  | 31.753  | 33.488  |
| Resto intermediarios financieros | 928     | 1.326   | 1.389   | 1.806   | 1.530   | 2.959   | 2.732   | 4.052   | 5.084   | 5.945   |
| Sociedades no financieras        | 22.184  | 19.083  | 21.260  | 24.186  | 24.634  | 25.044  | 26.769  | 27.103  | 24.481  | 24.541  |
| Hogares e ISFLSH                 | 8.941   | 8.107   | 7.753   | 8.864   | 8.858   | 7.891   | 6.249   | 5.536   | 5.134   | 5.358   |
| Administraci.Públicas            | 896     | 323     | 356     | 1.087   | 14.869  | 18.595  | 16.986  | 25.086  | 30.502  | 30.333  |
| No residentes                    | 28.822  | 34.030  | 62.749  | 93.372  | 98.583  | 106.739 | 99.928  | 116.388 | 120.164 | 117.542 |

## PROPIEDAD DE LAS LETRAS DEL TESORO

| Año                              | 1997   | 1998   | 1999   | 2000   | 2001   | 2002   | 2003   | 2004   | 2005   | 2006 |
|----------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------|
| Saldo en circulación             | 71.789 | 6.835  | 26.818 | 3.050  | 4.142  | 6.811  | 5.020  | 4.564  | 1.493  |      |
| Instit.Financieras Monetarias    | 1.716  | 35.819 | 2.099  | 3.733  | 9.227  | 6.797  | 4.263  | 1.668  | 2006   |      |
| Instit. Inversión colectiva      | 47.805 | 1.440  | 3.273  | 8.694  | 6.900  | 4.252  | 1.566  | 2005   | 31.301 |      |
| Seguros y Fondos de Pensiones    | 2.139  | 3.208  | 7.758  | 7.890  | 1.150  | 613    | 2004   | 33.294 | 4.698  |      |
| Resto intermediarios financieros | 2.613  | 5.921  | 5.590  | 340    | 203    | 2003   | 36.989 | 5.560  | 7.286  |      |
| Sociedades no financieras        | 7.150  | 5.897  | 287    | 1.496  | 2002   | 38.766 | 4.797  | 10.430 | 2.396  |      |
| Hogares e ISFLSH                 | 8.256  | 197    | 903    | 2001   | 35.830 | 7.160  | 10.626 | 1.441  | 2.478  |      |
| Administraci.Públicas            | 380    | 436    | 2000   | 35.578 | 1.363  | 10.935 | 2.715  | 2.499  | 3.889  |      |
| No residentes                    | 1.730  | 1999   | 44.663 | 2.576  | 11.161 | 2.725  | 2.138  | 3.313  | 4.678  |      |
|                                  | 1998   | 53.142 | 2.822  | 9.313  | 2.533  | 2.147  | 6.039  | 4.275  | 1.949  |      |

## DISTRIBUCIÓN DE LA CONTRATACIÓN DE PRODUCTOS DERIVADOS POR TIPO DE INVERSOR EN 2006

|                         | Cuenta propia miembros mercado | Inversores finales No residentes | Inversores Individuales | Entidades de inversión | Resto | TOTAL   |
|-------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-------------------------|------------------------|-------|---------|
| Futuros sobre Ibox      | 53%                            | 29%                              | 7%                      | 5%                     | 6%    | 100,00% |
| Futuros mini sobre Ibox | 22%                            | 2%                               | 70%                     | 2%                     | 4%    | 100,00% |
| Opciones sobre Ibox     | 61%                            | 14%                              | 13%                     | 8%                     | 3%    | 100,00% |
| Futuros sobre acciones  | 62%                            | 7%                               | 2%                      | 26%                    | 3%    | 100,00% |
| Opciones sobre acciones | 63%                            | 24%                              | 3%                      | 5%                     | 5%    | 100,00% |

## DISTRIBUCIÓN DE LA CONTRATACIÓN POR TIPO DE INVERSOR EFECTIVO Y NÚMERO DE OPERACIONES, COMPRAS. (2006)

|                                               | Efectivo % | Nº de operaciones % |
|-----------------------------------------------|------------|---------------------|
| No residentes                                 | 57         | 31                  |
| Entidades financieras                         | 19         | 6                   |
| Inversores particulares                       | 5          | 52                  |
| Inversión colectiva y empresas no financieras | 20         | 11                  |
| TOTAL                                         | 100,00     | 100,00              |

Reparto de la contratación por tipo de inversor en 2006 (Efectivo)  
% sobre el efectivo total negociado



Reparto de la contratación por tipo de inversor en 2006 (Operaciones)  
% sobre el nº total de operaciones



La normativa del mercado de valores establece la obligatoriedad de efectuar una OPA en determinadas circunstancias, como mecanismo de defensa de los intereses de los accionistas de sociedades cotizadas en Bolsa, con esta normativa se pretende dar una alternativa a los accionistas cuando un gran inversor pasa a controlar un porcentaje amplio de la empresa.

El inversor español tiene preferencia por el corto plazo, a diferencia con el inversor internacional se a plazos más largo.

El motivo podría estar en la extraordinaria aversión al riesgo del inversor español en comparación de sus vecinos, además la renta fija es más segura que la renta variable, afirmación que no es siempre cierta. Lo único que se tiene seguro es que te van a pagar al final.

El mercado de renta fija puede fluctuar incluso más que el mercado de renta variable.

El ejemplo más sencillo es el de las obligaciones emitidas por una empresa que necesita financiación: tiene una remuneración fija, el cupón, pero la empresa se beneficia en mayor medida que si ampliara el capital, en caso de quiebra de la empresa, el accionista únicamente perdería el dinero depositado.

# ***RECLAMACIONES EN MATERIA DE AHORRO-INVERSIÓN***

## **PRIMERA PARTE**

***Análisis estadístico de las reclamaciones en  
materia de ahorro – inversión en España.***

***Productos de ahorro inversión y principales  
motivos de reclamación.***

***Prácticas abusivas en el sector  
de Ahorro - Inversión.***



# Análisis estadístico de las reclamaciones en materia de ahorro – inversión en España.

## ESTADÍSTICAS GENERALES:

Una de las primeras cuestiones que debemos de tomar en cuenta a la hora de analizar cuantitativamente las reclamaciones en materia de ahorro inversión en España es la falta de estadísticas fiables en materia de reclamaciones de servicios financieros y más aún en materia de ahorro – inversión. Los sistemas de resolución extrajudicial en el sector financiero es absolutamente específico. Mientras otros sectores tienen sistemas de resolución de conflictos homogéneos los servicios financieros han creado y utilizan sistemas propios.

Las estadísticas del presente estudio se basan principalmente en cuatro fuentes: Los servicios de reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros unidos a las oficinas de atención y detección de cláusulas abusivas de ADICAE. Se ha tomado una muestra de los dos últimos años para observar la tendencia de las reclamaciones en los diferentes sectores.

Son de destacar dos cuestiones, en primer lugar la falta de homogeneidad de los tipos de reclamaciones que proviene fundamentalmente de los tres órganos ante los que se pueden presentar las reclamaciones que quedan plasmadas de algún modo y por otro lado ya que previa a la vía administrativa es “condictio sine quae non” haber acudido al denominado “Defensor”, órgano interno de la entidad financiera que en escasas ocasiones ofrecen ningún tipo de estadística, puesto que actúan más como sistemas de atención al cliente más que como un verdadero sistema neutral de resolución de conflictos.

Totales

Totales por fuentes

Dirección General de Seguros (2005 y 2006)

CNMV (2005 y 2006)

Banco España (2005 y 2006)

ADICAE (2005 y 2006)

Totales por productos

Totales por materias

Análisis

## TOTALES

A continuación vamos a proceder a analizar estadísticamente, el número de reclamaciones recibidas por los diferentes comisionados así como en el departamento de Asesoría de ADICAE, para posteriormente proceder a realizar un análisis con los datos obtenidos.

En esta comparativa, se reflejan el número de reclamaciones realizadas por los por los diferentes Comisionados durante el periodo comprendido entre el 2005 y 2006, así como las realizadas por ADICAE en el año 2005

Atendiendo a los diferentes Comisionados desde el 2005 al 2006, vemos que con un total de 14628 reclamaciones, Adicae realizó un 74,44 % de las reclamaciones de ahorro-inversión, frente al 15,36% del Banco de España, un 8,85% de la CNMV y un 1,32 % de la DGS. Esta diferencia de los porcentajes, se debe a la amplitud de temas de ahorro-inversión que engloba ADUCAE, frente a la limitación del Comisionado de DGS que solo realizó reclamaciones de Planes de Pensiones, en lo que a temas de Ahorro-Inversión se refiere.

## TOTAL POR FUENTES

| FUENTES                   | Nº TOTAL RECLAMACIONES | %     |
|---------------------------|------------------------|-------|
| CNMV                      | 1296                   | 8,85  |
| DGS (PLANES DE PENSIONES) | 194                    | 1,32  |
| ADICAE                    | 10890                  | 74,44 |
| BANCO DE ESPAÑA           | 2248                   | 15,36 |
| TOTAL                     | 14628                  | 100   |

## Estadísticas ADICAE año 2005

| PRODUCTOS / ASUNTOS              | Nº RECLAM.  | % MATERIA | % TOTAL RECLAM. |
|----------------------------------|-------------|-----------|-----------------|
| <b>BOLSA</b>                     | 2970        |           |                 |
| Comisiones y operaciones         | 133         | 4,47      | 2,55            |
| Intereses-Rentabilidad- pérdidas | 167         | 5,62      | 3,2             |
| Destino de inversión             | 108         | 3,63      | 2,07            |
| Quiebra agencias valores         | 410         | 13,18     | 7,86            |
| OPAS                             | 2152        | 72,45     | 41,29           |
| <b>ENTIDADES FINANCIERAS</b>     | 644         |           |                 |
| Cuentas Corrientes               | 101         | 15,68     | 1,93            |
| Comisiones                       | 475         | 73,75     | 9,11            |
| Titularidad de Cuentas           | 68          | 10,55     | 1,3             |
| <b>FONDOS GARANTIZADOS</b>       |             |           |                 |
| Rural Caja de Valencia           | 851         | 100       | 16,33           |
| <b>PLANES DE PENSIONES</b>       |             |           |                 |
| Ahorro/jubilación                | 746         | 100       | 14,31           |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>5211</b> |           | <b>100,00</b>   |

## Estadísticas ADICAE 2006

| PRODUCTOS / ASUNTOS              | Nº RECLAM.  | % MATERIA | % TOTAL RECLAM. |
|----------------------------------|-------------|-----------|-----------------|
| <b>BOLSA</b>                     | 2739        |           |                 |
| Comisiones y operaciones         | 128         | 4,67      | 2,25            |
| Intereses-Rentabilidad- pérdidas | 171         | 6,24      | 3,02            |
| Destino de inversión             | 120         | 4,38      | 2,11            |
| Quiebra agencias valores         | 373         | 13,61     | 6,56            |
| OPAS                             | 1947        | 71,10     | 37,36           |
| <b>ENTIDADES FINANCIERAS</b>     | 691         |           |                 |
| Cuentas Corrientes               | 96          | 13,89     | 1,7             |
| Comisiones                       | 517         | 74,82     | 9,1             |
| Titularidad de Cuentas           | 78          | 11,30     | 1,37            |
| <b>SEGUROS</b>                   | 820         |           |                 |
| Ahorro/jubilación                | 820         | 100       | 14,43           |
| <b>ESTAFAS BIENES TANGIBLES</b>  | 1429        | 100       | 25,16           |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>5211</b> |           | <b>100,00</b>   |

## TOTAL POR PRODUCTOS AÑOS 2005-2006

| PRODUCTO          | CNMV | BANCO ESPAÑA | D.G.S. ADICAE | TOTAL  | % TOTAL FUENTES |
|-------------------|------|--------------|---------------|--------|-----------------|
|                   |      |              |               | 14.628 | 100%            |
| FONDOS INVERSIÓN  | 550  |              |               | 550    | 3,75%           |
| ACCIONES/VALORES  | 746  |              | 5709          | 6455   | 44,13%          |
| PLANES PENSIONES  |      |              | 194           | 1566   | 12,03%          |
| DEPÓSITOS/CUENTAS |      | 2248         | 1335          | 3583   | 24,50%          |
| OTROS             |      |              | 2280          | 2280   | 15,60%          |

## TOTAL POR MATERIAS AÑOS 2005-2006

| OPERACIONES PASIVAS                  | Nº TOTAL | % TOTAL RECLAM. |
|--------------------------------------|----------|-----------------|
|                                      | 14628    |                 |
| DISCREPANCIA SOBRE APUNTES EN CUENTA | 668      | 4,56            |
| COMISIONES Y GASTOS                  | 1623     | 11,09           |
| INFORMACION Y DOCUMENTACIÓN          | 333      | 2,27            |
| CONDICIONES CONTRACTUALES            | 216      | 1,47            |
| INTERESES                            | 187      | 1,27            |
| FALTA DE DILIGENCIA                  | 106      | 0,72            |
| OTRAS                                | 107      | 0,73            |
| CUENTAS CORRIENTES                   | 343      | 2,34            |
| TOTAL                                | 3583     | 24,45           |

## ESTADÍSTICAS DE LOS SISTEMAS DE RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS EN ESPAÑA

### BANCA:

Internos: Servicios de Atención al Cliente: son canales de información de las entidades de lo que ocurre con sus clientes y como intento interesado de solucionar el problema si conviene. No confundirlos con el Defensor del Cliente (resuelven las reclamaciones con más condiciones reglamentadas).

### DEFENSOR DEL CLIENTE DE BANCOS Y CAJAS

La actual normativa del Banco de España impone a los Bancos y Cajas de Ahorros la figura del Defensor del Cliente (o servicio equivalente), al que podemos dirigir nuestras reclamaciones.

Se realiza por escrito la reclamación con las siguientes partes:

Identificación del usuario (con nombre apellidos, dirección, etc., siendo conveniente poner el número de cuenta, contrato o póliza para su mejor identificación).

Exposición de los hechos por los que se reclama de manera clara, concisa y objetiva. Se recomienda realizar la exposición en varios párrafos numerados.

Se enumeran los documentos que se posean y que sean necesarios para resolver el asunto. Se aportarán preferiblemente fotocopias cotejadas y selladas, ya que es mejor guardar los originales. De forma clara y escueta (con una frase es suficiente) expondrá lo que el usuario solicita. ej: la devolución de los intereses cobrados indebidamente que ascienden a x pts.).

Iremos a la entidad con el original y una fotocopia. El reclamante deberá quedarse con una copia sellada por la entidad en donde conste la fecha de entrada.

Este servicio es totalmente gratuito para el usuario. Una vez recibida la queja por el Defensor del Cliente, éste estudiará el caso y dictará una resolución, para lo que tiene un plazo comprendido entre 2 y 3 meses, según cual sea el reglamento del Defensor de que se trate y dictará una resolución.

### BANCO DE ESPAÑA: SERVICIO DE RECLAMACIONES

Está recogido en la Circular del Banco de España 8/90. El Banco de España es el máximo órgano de control e inspección de las entidades financieras. Como principales características en el procedimiento observamos:

Una vez que los Servicios de Atención al Cliente de los Bancos o Cajas deniegan la admisión de la reclamación, o la resolución que se da no satisface al usuario

También podemos acudir directamente, si han transcurrido más de 2 o 3 meses de los determinados en el reglamento para el período de resolución de los Servicios de Atención al Cliente no ha habido ninguna respuesta.

El procedimiento es totalmente gratuito.

La forma de presentar la reclamación es por medio de un escrito dirigido o cualesquiera de las sucursales del Banco de España, en un modelo de impreso que allí nos faciliten, y donde deben constar: los datos personales del reclamante; el nombre de la entidad y la oficina reclamada; los hechos, razonamientos y solicitudes que se hacen; justificante de haber presentado previamente la reclamación ante el defensor de la entidad y fecha en la que se hizo y pruebas documentales sobre lo reclamado.

Tras la presentación, el Servicio estudia si admite o no a trámite dicha reclamación. Pero ello, procede a la apertura de un expediente. Los motivos de la inadmisión de la reclamación son: Si no se justifican las identidades de los portes o el objeto de la queja, si no se ha reclamado previamente al defensor del cliente de la entidad o si la reclamación es ya objeto de litigio en los tribunales.

Si la admite, el Servicio estudia el caso, recaba la información que necesite del usuario y oye las razones de la entidad reclamada. El expediente se resuelve en un plazo máximo de 3 meses, desde la última actuación que se hiciera. Generalmente es un servicio bastante lento, aunque sus resoluciones son concienzudas y técnicamente inatacables. La resolución es un informe que se notifica a las partes. Si de ella se desprende que ha habido perjuicio para el reclamante y la entidad financiera rectifica la situación, se archiva el informe (de hacerse en el plazo máximo de un mes). Si no rectifica, el expediente queda como antecedente a los efectos legales que procedan, como puede ser la demanda que presente el consumidor ante el Banco, donde serviría de una muy cualificada prueba pericial.

La resolución no es vinculante, aunque en la práctica casi siempre se atienden las recomendaciones del Banco de España, que no olvidemos que ante posibles irregularidades siempre tiene la potestad de inspección y sanción sobre las entidades financieras.

Las reclamaciones deben presentarse en el plazo máximo de un año desde la producción o descubrimiento de los hechos que los fundamenten y es requisito previo presentar reclamación ante la Dirección de la Oficina donde se produjeron que haya sido respondida insatisfactoriamente o no haya sido contestado en el plazo de hasta dos meses

La resolución que se dicte no es, en ningún caso vinculante para el reclamante, que podrá intentar defender su derecho por otras vías.

RECLAMACIONES BANCO ESPAÑA 2005

| OPERACIONES DE AHORRO                | Nº TOTAL | % GRUPO |
|--------------------------------------|----------|---------|
| Discrepancia sobre apuntes en cuenta | 1141     |         |
| Comisiones y Gastos                  | 330      | 28,9    |
| Información y documentación          | 329      | 28,8    |
| Condiciones contractuales            | 172      | 15,1    |
| Intereses                            | 98       | 8,6     |
| Falta de Diligencia                  | 91       | 8       |
| Otras                                | 57       | 5       |
|                                      | 64       | 5,6     |

RECLAMACIONES BANCO ESPAÑA 2006

| OPERACIONES DE AHORRO                | Nº TOTAL | % GRUPO |
|--------------------------------------|----------|---------|
| Discrepancia sobre apuntes en cuenta | 1107     |         |
| Comisiones y Gastos                  | 338      | 30,5    |
| Información y documentación          | 302      | 27,3    |
| Condiciones contractuales            | 161      | 14,5    |
| Intereses                            | 118      | 10,7    |
| Falta de Diligencia                  | 96       | 8,7     |
| Otras                                | 49       | 4,4     |
|                                      | 43       | 3,9     |

## SEGUROS

### Defensor del Asegurado

Los Defensores del Asegurado existen en nuestro país desde los años ochenta, pero fue la Ley de Ordenación y Supervisión del Seguro Privado de 1995 lo que contribuyó decisivamente a la implantación definitiva con su reconocimiento.

El Defensor del Asegurado se rige por medio de reglamentos promulgados por las propias compañías o semejanza de lo que ocurre con los Defensores del Cliente de los entidades financieras, es por eso por lo que muchas de las cuestiones dichas en referencia al Defensor del Cliente de las entidades bancarias son aplicables al Defensor del Asegurado.

En estos reglamentos se fijan los requisitos que debe reunir la persona del Defensor, las formas del nombramiento y otras importantes cuestiones.

En la realidad, no dejan de ser instituciones de mero marketing, ya que el volumen de reclamaciones que conocen es insignificante: una de cada siete mil pólizas.

Uno de los mayores recelos que pueden plantear son que sean las propias compañías las que los creen, los mantengan en funcionamiento, los reglamenten y los nombren. Lo que puede plantear dudas fundadas acerca de su independencia y, por ende, de su imparcialidad.

Se trata de un experto, teóricamente independiente de la compañía, pero pagado por ella, a cuya decisión pueden someterse voluntariamente aseguradoras y asegurados. Su decisión como en los Defensores de la Banca es vinculante para las compañías (hasta compañías de 10 millones) y voluntaria para los afectados. Respecto al procedimiento diremos:

- 1 -Es gratuito.
- 2-Suele iniciarse por escrito.
- 3-Exige la reclamación previa ante los cauces ordinarios de la aseguradora (Oficinas de Atención al Cliente).
- 4-El Defensor pide que se expongan pruebas y documentos y una vez oídas las partes da una resolución, que es vinculante para la empresa, pero no para el asegurado.
- 5-En los seguros no hay plazos y el reclamante puede aceptar la resolución o dirigirse en cualquier momento a la Dirección General de Seguros, renunciando expresamente ante la misma al Defensor de la compañía.
- 6-El plazo de resolución es de dos a tres meses, según el reglamento de cada Defensor.
- 7-A favor de este procedimiento encontramos a la falta de formalidades y la rapidez.

### Direc. Gral. Seguros Servicio de Reclamaciones

Es más eficaz que los anteriores en la resolución de conflictos en el campo del seguro.

Tomador, asegurado, beneficiarios o terceros perjudicados pueden formular sus reclamaciones ante este organismo contra las compañías que han lesionado sus derechos.

Como principales características podemos citar:

1 -También es enteramente gratuito.

2-La instancia decisoria en este caso es el Ministerio de Economía, ya que la Dirección General de Seguros es un órgano administrativo dependiente de este Ministerio.

3-Vincula a la empresa pero sólo en lo que respecta al cumplimiento de los requisitos administrativos, no en el ámbito de la relación contractual. Por tanto, podremos conseguir la apertura de un procedimiento administrativo sancionador, que imponga una multa a la entidad, pero nunca podremos conseguir por esta vía la devolución del dinero o la fijación de una indemnización.

4-El plazo de resolución es de hasta seis meses.

5-A favor tiene que la autoridad da sus opiniones y criterios, la gratuidad, la falta de formalidades, la total independencia y que puede remitir, de oficio, a los Defensores del Asegurado.

| EXPEDIENTES INICIADOS DURANTE AÑO (P. PENSIONES)<br>Evolución mensual de reclamaciones iniciadas en 2006 |                         |                            |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------|------------|
| PERÍODO                                                                                                  | RECLAMACIONES ADMITIDAS | RECLAMACIONES NO ADMITIDAS | TOTAL      |
| ENERO                                                                                                    | 11                      | 8                          | 19         |
| FEBRERO                                                                                                  | 10                      | 6                          | 16         |
| MARZO                                                                                                    | 13                      | 0                          | 13         |
| ABRIL                                                                                                    | 7                       | 6                          | 13         |
| MAYO                                                                                                     | 8                       | 5                          | 13         |
| JUNIO                                                                                                    | 11                      | 4                          | 15         |
| JULIO                                                                                                    | 14                      | 2                          | 16         |
| AGOSTO                                                                                                   | 5                       | 8                          | 13         |
| SEPTIEMBRE                                                                                               | 2                       | 2                          | 4          |
| OCTUBRE                                                                                                  | 12                      | 1                          | 13         |
| NOVIEMBRE                                                                                                | 10                      | 2                          | 12         |
| DICIEMBRE                                                                                                | 5                       | 5                          | 10         |
| <b>TOTAL</b>                                                                                             | <b>108</b>              | <b>49</b>                  | <b>157</b> |

EXPEDIENTES INICIADOS DURANTE AÑO (P.PENSIONES). EVOLUCIÓN MENSUAL 20005, comprobamos que en los 12 meses del 2005, se admitieron un total de 91 reclamaciones, frente a 44 no admitidas en la DGS.

De las reclamaciones admitidas, observamos que el 28,72%, fueron admitidas debido al incumplimiento por parte de la entidad al no ofrecer una información clara y transparente al cliente.

El 18,09 % de las reclamaciones se admitieron al negarse la entidad a hacer efectivos los derechos consolidados del partícipe, ya que no se detallan los valores concretos en los que se invierten sus fondos. La falta de información genera dudas sobre la exactitud de los valores asignados a cada unidad de cuenta. Al menos, la información mínima legalmente prevista que de forma trimestral y anual debe recibir el partícipe debe respetarse por la entidad gestora, pues es información clave para conocer tendencias del mercado, cambios de ritmo, que le pueden aconsejar modificar el perfil de los valores adquiridos por el fondo de pensiones mediante la movilización a otro plan de pensiones de la misma o distinta entidad.

El 14,89% son reclamaciones de personas ya jubiladas, desde el 2004 al 2006, ha sido el tema que más se ha repetido, ha pasado al cuarto lugar en el 2005, según la disposición quinta de la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los impuestos de Sociedades, sobre la Renta de los no Residentes y sobre el Patrimonio, permitiendo que a partir del acceso a la jubilación, el partícipe pueda seguir realizando aportaciones al plan de Pensiones sin perder su derecho a percibir la prestación correspondiente.

Esta última reforma legislativa resuelve esta situación, permitiendo que el partícipe decida según sus circunstancias personales la continuidad de las aportaciones aún después de jubilado. En todo caso, continúa siendo incompatible que la misma persona y al mismo tiempo, asuma el papel de partícipe y beneficiario de planes de pensiones.

Los reclamantes solicitan el cobro de los derechos consolidados, la entidad no abona la prestación, por entender que no cumple con los requisitos marcados por la normativa vigente, pero la Dirección General de Seguros, consideró que la entidad debe hacer efectivos al reclamante los derechos consolidados de su plan de pensiones, como así se establece en la normativa reguladora de planes y fondos de pensiones, calificándose la actuación de la gestora como contraria a derecho y a los principios inspiradores de las buenas prácticas y usos financieros.

| Aseguradoras con mayor nº de reclamaciones resueltas en 2006 y análisis de la forma de terminación |                    |                    |      |    |                   |    |       |         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|------|----|-------------------|----|-------|---------|
| ENTIDAD                                                                                            | TOTAL ALLANAMIENTO | A FAVOR RECLAMANTE | SUMA | %  | FAVORABLE ENTIDAD | %  | OTROS |         |
| SANTA LUCÍA                                                                                        | 145                | 40                 | 11   | 51 | 35,17             | 56 | 38,62 | 38,00 € |
| MAPFRE                                                                                             | 109                | 22                 | 6    | 28 | 25,69             | 49 | 44,95 | 32      |
| CATALANA OCCIDENTE                                                                                 | 100                | 8                  | 17   | 25 | 25                | 46 | 46    | 29      |
| AXA                                                                                                | 99                 | 18                 | 10   | 28 | 28,28             | 32 | 32,32 | 39      |
| PELAYO                                                                                             | 98                 | 28                 | 16   | 44 | 44,9              | 35 | 35,71 | 19      |
| SANTANDER                                                                                          | 92                 | 22                 | 21   | 43 | 46,74             | 30 | 32,61 | 19      |
| BBVA SEGUROS                                                                                       | 82                 | 9                  | 13   | 22 | 26,83             | 27 | 32,93 | 33      |
| LA ESTRELLA                                                                                        | 77                 | 2                  | 10   | 12 | 15,58             | 33 | 42,86 | 32      |
| WINTHERTUR                                                                                         | 68                 | 7                  | 12   | 19 | 27,94             | 25 | 36,76 | 24      |
| GROUPAMA                                                                                           | 63                 | 2                  | 12   | 14 | 22,22             | 28 | 44,44 | 21      |
| ZURICH                                                                                             | 61                 | 7                  | 4    | 11 | 18,03             | 30 | 49,18 | 20      |



| <b>RECLAMACIONES RESUELTAS EN 2006, CLASIFICADAS POR ASUNTOS</b>                                             |               |                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|
| <b>ASUNTOS</b>                                                                                               | <b>NÚMERO</b> | <b>% TOTAL</b> |
| Información comercial al cliente, comercialización, incumplimiento de publicidad, apertura sin autorización  | 23            | 23             |
| Reclamaciones de jubilados efectuadas al PP con posterioridad a la jubilación                                | 19            | 19             |
| Desacuerdos con la valoración de derechos consolidados                                                       | 14            | 14             |
| Movilización derechos consolidados. Incumplimiento de los plazos máximos para la movilización                | 9             | 9              |
| Demora en el cobro de la prestación                                                                          | 8             | 8              |
| Desacuerdo en la valoración de la prestación recibida por el partícipe, reclamación sobre gastos, comisiones | 6             | 6              |
| Supuestos especiales de liquidez. Desempleo de larga duración                                                | 5             | 5              |
| Prestaciones en general. Formas de cobro de las prestaciones y su modificación                               | 5             | 5              |
| Beneficiario-heredero                                                                                        | 2             | 2              |
| Temas referidos a amas de casa                                                                               | 2             | 2              |
| Invalidez. Incluye todos los temas referentes a la invalidez, cualquiera que sea el tema tratado             | 2             | 2              |
| Supuestos especiales de liquidez. Enfermedad grave                                                           | 2             | 2              |
| Reclamación sobre prejubilaciones, jubilación anticipada, situación asimilable a la jubilación               | 1             | 1              |
| Aportaciones realizadas para la jubilación por personas con discapacidad                                     | 1             | 1              |
| Reclamaciones relacionadas con las formas de cobro de la prestación planteadas por personas con discapacidad | 1             | 1              |
| <b>TOTAL 2006</b>                                                                                            | <b>100</b>    | <b>100</b>     |

**GESTORAS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES (P. PENSIONES)**

|              |           |           |            |
|--------------|-----------|-----------|------------|
| NOVIEMBRE    | 5         | 3         | 8          |
| DICIEMBRE    | 3         | 5         | 8          |
| <b>TOTAL</b> | <b>91</b> | <b>44</b> | <b>135</b> |

| <b>RECLAMACIONES RESUELTAS EN 2005, CLASIFICADAS POR ASUNTOS</b>                                                      |               |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|
| <b>ASUNTOS</b>                                                                                                        | <b>NÚMERO</b> | <b>% TOTAL</b> |
| Información comercial al cliente, comercialización, incumplimiento de publicidad, apertura de PP sin autorización ... | 27            | 28,72          |
| Movilización de derechos consolidados. Incumplimiento de los plazos máximos para la movilización                      | 17            | 18,09          |
| Desacuerdos con la valoración de derechos consolidados                                                                | 16            | 17,02          |
| Reclamaciones de aportaciones de jubilados, efectuadas al PP con posterioridad a la jubilación                        | 14            | 14,89          |
| Prestaciones en general. Formas de cobro de las prestaciones y su modificación                                        | 6             | 6,38           |
| Demora en el cobro de la prestación                                                                                   | 4             | 4,26           |
| Supuestos especiales de liquidez. Enfermedad grave                                                                    | 3             | 3,19           |
| Inversión de los fondos de pensiones. Temas sobre la contabilidad y cuentas                                           | 2             | 2,13           |
| Supuestos especiales de liquidez. Desempleo de larga duración                                                         | 2             | 2,13           |
| Incluye todos los temas referidos a amas de casa                                                                      | 1             | 1,06           |
| Invalidez. Incluye todos los temas referentes a la invalidez, cualquiera que sea el tema tratado                      | 1             | 1,06           |
| Desacuerdo en la valoración de la prestación recibida por el partícipe. Reclamación sobre gastos, comisiones          | 1             | 1,06           |
| <b>TOTAL 2005</b>                                                                                                     | <b>94</b>     | <b>100</b>     |

# BOLSA Y FONDOS DE INVERSIÓN

## Servicio de Reclamaciones CNMV:

Dentro de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), organismo encargado de la protección de los derechos e intereses de los inversores, existe el Departamento de Atención al Público, que se ocupa de atender las reclamaciones y consultas que afectan al campo de los servicios de inversión (Servicios de Inversión en Bolsa de Bancos, Cajas de Ahorros y Agencias de Valores, Fondos de Inversión, etc.).

El Departamento de Atención al Público informa de los derechos de los inversores y sobre las vías disponibles para su ejercicio. A través de las reclamaciones recibidas detecta los posibles incumplimientos que se producen en la normativa de disciplina de los mercados, pudiendo actuar a través de los órganos de Inspección.

Los conceptos de protección del inversor y de información van íntimamente ligados.

El servicio de Reclamaciones es el cauce más adecuado de este Departamento cuando se entiende que alguna de las obligaciones o derechos no se han respetado.

El procedimiento consiste en un escrito del reclamante, en el

que se aportan una serie de pruebas o documentos, que estudia el Servicio, se remite la información al reclamado y este hace un pliego con su postura. Después se emite un informe por el Servicio de Reclamaciones, que es generalmente atendido por el reclamado, aunque no sea vinculante. El consumidor puede optar, si lo desea, por otra vía de reclamación cuando lo conseguido en esta no es de su agrado.

## Reclamaciones Protector del Inversor Bolsa Madrid periodo 2005-2006

Protector de los usuarios de Bolsa:

En las Bolsas de Madrid y Barcelona existe un llamado "Protector del Inversor" que tiene funciones y reglas similares a las de los Defensores del Cliente y del Asegurado, y, por tanto, los mismos métodos de reclamación.

Respecto a su procedimiento diremos:

- 1- Es un órgano gratuito de conciliación previa a cualquier reclamación administrativa o judicial, cuya función es restablecer una relación correcta entre los inversores y las entidades reclamadas.

| RECLAMACIONES CNMV - ESTADÍSTICAS 2005                    |                          |                             |                         |                         |             |  |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------|--|
| Reclamaciones totales 735                                 |                          |                             |                         |                         |             |  |
| FONDOS DE INVERSIÓN                                       |                          |                             |                         |                         |             |  |
| RECLAMACIONES TOTALES 324                                 |                          |                             |                         |                         |             |  |
|                                                           | TRASPASOS<br>ENTRE ICCS  | INFORMACIÓN<br>SUMINISTRADA | COMISIONES              | REEMBOLSO<br>VALORACIÓN | INCIDENCIAS |  |
| 1ER TRIMESTRE                                             | 21,69%(18)               | 36,14%(30)                  | 14,46%(12)              | 27,71%(30)              |             |  |
| 2º TRIMESTRE                                              | 19,05%(20)               | 43,81%(46)                  | 12,38%(13)              | 7,62%(8)                | 17,14%(18)  |  |
| 3º TRIMESTRE                                              | 15,07%(11)               | 28,77%(21)                  | 16,44%(12)              | 10,96%(8)               | 28,77%(21)  |  |
| 4º TRIMESTRE                                              | 30,16%(19)               | 23,81%(15)                  | 17,46%(11)              | 6,35%(4)                | 22,22%(14)  |  |
| TOTALES *                                                 | 20,98%(68)               | 34,56%(112)                 | 14,81%(48)              | 15,43%(50)              | 16,35%(53)  |  |
| % DEL TOTAL DE RECLAMACIONES                              | 9,25%                    | 15,23%                      | 6,53%                   | 6,80%                   | 7,21%       |  |
| * Porcentajes redondeados.                                |                          |                             |                         |                         |             |  |
| EMPRESAS DE SERVICIOS DE INVERSIÓN Y ENTIDADES DE CRÉDITO |                          |                             |                         |                         |             |  |
| RECLAMACIONES TOTALES 331                                 |                          |                             |                         |                         |             |  |
|                                                           | RECEPCIÓN<br>TRANSMISIÓN | COMISIONES<br>Y GASTOS      | INFORMACIÓN<br>DEPÓSITO | GESTIÓN<br>CARTERAS     | INCIDENCIAS |  |
| 1ER TRIMESTRE                                             | 44,59%(33)               | 32,43%(24)                  | 21,62%(16)              | 1,35%(1)                |             |  |
| 2º TRIMESTRE                                              | 42,70%(31)               | 31,46%(23)                  | 22,47%(17)              | 3,37%(3)                |             |  |
| 3º TRIMESTRE                                              | 45,65%(42)               | 30,43%(28)                  | 19,57%(18)              | 3,26%(3)                | 1,09%(1)    |  |
| 4º TRIMESTRE                                              | 46,51%(43)               | 25,58%(24)                  | 22,09%(20)              | 4,65%(4)                |             |  |
| TOTALES *                                                 | 44,87%(149)              | 29,97%(99)                  | 21,43%(71)              | 3,15%(11)               | 1,09%(1)    |  |
| % DEL TOTAL DE RECLAMACIONES                              | 20,27%                   | 13,46%                      | 9,65%                   | 1,49%                   | 0,13%       |  |
| * Porcentajes redondeados.                                |                          |                             |                         |                         |             |  |
| ESTADÍSTICAS SOBRE MERCADOS PRIMARIOS Y SECUNDARIOS       |                          |                             |                         |                         |             |  |
| RECLAMACIONES TOTALES 79                                  |                          |                             |                         |                         |             |  |
|                                                           | EMISIONES<br>Y OPV       | COTIZACIONES                | VIDA<br>SOCIETARIA      | C/V<br>OPCIONES         | OPAS        |  |
| 1ER TRIMESTRE                                             | 27,59%(8)                | 17,24%(5)                   | 13,79%(4)               | 41,83%(12)              |             |  |
| 2º TRIMESTRE                                              | 80%(16)                  | 15%(3)                      |                         |                         | 5%(1)       |  |
| 3º TRIMESTRE                                              | 89%(8)                   | 11%(1)                      |                         |                         |             |  |
| 4º TRIMESTRE                                              | 80%(17)                  |                             | 10%(2)                  |                         | 10%(2)      |  |
| TOTALES *                                                 | 62,05%(49)               | 11,39%(9)                   | 11,895%(6)              | 15,18%(12)              | 3,79%(3)    |  |
| % DEL TOTAL DE RECLAMACIONES                              | 6,66%                    | 1,22%                       | 0,81%                   | 1,63%                   | 0,40%       |  |
| * Porcentajes redondeados.                                |                          |                             |                         |                         |             |  |

- 2- Analiza las reclamaciones y da audiencia a las Agencias Intermediarias de Valores reclamadas.
- 3- Emite un informe que no tiene fuerza vinculante para ninguna de las partes, pero sí una gran fuerza persuasora, ya que es generalmente aceptado.
- 4- En la Bolsa puede hacerse a la vez reclamación ante el Protector y ante la CNMV.

La Oficina del Protector del Inversor no sólo se ocupa de atender reclamaciones sino que también es un órgano de información y asesoramiento que atiende las consultas de inversores y otros participantes en el mercado bursátil así como a centros docentes y culturales interesados en el funcionamiento del mercado de valores.

|                                | Año 2005 |      | Año 2006 |      |
|--------------------------------|----------|------|----------|------|
| Acuerdos                       | 5        | 9%   | 4        | 11%  |
| Consultas Contenciosas         | 15       | 27%  | 18       | 50%  |
| Informes finales/favorables    | 6        | 11%  | 1        | 3%   |
| Informes finales/desfavorables | 2        | 4%   |          |      |
| Desistimientos                 | 1        | 2%   |          |      |
| No competentes                 | 26       | 47%  | 10       | 28%  |
| Pendientes                     |          |      | 3        | 8%   |
| TOTALES                        | 55       | 100% | 36       | 100% |

## Entidades Reclamadas

|                      | 2005 |      | 2006 |      |
|----------------------|------|------|------|------|
| Bancos               | 7    | 50%  | 3    | 60%  |
| Cajas de Ahorro      | 5    | 36%  | 2    | 40%  |
| Miembros del Mercado | 2    | 14%  |      |      |
| TOTALES              | 14   | 100% | 5    | 100% |

## OTROS SISTEMAS DE RECLAMACIONES

Las reclamaciones son el último eslabón de la cadena, antes de cualquier reclamación los consumidores, solos o con la ayuda de su Asociación de Consumidores, tienen que informarse y asesorarse sobre diferentes cuestiones: sus necesidades reales, evitar los chiringuitos financieros, que producto es el más adecuado... hay que tener en cuenta el tipo de contrato que se firma y sus cláusulas, una por una, ya que todas obligan de la misma manera, estén en letra grande o pequeña. Por último cuando surge algún problema, lo primero que se ha de hacer es intentar arreglarlo con la propia entidad, verbalmente, aunque conviene hacerlo por escrito y consiguiendo una copia sellada para tener prueba en el futuro de nuestras peticiones. Este mecanismo de autorresolución produce que muchas quejas o reclamaciones previas queden resueltas en esta labor de mediación directa que el consumidor realiza con la entidad financiera.

## Arbitraje de consumo:

En los seguros, se puede recurrir al Arbitraje de Consumo, siempre que la compañía esté previamente adherida o acepte esta vía a petición del usuario, el número de compañías que acepta el arbitraje es más anecdótico que otra cosa. Los Bancos y Cajas de Ahorros no aceptan este sistema.

Sus ventajas son la rapidez, la imparcialidad y la pluralidad de los árbitros (son tres, uno por la administración y uno por cada parte).

Su decisión vincula a las dos partes y se puede hacer cumplir judicialmente en caso de insatisfacción del usuario por las entidades. ADICAE y las instituciones de consumo españolas y europeas se pronuncian por el Sistema Arbitral de Consumo como el mejor método de defensa que se basa en la Ley General de Consumidores y Usuarios española.

### Solicitudes de Arbitraje recibidas en materia de ahorro e inversión

|                                        | 2003          | 2004          | 2005          | 2006          |
|----------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Compañías de Seguros                   | 993           | 684           | *             | *             |
| Servicios Bancarios                    | 893           | 826           | *             | *             |
| Información y documentación            | 172           | 15,1          |               |               |
| Condiciones contractuales              | 98            | 8,6           |               |               |
| <b>Solicitudes totales presentadas</b> | <b>58.504</b> | <b>63.112</b> | <b>52.233</b> | <b>56.476</b> |



## CUADRO DE INFORMACIÓN DE PRODUCTOS DE AHORRO

### DEPOSITOS A LA VISTA:

- Depósitos a plazo o Imposiciones a Plazo Fijo (IPF)
- Variaran dependiendo de la rentabilidad que puede ser:

Fija: Mixta y Variable

- Cuentas corrientes

Libretas o Cuentas de Ahorro

- Cuentas de alta remuneración
- Depositos referenciados o indicados
- Contratos Financieros Atípicos
- Depósitos estructurados

### INVERSIÓN EN DEUDA PÚBLICA Y PRIVADA

- Deuda pública nacional:

Letras del Tesoro

- Cesión de activos financieros de deuda con pacto de recompra
- Bonos del Estado
- Obligaciones del Estado
- Obligaciones segregables

- Deuda Privada:

Pagarés de Empresa

- Pagarés Bancarios
- Cédulas hipotecarias
- Bonos hipotecarias
- Papel comerciales
- Bonos y Obligaciones privadas
- Obligaciones Subordinadas
- Obligaciones Convertibles
- Bonos y obligaciones indicadas, referenciadas o indexadas
- Obligaciones con cláusula de participación

### ACCIONES :

Dentro de las acciones cabria tener en cuenta las operaciones financieras con acciones:

Ampliaciones de Capital

- Reducciones de capital
- Las Ofertas Públicas de Acciones
- Ofertas Públicas de Exclusión
- Ofertas Públicas de Venta y de Suscripción.

### FONDOS DE INVERSIÓN

Fondos por Compartimentos( Renta fija, Renta Variable....)

Son los fondos típicos que invierten en diferentes activos y mercados muy diversos

Fondos de Inversión Libre, alternativos o de alto riesgo

(Conocidos comúnmente como Hedge Funds)

Fondos de inversión Cotizados (ETFs)

Fondos Inmobiliarios

Por otra parte habria que atender también a la especialización de los fondos de inversión:

Fondos garantizados

- Fondos referenciados de gestión pasiva o indexados
- Fondos Internacionales
- Fondos Sectoriales
- Fondos de Capital Riesgo
- Fondos de crecimiento
- Fondos de empresas de baja capitalización
- Fondos de materias primas
- Fondos de Bonos convertibles
- Fondos High Yield
- Fondos multigestión
- Fondos de gestión alternativa
- Fondos éticos
- Fondos solidarios
- Fondos perfilados
- Fondos de fondos

### PLANES DE PENSIONES:

Según el promotor:

Sistema Individual

- Sistema de empleo
- Sistema asociado

Según las obligaciones que se compromete el participante:

De prestación definida

- De aportación definida
- Planes mixtos

### PLANES DE JUBILACIÓN

### PLANES DE PREVISIÓN ASEGURADOS,

### UNITED LINKED,

### PLANES INDIVIDUALES DE AHORRO SISTEMÁTICO

### OTROS PRODUCTOS FINANCIEROS:

Derivados

Opciones y los futuros

Warrants

## RECLAMACIONES MÁS HABITUALES EN DEPÓSITOS

### a) Cuentas corrientes y cuentas de ahorro:

Se caracterizan principalmente porque los fondos en ellas depositadas son disponibles de inmediato y en efectivo o cualquier otro medio de pago. Las cuentas de ahorro o libretas de ahorro son similares a las anteriores, con la única diferencia que al titular se le entrega una libreta en la que se recogen las operaciones que el cliente realiza.

**b) Depósitos a plazo:** Según el plazo del depósito, ofrecen un tipo de interés diferente: El interés **a tipo fijo**, el cual no cambiará durante todo el periodo de tiempo que perdura el depósito y con el cual el cliente que contrate este producto, sabrá a ciencia cierta cual es la rentabilidad que le va producir el mismo. El interés **a tipo variable**, el cual provocará que la rentabilidad del depósito será incierta, ya que dependerá de los índices o tipos de interés utilizados como referencia a veces estos van referenciados a la evolución que presenten determinadas divisas o acciones.

**c)** Últimamente se han puesto de moda una modalidad de depósito, cuyo **interés es creciente**, generalmente incrementan la rentabilidad cada cierto periodo de tiempo, ya sean trimestres, semestres o anual. Aunque el ahorrador conozca el interés que va a obtener en el momento de la contratación del mismo, no debe llevarse a engaños puesto que está claro que la rentabilidad final será la más alta, pero para conocer la verdadera rentabilidad del producto deberá conocer cual es la TAE media para todo el periodo que dure el producto. Aún cuando no suele ser habitual, pueden existir comisiones tanto de apertura como de renovación que pueden tener un efecto negativo sobre la rentabilidad. Por comparar los diferentes depósitos se utiliza la TAE (tasa anual equivalente), tasa que incluye las dependidas y las comisiones que tienen estos depósitos.

Un dato importante a tener en cuenta a la hora de contratar un depósito será el de comprobar que no incluyan una penalización por rescate anticipado, puesto que algunos los penalizan.

### d) Depósitos estructurados:

Básicamente, existen dos tipos:

- 1) Depósitos cuya rentabilidad varía en función de un índice, un grupo de valores, etc. Estos depósitos se dividen a su vez en dos, la primera parte del capital (normalmente el 50%) suelen ir a un plazo fijo de duración determinada y la otra parte del depósito puede tener una rentabilidad mínima garantizada o simplemente se garantiza el capital invertido y se le otorga una rentabilidad que va unida a la evolución de unos índices variables. Se contratan en un único documento como depósitos y tributan como tales
- 2) Depósitos a plazo con las mismas características que los anteriores pero que su parte variable (que no es un depósito, sino un producto financiero de rentabilidad variable) se contrata aparte, en un segundo contrato vinculado al del depósito. Estos productos tributan de manera diferente por tratarse de productos financieros diferentes también al 18%

## Reclamaciones por conflictos de titularidades

En ocasiones la entidad autoriza actividad de algún titular del depósito que lesionan los intereses de los demás, el banco será responsable por no realizar las comprobaciones de titularidad del producto. La entidad debe de garantizar que si existe una diversidad de titularidad del depósito se va a requerir la concurrencia de voluntades de todos los titulares para llevar a cabo cualquier acción que afecte al producto. La entidad en ningún caso va a garantizar la confianza entre las partes que comparten el producto.

### Falta de autorización para retirar el depósito:

La retirada de fondos solo es posible por el titular o titulares o si este / estos han dado autorización explícita a una persona para disponer de él. En caso contrario el banco incurriría en negligencia, puesto que habría permitido a una persona que no era titular, el reintegro de las sumas que en la cuenta estaban depositadas.

### Penalización por capital en lugar de por intereses:

Una reclamación frecuente es acerca de la actuación por parte de la entidad que consiste en penalizar el capital de un depósito por cancelación anticipada del mismo. Hay que tener en

cuenta que, la cancelación anticipada de un depósito, implica únicamente la cancelación del contrato inicial, por tanto se incumple el compromiso tomado inicialmente, y no se generan los intereses del depósito correspondiente (o se generan solamente en proporción al tiempo que se ha mantenido el depósito), pero en ningún caso pueden provocar una pérdida del dinero invertido para el cliente.

### Comisión de mantenimiento en una cuenta abierta por exigencia de la entidad

El mantenimiento de una cuenta bancaria va unido en exclusiva al servicio que presta, es decir, a la hora de abrir una cuenta corriente, el cliente ya conoce que se le aplica una comisión por realizar este servicio, pero si hemos detectado frecuentemente reclamaciones relativas al cobro de una comisión de mantenimiento por ser titular de unas cuentas que la entidad nos ha obligado a abrir al contratar otro tipo de producto. Esto resulta contrario a la buena práctica con la que debe actuar la entidad vulnerando también el principio de reciprocidad, puesto que al cliente se le está cobrando por un servicio que la entidad le ha impuesto en interés propio

### Devolución de intereses una vez vencido el plazo:

El cliente tiene derecho a que se le liquiden los intereses una vez que el periodo de duración del plazo haya concluido, para

ello deberá solicitarlo a la entidad bancaria ya que si no lo hace, la entidad entenderá por renovado automáticamente el mismo, siempre y cuando, por la modalidad de depósito este permita la renovación automática. Esta modalidad de renovación automática no se dará en aquellos depósitos cuyos intereses se cobren en especie (vajillas, aparatos electrónicos...), en tal caso a la hora de concluir el plazo estipulado, no se podrá proceder a la renovación automática.

### Adeudo de comisiones no pactadas:

Es frecuente que las entidades no incluyan en sus contratos el procedimiento a seguir a la hora de realizar las modificaciones de las comisiones, ni los derechos que asisten a los clientes en tal supuesto. Es obligatorio, que cualquier modificación de las comisiones pactadas, tenga el consentimiento común de los contratantes, sin que la entidad pueda discrecionalmente imponerla a los clientes, como así viene a establecer la norma 6ª de la Circular del Banco de España nº 8/1990.

### Contratos financieros atípicos:

Son contratos en la que la entidad financiera no se compromete a la devolución íntegra e incondicional del principal, quedando su restitución vinculada a la evolución de uno o más valores cotizados o de un índice. Son contratos no negociados en mercados secundarios organizados, por los que la entidad financiera recibe el capital, valores o ambas cosas por parte de su clientela, asumiendo una obligación de reembolso que bien podrá ser mediante entrega de determinados valores cotizados, bien en el pago de una suma de dinero o ambas cosas en función de la evolución de la cotización de uno o varios valores, sin compromiso de reembolso íntegro del capital recibido.

Es en este último punto donde mayor número de reclamaciones se recogen en torno a esta tipología de contratos, debido a que los clientes a la hora de contratar estos productos se encuentran con que no es exactamente lo que ellos pensaban que habrían contratado, alegando en la mayoría de casos haber formalizado un depósito bancario a plazo fijo, manifestando su disconformidad cuando a la hora de rescatar su capital reciben unas acciones que distan mucho del valor que ellos pensaban liquidar.

Con el objetivo de simplificar sus emisiones, sus características se rigen por un modelo de folleto específico (establecido por la Circular 3/2000 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores), que se incorporará al contrato que las entidades financieras firmarán con sus clientes, debiendo estar perfectamente detallados y explicados en el mismo una serie de aspectos, como:

Información sobre el oferente y sobre los valores que configuran el subyacente.

Riesgos de la operación. Se especificarán los riesgos u otras características relevantes del contrato, al estar asociado

a un depósito y una opción, debiéndose advertir de forma expresa del riesgo total o parcial del principal invertido, de los riesgos de liquidez que el contrato conlleva y del riesgo de no poder deshacer la posición tomada cuando las condiciones del mercado así lo aconsejen, o en el caso de si poder deshacer dicha posición se informará de los gastos que conllevan esta operación.

También, se informará de las características y condiciones del contrato financiero, tales como la determinación de las variables que condicionan este contrato, precios inicial y final, métodos de valoración de la opción, diferencias y supuestos de rentabilidades en función de la evolución del valor del subyacente y aspectos como la volatilidad, dividendos, correlaciones, etc.

### Liquidación de interés inferior a los previstos:

En estos casos la reclamación se centra en que las entidades rebajan los tipos remuneratorios pactados en contrato que se venían aplicando a las imposiciones a plazo u otros depósitos. Se recoge en nuestra normativa que debe figurar en el contrato la forma de variación del tipo de interés y comunicarse con antelación razonable a su aplicación (Norma sexta, apartado 6, de la Circular 8/1990

### Clausulas oscuras en los contratos de depósitos:

La reclamación surge de que, algunas entidades a la hora de proceder a la redacción de los contratos, en especial a cuestiones tan importantes como la rentabilidad, no cumplen el principio de claridad y transparencia que se presupone a la hora de la estipular las cláusulas que recogen las condiciones de los contratos. Para ello el art. 1288 del CC establece que "la interpretación de las cláusulas oscuras de un contrato no debe favorecer a la parte que hubiese ocasionado la oscuridad".

El principio de transparencia que se exige a la hora de realizar operaciones financieras, exige que los documentos contractuales no recojan ninguna condición susceptible de admitir interpretaciones contrarias, de tal manera que sus textos han de estar redactados de una manera que resulte sencillo su comprensión.

### Modificación del tipo de interés sin tener en cuenta el procedimiento establecido en el contrato

Otra reclamación frecuente en cuanto a depósitos se refiere que a la hora de proceder a la modificación de los tipos de interés que se aplican a los mismos no se notifique con suficiente antelación. Con ello se esta incumpliendo la norma Octava de la Circular del Banco de España que menciona que la obligación de comunicación previa al cliente que se establece en la norma sexta puede ser sustituida por una comunicación en un diario

## RECLAMACIONES MÁS HABITUALES EN ACCIONES Y BOLSA.

Quizás sea la parte mas compleja para el pequeño inversor puesto que es un ámbito para él que le genera por lo general bastante desconocimiento. El inversor puede invertir a través de acciones en bolsa mediante la puesta en contacto con su banco, caja u otro intermediario financiero que tenga acceso al mercado donde coticen las acciones que queremos comprar. Están habilitados para ejercer la intermediación bursátil los Bancos, las Cajas de Ahorros, las Sociedades y Agencias de Valores y Bolsa y las Sociedades Gestoras de Cartera.

El elemento principal es una cuenta de valores, a través de esta ella se administrará la cartera de valores que tengamos, es decir, las compras y ventas, suscripciones, etc. Una vez abierta una cuenta con un intermediario, según se haya pactado se pueden dar las órdenes a través de las oficinas de la Sociedad o Agencia de Valores, vía teléfono, fax o a través de Internet. A este respecto es importante conocer de antemano las comisiones que nos aplicarán por operación realizada y los servicios contenidos con el intermediario elegido.

Una vez abierta la cuenta de valores hay que tramitar una orden, ésta tiene que estar firmada por el cliente, también hay otros sistemas admitidos como son las órdenes telefónicas (siempre que el intermediario disponga de un sistema de grabación de las mismas) y las órdenes efectuadas a través de internet (con sistemas prediseñados de órdenes y con elementos suficientes de seguridad). Esta es una materia habitual en materia de reclamaciones, pero es necesario saber que en cualquier orden debe figurar entre otras cosas la identificación del inversor, la clase del valor, el sentido de la orden (compra o venta), plazo de vigencia, precio y número de títulos.

A continuación se desencadena un proceso de ejecución y confirmación de la orden bastante rápido, Una vez ejecutada, ya sólo queda la fase de liquidación, es decir, el intercambio de valores por dinero que prosigue a toda operación de mercado y es gestionada por el Servicio de Compensación y Liquidación de Valores.

El inversor debe tener en cuenta, que las cotizaciones varían durante el horario del mercado, y que su orden de compra y venta, dependiendo del intermediario que elija, puede llegar antes o después, aparte que el sistema que utiliza la Bolsa, puede no conseguir los efectos deseados por el inversor si este solo busca un beneficio rápido comprando y vendiendo en poco tiempo.

A lo largo de nuestro periplo en bolsa vamos a realizar diversas ordenes, que en muchos casos producirán reclamaciones posteriores, las ordenes que se pueden dar son:

**a) Limitadas:** Se fija el precio máximo al que se está dispuesto a comprar acciones, o bien el precio mínimo para venderlas.

**b) On Stop:** El ejecutar la orden depende de las órdenes de compra o de venta de otros inversores, es decir ordenes del tipo "comprar si sube de "o "vender si baja de"

**c) Por lo Mejor:** La orden no tiene limites, se compra al precio mas bajo disponible o se vende al más alto que sea posible conseguir.

**d) De ejecución mínima:** Dado que la Bolsa se compran y venden acciones por "lotes" a un mismo precio, este tipo de orden exige que al menos una cantidad mínima del importe de la orden se haga a un mismo precio, y el resto se va negociando lote por lote.

de general difusión con la suficiente antelación, siempre que así aparezca estipulado en el contrato. No existirá tal obligación si la modificación es en beneficio del cliente.

### Gastos y comisiones que genera la inversión en Bolsa

Otra de las grandes fuentes de complejidad y reclamaciones en materia de acciones son los gastos y comisiones, una vez que nos hayamos decidido por invertir en bolsa debemos considerar que estas operaciones tienen una serie de gastos y comisiones. Gastos por gestionar su cartera y comisiones por varios conceptos. En líneas generales los conceptos por los que no cobran son los siguientes:

El canon de bolsa es un concepto fijo, que se establece en función del dinero que se negocia por un mismo cliente final, valor, precio y sentido (compra y venta). Las operaciones soportan el coste de los cánones que cobran la Bolsa (donde se negocia la compra y la venta) e Iberclear (un sistema que compensa entre sí las órdenes de venta con las de compra). Cada Bolsa donde se opera (Madrid, Barcelona..) tiene sus propios costes .

Además del gasto del canon el siguiente serán las diferentes comisiones que se cobran por las operaciones, estas serán las siguientes: a) Comisión de intermediación; será la que se cobre en cada operación de compra y venta de acciones. b) Comisión de custodia y depósito; Son las que se cobran por el mantenimiento de valores como por la gestión de los pagos. c) Comisión de corretaje: Se aplica en el caso de que el cliente de la orden a un Banco o Caja que no sea miembro de la Bolsa

### Operaciones realizadas en paraísos fiscales o países exóticos

En algunas ocasiones las agencias de valores realizan inversiones en ciertos países que pueden generar algunos conflictos debido a una legislación poco rigurosa en cuanto a control de las inversiones, es por eso que es imprescindible exigir con regularidad un informe detallado sobre el estado actual de la cartera de valores y sobre todo de las entidades a través de las cuales se han canalizado dichas operaciones



## Órdenes de venta no ejecutadas:

Se producen frecuentemente casos en que el cliente se encuentra con que la orden que transmitió se canceló sin ningún consentimiento: Las órdenes de valores, deben entenderse como los mandatos e instrucciones que a través de los canales habilitados por las entidades, son propuestas por los inversores para la ejecución de una operación relacionada con valores negociables.

En las órdenes recibidas de viva voz o telefónica será necesaria confirmación escrita por cualquier medio, pudiendo condicionar las entidades la tramitación a su efectiva comunicación. Se entenderá confirmada la orden cuando el receptor de la misma comunique a su ordenante por cualquier medio escrito la ejecución y en su caso la liquidación y este no muestre disconformidad en plazo de 15 días desde la recepción por el ordenante. Las órdenes de los clientes, deberán quedar archivadas por parte de la entidad dependiendo de la clase de medio utilizado a la hora de ejecutar la orden, tal y como establece el art. 8 del RD 629/93 en el que se dice que cualquier Entidad o establecimiento habilitado para actuar como receptor material de órdenes sobre alguna de las actividades relativas a la intermediación y depósito de cualesquiera valores deberá mantener un archivo de justificantes de las órdenes recibidas.

## Información de acciones sin valor

Las entidades financieras en la mayor parte de los casos pasan al cobro comisiones por administración de acciones, aunque estas estén excluidas de cotización. Existe la posibilidad de dejar de pagar estas comisiones de administración en acciones de sociedades excluidas de cotización, en situación de inactividad. Para ello existe el procedimiento de renuncia voluntaria al mantenimiento de la inscripción, en el registro de anotaciones en cuenta. Todo ello debe ser facilitado por la entidad.

## Cobro de comisiones de administración de valores por periodo:

Es frecuente que las entidades cobren varias comisiones de administración en el mismo periodo ocasionadas por haber vendido valores de idéntica clase en dos momentos distintos del mismo trimestre/semestre. Hay que tener en cuenta que la comisión de administración y depósito de valores puede calcularse en proporción al número de días en que dichos valores hayan sido administrados, también existe la posibilidad de cobro por fracciones con la única condición que está prevista en el folleto de tarifas

## Duplicidad de comisiones por ejecución fragmentada de una orden de venta de valores:

Existen multitud de posibilidades a la hora de ejecutar una orden de venta de acciones es por ello que habrá que estar pendiente de las comisiones de la entidad por este servicio. A veces el cliente transmite una orden de traspaso de todas las acciones que posea y la entidad lo realiza en forma de paquetes.

Cuando una orden de venta se pueda ejecutar según diferentes modalidades, el intermediario debe informar al ordenante de las comisiones aparejadas. Las empresas pueden cifrar libremente las tarifas siempre que las reflejen en el folleto.

## Publicidad confusa acerca de la gratuidad del traspaso de valores

Una reclamación frecuente referida al tema de valores es acerca de la gratuidad de gestionar el traspaso de valores a otra entidad, la cual aparecía reflejada en la publicidad de manera explícita que el traspaso de valores desde otra entidad, se encargaba la entidad de manera totalmente gratuita.

Hay que tener en cuenta que el traspaso de valores se puede solicitar siempre desde la entidad donde se encuentre depositados los mismos como en la de destino. Normalmente el cobro por este servicio se realiza por la sociedad de origen conforme a las tarifas que se estipulan en el momento de firma del contrato de administración de valores. En este caso, la publicidad claramente reflejaba la gratuidad del servicio, no indicando en ningún momento al coste de esta operación en origen, por lo que la publicidad se podría decir que es engañosa, incumpliendo el artículo 4 de la LGP, puesto que puede inducir al error al inversor haciéndole creer que la entidad reclamada se haría cargo de cualquier gasto que se originara en el momento de traspasar los valores

## Incidencias producidas por cambios de titularidad a consecuencia de una herencia

Un problema frecuente es que la entidad cambie la titularidad de los valores cuando se ha producido un fallecimiento del titular sin asegurarse tener en su poder toda la documentación legal obligatoria, provocando un perjuicio al resto de los herederos, lo que incumple claramente con la normativa de que para proceder a un cambio de titularidad en este caso derivado de la muerte del titular, es necesario ante todo tener la documentación correspondiente que legitime a la entidad a proceder a realizar el cambio de titularidad.

En caso de fallecimiento del titular la entidad, antes de entregar los fondos a los herederos, debe asegurarse que los mismos ostentan tal condición, solicitando copia del testamento o de la declaración de herederos abintestato y de la aceptación y partición de la herencia, a efectos de determinar a quién debe atribuirse. Ocasionalmente podrán admitirse disposiciones puntuales antes de la adjudicación de la herencia, si estas vienen autorizadas por el consentimiento de todos los herederos, así como los referidos a los gastos de entierro o funeral habilitados por la Ley.

Las entidades de crédito han de ser extremadamente diligentes en el cumplimiento de estas formalidades, tanto para proteger los intereses de los coherederos que pudieran verse perjudicados por disposiciones indebidas del caudal hereditario, como para evitar, en el caso de que los herederos no acrediten el pago o la exención del impuesto, tener que hacer frente, en su calidad de responsables subsidiarios, al pago del Impuesto de Sucesiones y Donaciones. La regulación de esta responsabilidad viene recogida en el artículo 8 de la Ley 29/1987, de 18 de diciembre, reguladora del Impuesto de Sucesiones y Donaciones.

## Incidencia incorrecta de las órdenes stop loss:

En ocasiones estas órdenes no se ejecuten de manera correcta tal y como detalla el cliente, ocasionándole un perjuicio al cliente, debiendo la entidad resarcirle al mismo de daño eco-

nómico ocasionado. Las ordenes Stop loss son **órdenes de venta condicionadas** a determinado suceso, generalmente una caída de la cotización de las acciones, Sirven para ayudar a limitar las pérdidas, de esta forma, estaremos asegurando un máximo de pérdidas, evitando males mayores en caso de que las acciones sigan bajando.

## Venta de acciones, sin conocimiento del titular, con el fin de cubrir descubiertos en cuenta corriente

El objeto de la reclamación consiste en que la entidad financiera ha procedido a vender acciones sin consentimiento del titular, con el propósito de regularizar un saldo deudor del cliente con la entidad. La entidad, tras haber solicitado al reclamante en reiteradas ocasiones la regularización del saldo deudor, procede a efectuarla por su cuenta amparándose en el contrato de cuenta corriente firmado con el cliente.

En el contrato de cuenta corriente se recogía una autorización expresa a la entidad para que, sin previo aviso, pudiera regularizar o cancelar los descubiertos con los saldos acreedores existentes, así como para retener los fondos o valores del cliente deudor hasta la cancelación de la deuda. En este caso el propio Defensor del Cliente de la entidad interpretó que la actuación había sido incorrecta, porque la citada condición contractual no legitimaba la venta de acciones, sino que únicamente autorizaba a retener los valores del cliente deudor hasta la cancelación de la misma. Por ello, no era posible entender que el derecho de retención a favor de la entidad llevara implícita la facultad de enajenar las acciones retenidas.

## Asistencia, representación y delegación de voto en Junta General de Accionistas:

Es frecuente recibir quejas por parte de los accionistas debido a no recibir la información referente a las Juntas Generales de Accionistas de sociedades cotizadas, incumpliendo el deber de información por parte de los depositarios de valores de informar a cerca de la celebración de dichas juntas. mermando los derechos políticos que poseen los accionistas por la titularidad de sus acciones

## Orden de suscripción de acciones en una oferta pública de venta, sin previa provisión de fondos

Según el artículo 38 del RD 1310/2005 de 4 de noviembre que desarrolla parcialmente la Ley del Mercado de Valores indica que la oferta pública de venta o suscripción de valores es toda comunicación a personas en cualquier forma o por cualquier medio que presente información suficiente sobre los términos de la oferta y de los valores que se ofrecen de modo que permita a un inversor decidir la adquisición o suscripción de estos valores.

En algunas ocasiones no se pide la provisión de fondos para llevar a cabo el derecho de suscripción, lo que puede derivar en un descubierto en la cuenta de quien realizó la orden. Las entidades están obligadas a atender las órdenes de suscripción aceptadas y que no se revocan en plazo, salvo que una vez solicitada la provisión de fondos no le sea satisfecha por el cliente, es por ello que corresponde a la entidad y según su criterio el solicitar dicha provisión.

# DOSIER DE DOCUMENTACIÓN Y LEGISLACIÓN EUROPEA Y ESPAÑOLA



**Tema 1. La legislación europea y nacional de servicios financieros**

**Tema 2. El crédito al consumo**

**Tema 3. El crédito hipotecario**

**Tema 4. El sobreendeudamiento**

**Tema 5. Medios de pago y servicios financieros a distancia**

**Tema 6. Los pequeños accionistas como consumidores**

**Tema 7. La inversión en bienes tangibles**

**Tema 8. Sinistros y coberturas de los seguros**

**Tema 9. Los Fondos de Garantía en los servicios financieros**

**Tema 10. Condiciones generales de los contratos financieros**

**Tema 11. El acceso a la justicia en los servicios financieros**

**Tema 12. Códigos de conducta, transparencia y autorregulación**

**SOBRE PRODUCTOS BANCARIOS Y DE SEGUROS**



**DOCUMENTOS**



**LEGISLACIÓN ESPAÑOLA**



**LEGISLACIÓN EUROPEA**



**DICTÁMENES**



**Precio 66\* euros**  
**¡OFERTA ESPECIAL!**  
 ADEMÁS DE REGALO UNA SUSCRIPCIÓN ANUAL GRATUITA A LA REVISTA USUARIOS Y AL PERIÓDICO LA ECONOMÍA DE LOS CONSUMIDORES  
 \* más 10 euros por gastos de envío

**Solicita tu reserva llamando al**  
**Tfno: 976390060 o Fax: al**  
**976390199**



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

## RECLAMACIONES MÁS HABITUALES EN FONDOS DE INVERSIÓN

Los Fondos de Inversión se denominan Instituciones de Inversión Colectiva, son agrupaciones de inversores particulares, con el objeto de constituir una cartera lo suficientemente amplia para que pueda ser gestionada por profesionales, proporcionar liquidez a los inversores, y comprar y vender a unos precios que normalmente no estarían al alcance de los particulares. Comprando participaciones del fondo adquirirá la condición de partícipe, pasando a ser con lo cual, ya serás un socio más del Fondo. La cartera de activos que forma un fondo es administrada por una sociedad gestora, encargada de decidir la política de inversiones, el valor de la participación, etc..

Existe también una entidad depositaria cuya función es la de custodiar el activo que compone la cartera del fondo y el control de la actuación de la gestora. Se podrán retirar los fondos con total liquidez, pero habrá que tener cuidado de las comisiones de reembolso que te pueden cobrar. Estas comisiones están pensadas para que los inversores se mantengan en el fondo durante un periodo de tiempo determinado, es por ello que muchos de ellos establecen lo que se llaman ventanas de liquidez, es decir periodos donde el partícipe podrá retirar su dinero sin coste alguno por realizar el reembolso. También es importante saber que en los fondos garantizados, si se retira el dinero antes del periodo que en el contrato estipula que dura la garantía, esta se perderá. Esto también sucederá incluso en los periodos de ventanas de liquidez de los fondos garantizados. Los Fondos Inmobiliarios tienen más restricciones para sacar el capital, ya que solo están obligados a permitir los reembolsos una vez al año y a calcular el valor liquidativo una vez al mes.

Hay un amplio abanico de Fondos de Inversión:

- a) Mobiliarios,
- b) Fondos de Renta Fija: Invierten la mayoría en activos de renta fija, es decir, letras bonos obligaciones...Dentro de este grupo, estarán
  - b1) Los monetarios, que invierten en activos a muy corto plazo( menos de 18 meses).
  - b2) Los de renta fija a largo plazo, que invierten en activos, pero en periodos superiores a los anteriores.
  - b3) Los de renta fija mixta, combinan su cartera con una pequeña proporción en renta variable (nunca más de un 30%)
- c) Fondos de Renta Variable: Invierten gran parte de sus activos en renta variable, es decir la bolsa, también al igual que los anteriores establecen subcategorías según en los mercados o sectores por los que decidan realizar su inversión. Las diferentes tipologías son:
  - c1) Renta Variable pura : Invierten prácticamente la totalidad de su inversión en activos variables
  - c2) Renta Variable Mixta: Invierten aproximadamente entre el 30-70% en renta variable, y la otra parte en fija con lo que se resguardan con esta parte de los riesgos que le puede generar la parte invertida en bolsa.

Nueva tipología de Fondos:

- a) Fondos Garantizados: Son fondos cuyo atractivo, para captar clientes, es la de ofrecer una garantía de rentabilidad al inversor ,que se mantiene durante un plazo de tiempo determinado. Si el partícipe abandona antes el producto perderá la garantía. La rentabilidad puede estar referenciada tanto a la renta fija como a la variable.
- b) Fondos Inmobiliarios: Son fondos que invierten en inmuebles para su explotación en alquiler, los resultados irán en función de las rentas generadas por el alquiler de los mismos así como por la evolución de los precios de los inmuebles donde han invertido
- c) Fondos Éticos: Aquellos que limitan el destino de sus inversiones en función de criterios éticos, como no invertir en empresas de armamento, que perjudican el medio ambiente... también llamados fondos solidarios.

### Fondos Garantizados:

La principal reclamación que afecta a estos fondos de inversión es que, cuando hablan de revalorización, no se refieren a la revalorización real que se obtiene durante un determinado periodo de tiempo sino al valor medio que se obtiene durante ese periodo. A la hora de contratar este producto es necesario tener muy en cuenta la letra pequeña, ya que en esta tipología de fondos la rentabilidad que obtendremos, será la cuarta parte de la revalorización obtenida por el índice al que este referenciado

Garantizan una recuperación total o parcial del capital invertido a una fecha determinada, y permitiendo que pasado dicho plazo, el usuario-inversor opte por cobrar esa renta fija o bien decidirse por especular con un beneficio mayor si el fondo ha tenido una buena evolución. La filosofía es como la de un depósito a plazo pero el cual mantiene la rentabilidad si se mantiene el plazo acordado es decir si se retira antes del periodo de garantía, la perderá.

### Retirada de Fondos en periodos de Ventanas abiertas:

En ocasiones a los clientes se le cobra una comisión por reembolso en periodo de ventanas abiertas o de liquidez, durante el cual esta exento de cobro de las mismas, ya que así aparece en el reglamento del fondo. Las comisiones de reembolso se cobran al partícipe del mismo en el momento de realizar el reembolso de sus participaciones, estas comisiones suelen ser inferiores dependiendo del periodo que se permanece en el fondo, para evitar así que se utilicen los fondos como una forma de inversión a corto plazo. Por ello se recomienda a los partícipes que en aquellos fondos que tengan comisión de reembolso y tengan periodos de ventanas de liquidez, se aprovechen estos para evitar el cobro de las mismas.

## Comisión de reembolso en Fondo de Inversión vinculado a Depósito a plazo:

Es frecuente la oferta por las entidades de crédito de productos que combinan una imposición a plazo y un fondo de inversión. Esta tipología de depósitos suelen estar vinculados el uno al otro, pero reunirán condiciones distintas, ya que la parte que va dirigida a inversión, no suele poder cancelarse anticipadamente, y en tal caso conllevaría unos intereses muy elevados. Ambos productos están vinculados y condicionados sus efectos y rentabilidades. Si bien son independientes y su naturaleza es distinta. Aquí se utilizan unas cláusulas muy indeterminadas que en ningún momento se le informaron al cliente, por tanto no habría lugar a cobrarle comisión alguna.

Es importante a la hora de contratar estos productos, tener muy en cuenta, que aunque estén vinculados, realmente son dos productos muy diferentes, ya que la parte relacionada a la inversión, te va asegurar el capital y no las ganancias, y es fundamental informarse a cerca de si es posible la cancelación de la parte ligada a la inversión y si es así, conocer cual es la comisión a aplicar.

## Comisión de reembolso cuando se esta realizando un traspaso:

El traspaso de fondos implica una suscripción y un reembolso. Por tanto, si los folletos de las instituciones así lo establecen, el inversor tiene que hacer frente a las correspondientes comisiones de suscripción o reembolso. Suele ser habitual el caso en que la entidad no comunica esta información, aparte de no entregar el Folleto de la Institución de Inversión Colectiva donde aparecen detalladas todos este tipo de comisiones.

Al cliente no se le han entregado los contratos por lo que no se le tiene que cobrar una comisión por el traspaso de un fondo. Es fundamental a la hora de contratar un producto bancario, que se le entregue al cliente copia de los mismos, ya que por otro lado es una obligación que tiene la entidad, por otro lado, es importante conocer que un traspaso incluye un reembolso y una suscripción, es por ello que si los folletos de las instituciones así lo establecen, el inversor tendrá que hacer frente a las mismas. El importe de las mismas nunca podrá superar el 5% del valor liquidativo de las participaciones.

## Apertura de cuentas corrientes :

El banco envía una carta en la que informa acerca de la fusión de dos entidades y de la posterior apertura de una cuenta corriente para reflejar los movimientos. Al cliente no se le pueden repercutir comisiones que no estuvieran anteriormente reflejadas y que no respondan a su solicitud.

La apertura de cuentas corrientes, no es obligatoria, si bien si que es aconsejable. Esto no significa que la realización de la misma lleve aparejada comisiones, siempre que no se haya realizado en ella otros movimientos.

## Problemas de plazos en los traspasos de Fondos:

A menudo los clientes manifiestan que a la hora de traspasar sus fondos se encuentran con que no se han cumplido con las exigencias establecidas en la normativa. La normativa exige celeridad a la hora de tramitar las instrucciones del cliente y remitirle las posibles incidencias que se pudieran haber producido.

La normativa referente a traspasos de Fondos de inversión, viene reflejada en el artículo 28 de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre. El plazo para realizar la operación variará si se trata de a) Traspasos entre la misma gestora, en tal caso, el plazo para realizar la operación deberá ser como máximo de tres días hábiles b) Traspasos entre diferentes gestoras, en tal caso el plazo se ampliará a 8 días hábiles

Un traspaso entre fondos de inversión consiste en el reembolso de un fondo y la inmediata suscripción de otro, conservando la antigüedad de la primera inversión (en cuanto a fiscalidad se refiere). Esto significa que las plusvalías (beneficios), no tributarán hasta que no se produzca el traspaso definitivo.

Si los clientes han ajustado sus ordenes a lo previsto la entidad deberá resarcir de los perjuicios económicos que este retraso pudiera haberle ocasionado ya que la normativa exige que las entidades receptoras de órdenes deben ejecutar las mismas y en caso de incapacidad poner los medios necesarios para canalizarlas a la entidad encargada de su ejecución.

## Contratación no deseada:

Un problema muy común que refleja estas situaciones es el de un cliente que se dirige al banco a realizar una operación y el comercial le propone la contratación de un producto que se aleja de sus necesidades, informándole además de las condiciones del mismo de manera sesgada, aparte de no entregarle la copia del contrato firmado.

Como ya se ha señalado a lo largo del estudio, es fundamental conocer los productos que se contratan y obligar a la entidad a que disponga en favor del cliente la copia del contrato firmado, resultará por tanto imprescindible que a la hora de contratar un producto, tener muy en cuenta que es lo que mejor se adapta a tus necesidades, y en caso de ofrecimiento de algo diferente a lo deseado, pensarlo detenidamente e informarse para ver si realmente es tan beneficioso como la entidad te ofrece.

A pesar de que algunos fondos suelen conllevar que la cancelación del mismo lleva aparejada una comisión por cancelación anticipada a los 6 meses, la mala práctica bancaria utilizada por los comerciales debería bastar para la anulación de la comisión, sabiendo además que podía ofrecerle otro producto que no le fuera perjudicial en el dinero depositado.

## Cambio condiciones contractuales sin consentimiento :

Los partícipes de ICC deben ser informados a través de su comercializador, de las modificaciones que se produzcan en las características del Fondo de Inversión contratado, en los términos y plazos que marca el **artículo 12.2 de la Ley 35/2003 de 4 de noviembre**. También se vulnera aquí, lo comentado anteriormente referente a las cláusulas abusivas en contratos financieros, (art.85.3 párrafo 2º), ya que la entidad no informa al cliente del cambio de condiciones, con lo que no puede ejercer su derecho a rescindir el contrato que se estipula en el mismo.

En algunas ocasiones los partícipes se encuentran con una modificación en el fondo afectando a las condiciones y a la entidad gestora, sin informarle, lo cual provocó que al cliente se le pasara el tiempo disponible para ejercer su derecho de separación del fondo, cobrándole la comisión de reembolso y produciendo un perjuicio en el valor liquidativo final.

Cualquier modificación que se realice en el reglamento del fondo, tiene que ser autorizado por la CNMV. Posteriormente debe publicar la modificación en el BOE y la gestora deberá comunicar el cambio a los partícipes en el plazo de diez días. Al ser un cambio de gestora, los partícipes pueden reembolsar las participaciones sin pagar ninguna comisión. Los partícipes tienen el plazo de un mes a partir de la fecha de publicación en el BOE o de la fecha de remisión de las comunicaciones, si fuera posterior.

### Petición de reembolso:

La entidad gestora debería proceder al reembolso de la cantidad requerida por el partícipe en el momento en que éste lo solicite, para ello se deberá rellenar la solicitud de reembolso. El valor liquidativo que se toma para realizar el reembolso será aquel que corresponda al día en que solicite en reembolso. El cobro se debe realizar por la entidad en un plazo máximo de 72 horas. Siempre a petición del partícipe de un FIM, las sociedad gestoras están obligadas a efectuar el reembolso de las participaciones solicitadas en el plazo máximo de tres días hábiles.

### Comisión de reembolso en fondos de inversión vinculado a depósito.

La reclamación que se plantea en este caso es que el cliente, a la hora de contratar este producto no se le entrega el folleto donde se recoge el Reglamento del Fondo, algo de obligado cumplimiento a la hora de contratar el producto, tal y como establece el art. 18.1 Ley 35/2003.

Es frecuente la oferta por las entidades de crédito de productos que combinan una imposición a plazo (depósito) y un fondo de inversión. Ambos productos están vinculados y condicionados sus efectos y rentabilidades son los llamados depósitos combinados o estructurados. La parte dirigida a inversión no suele poder cancelarse anticipadamente, y en tal caso conllevaría unos intereses muy elevados. Esto último ha de aparecer reflejado en el contrato, para que no lleve a posteriores perjuicios por desconocimiento. La Comisión de Reembolso en un Fondo de Inversión, será aquella que la entidad cobre a los partícipes del fondo de Inversión cuando estos quieran retirar el dinero invertido en el fondo. Frecuentemente, estas comisiones se suelen cobrar al inicio de la contratación del fondo, para evitar que los inversores, se fuguen del fondo ante ganancias tempranas. Estas comisiones son libremente fijadas por la entidad, teniendo siempre como límite máximo el 5%.

### Exigencia de requisitos distintos a los previstos en el folleto para suscribir un fondo de inversión

En esta ocasión se plantea el problema de que una persona no se le permite suscribirse a un fondo de inversión principalmente porque quieren a personas con un patrimonio determinado. Este requisito adicional no aparece recogido en el folleto del fondo, el cual establecía como única limitación una inversión mínima inicial.

Todos los requisitos que se exigen para poder suscribir el Fondo deben aparecer en el Folleto, sin que exista la posibilidad de que la entidad exija otros requisitos adicionales que no aparecen reflejados en el mismo.

### Uso inadecuado de cartillas o libretas para reflejar los movimientos del Fondo

El problema que se plantean en algunas ocasiones es que los movimientos que se realizan en los fondos, no se encuentran recogidos en el formato que se exige para los mismos. La situación de los partícipes de los fondos de inversión deben de quedar reflejados en un documento elaborado para tal efecto, denominado estado de posición, al que la norma le exige un contenido específico con el fin de respetar la naturaleza del producto.

La sociedad gestora o el depositario deberá remitirlo con una periodicidad no superior a un mes, salvo que no haya movimientos en dicho periodo, en cuyo caso se remitirá el mes que si los hubiere. En todo caso es de obligado cumplimiento la remisión del estado de posición al finalizar la relación del partícipe con ese fondo.

### Disconformidad con saldo consolidado en fondos garantizados:

Existe una reclamación habitual respecto a los fondos garantizados, ya que los fondos pueden garantizar al vencimiento: a) una rentabilidad la cual siempre dependerá de la fluctuación del fondo y en tal caso puede que al finalizar el mismo, la rentabilidad no sea la prometida, en tal caso, se aseguraría el capital invertido. b) los intereses pero no el capital invertido inicialmente. En ocasiones surge confusión interesada en cuanto a que rentabilidad se garantiza.

### Falta de documentación contractual:

Otro motivo habitual de reclamación es la entrega de la documentación contractual es de obligado cumplimiento por la entidad según la norma sexta de la Circular nº 8/1990, de 7 de septiembre. La entrega del documento contractual (contrato), relativo a la operación efectuada, a que se refiere el número séptimo de la orden será obligatoria para las entidades. En especial es a destacar el punto nº e del citado número 7, en el que establece que la entidad tiene la obligación de entregar la documentación contractual siempre que lo pida el cliente.

•

## RECLAMACIONES MÁS HABITUALES EN PLANES DE PENSIONES

Los Planes de Pensiones son fórmulas de ahorro vinculadas a la jubilación que por su propias características producen reclamaciones propias que saldrán de los rasgos que a continuación sucintamente citamos. Su principal objetivo es crear un complemento a la pensión de la Seguridad Social a través de aportaciones durante la vida laboral activa. Con esto se logrará formar un capital a largo plazo, que solo se podrá recuperar en el momento que se jubile. Los planes solo podrán ser de aportación definida, es decir establecer cuanto paga el cliente al año, y no pueden garantizar un interés mínimo, lo que se traduce en que la prestación que luego recibir cuando surja la contingencia, será la suma de las aportaciones realizadas y los rendimientos generados, sin que se pueda por parte del plan fijar la prestación con antelación. ¿Y los garantizados?, estos, básicamente quien garantiza la rentabilidad o la devolución del dinero aportado en un plazo no será la gestora del fondo, ya que por ley no puede, sino que tendrá que ser el comercializador del mismo. Será el quien compense si al final no se cumple la garantía.

En los Planes de Pensiones aparecen diversos actores, están los partícipes, que son aquellos para los que se crea el plan y luego los beneficiarios que serán quienes reciban las prestaciones y que podrán coincidir o no con los partícipes. Aparece también la figura del promotor, que será la entidad gestora que creará el plan y la que participará posteriormente en su gestión, estos deberán ser una compañía de seguros autorizada, mutualidades de previsión social o bien una sociedad anónima con autorización administrativa para ello. Por otro lado estará la entidad depositaria que será la encargada de custodiar los activos del fondo así como realizar las operaciones de compra y venta ordenadas por la gestora, normalmente suelen ser bancos y cajas de ahorros quienes desempeñen esta función. Por último, está la comisión de control que supervisará la marcha y funcionamiento del plan.

Según el promotor distinguiremos:

- a) Sistema de empleo: El promotor es cualquier empresa o sociedad con autorización administrativa para ello, y lo hace en favor de sus empleados. Las aportaciones corren por cuenta de los empleados (que son los partícipes) y de la empresa.
- b) Sistema asociado: El promotor es una asociación, sindicato, gremio, etc.. y lo hace a favor de todos sus socios, afiliados y miembros que lo deseen.
- c) Sistema Individual: Son las entidades financieras las promotoras, y los partícipes pueden ser cualquier persona.

El partícipe no podrá retirar sus derechos consolidados, las aportaciones, más los rendimientos que le hayan generado), hasta que no se den las causas que provoquen la contingencia.(jubilación, invalidez o fallecimiento), aunque si que podrá traspasar sin coste fiscal alguno, estos derechos consolidados a otro plan si no esta de acuerdo con lo que contrato en un principio. El partícipe debe comunicar en un plazo máximo de 6 meses a la entidad gestora, de la contingencia que da lugar al cobro. Por otro lado, como hemos comentado anteriormente, si que existen unas ciertas matizaciones a esa iliquidez, que son principalmente que el titular podrá rescatar su plan cuando se den las siguientes causas: a) Desempleo continuado durante más de un año b) Enfermedad grave que requiera intervención y permanencia en hospital de tres meses.

### Denominación de Planes de Pensiones garantizados:

El artículo 77 del Real Decreto 304/2004 de Reglamento de planes de pensiones, señala que los planes de pensiones respecto de los cuales, la entidad garante ofrezca su garantía, no podrán contener en su denominación el termino garantía, garantizado, seguro u aquellos otros que conduzcan a pensar que es el plan de pensiones o el Fondo de pensiones, en su caso quien ofrece la garantía.

### Prestación inferior a la que corresponde en un plan garantizado:

La reclamación en este caso consiste en que el cliente a la hora de firmar el contrato, y debido bien a la publicidad o a la información directa de los comerciales, pensaba que la rentabilidad ofrecida y garantizada será la que a la hora de surgir la contingencia será la que el plan nos proporcione.

En esta clase de planes de pensiones, la entidad bancaria (que no la gestora del propio plan, que no puede hacerlo), garantizan una rentabilidad a un plazo determinado. A la hora de realizar una contratación de este producto, se ha de tener en cuenta, que el comportamiento futuro del tipo de interés aplicable a la inversión será determinante a la hora de obtener los derechos consolidados, por lo que no será posible garantizar, en principio una rentabilidad. Esta idea supone que, al finalizar

el plan de pensiones, se den dos opciones, o que no se logre la rentabilidad garantizada, provocando una diferencia entre la rentabilidad obtenida y la garantizada o que la rentabilidad que produce el plan es mayor que la garantizada, por lo que en este caso se dará la garantizada.

### Falta de Diligencia en traspaso de Planes de Pensiones:

Una reclamación habitual surge de que los clientes realizan una orden de traspaso de su plan de pensiones a otro más beneficioso para sus intereses, pero se produzca un retraso en el mismo que afecto a sus intereses económicos.

Para traspasar un plan de pensiones es necesario enviar una carta a la gestora de destino (a la entidad gestora del plan al que quieres cambiar) indicando que se quiere transferir allí los derechos consolidados del plan que tienes, y detallar los datos del plan en el que estás invertido (nombre del plan, nº de partícipe, gestora del plan, además de tus datos personales). La gestora de destino (donde quieres traspasar tus derechos) se encargará de tramitar el traspaso. En la mayoría de los casos, la gestora de destino facilita una carta de solicitud de traspaso y tan sólo tendrás que completar los datos del plan que quieres movilizar

Se pueden traspasar los planes desde una entidad a otra. Para realizar este trámite la ley establece un plazo máximo de 15 días. Esta posibilidad de movilización de los derechos consolidados esta limitada a que se sea todavía partícipe, es decir, antes de la jubilación o invalidez.

## Rescate por desempleo mayor a doce meses:

Es frecuente recibir reclamaciones de este tipo en cuestiones relativas a esta tipología, debido a que los clientes desconocen las circunstancias concretas en las que poder rescatar los derechos consolidados que se han ido generando a lo largo de la vida del plan.

El desempleo mayor a 12 meses es una de las causas excepcionales que recoge la normativa para la recuperación anticipada de las prestaciones de un plan de pensiones, para que se de esta situación, tal y como recoge el artículo 9 de Real Decreto 304/2004, tienen que producirse todas las circunstancias: a) Desempleo durante periodo continuado de 12 meses (Cumpliendo los requisitos para que se de esta situación) b) No tener derecho a prestaciones de desempleo en su nivel contributivo o haberlo agotado c) Estar inscrito en el Servicio Público de Empleo.

## Rescate del plan por llegar al vencimiento de la fecha marcada por el estudio:

En este tipo de reclamaciones el cliente contrata un plan de pensiones en referencia al estudio que marca su edad de jubilación a los 60 años, la cual no se ha producido. De acuerdo con la Disposición Transitoria Tercera del RD 304/2004 las inversiones con vencimiento determinado (por ejemplo los 60 años) podrán mantener hasta su vencimiento. Si este artículo no fuese aplicable porque no se refiriese al plan de pensiones individualizado sino a la inversión propiamente dicha que hubiera indicado una fecha de vencimiento se podría aplicar el artículo 8 del Real Decreto 304/2004 que establece la anticipación de la prestación correspondiente a jubilación. 1. Si las especificaciones del plan de pensiones lo prevén, podrá anticiparse la percepción de la prestación correspondiente a jubilación a partir de los 60 años de edad.

## Rescate en forma de renta de un Plan de Pensiones

Las entidades financieras tratan en ocasiones de imponer a la hora de rescatar los planes de pensiones para recuperarlo en la forma que a ellas más les interesa, pero no pueden imponer los rescates en forma de renta, de estos intereses cruzados surgen las reclamaciones.

El artículo 10 del RD 304/2004 del Reglamento de Planes de Pensiones, señala que las prestaciones son el derecho económico de los beneficiarios de los planes pensiones. Con carácter general, las fechas y modalidades de percepción de las prestaciones serán fijadas y modificadas libremente por el partícipe o beneficiario, con los requisitos y límites establecidos en las especificaciones. Será el beneficiario quien elija la forma de recuperar su capital así como el que tendrá que avisar cuando surja la contingencia de rescate. En su apartado b) menciona la prestación en forma de renta, consistente en la percepción de dos o mas pagos sucesivos con periodicidad regular, incluyendo al menos un pago en cada anualidad. Las rentas podrán ser vitalicias o temporales, inmediatas a la fecha de la contingencia.

Es necesario conocer que la nueva ley del IRPF introduce novedades significativas en el tratamiento tributario de los planes de pensiones. La principal es que se eliminan las reducciones a las prestaciones percibidas en forma de capital. En 2007 cambia la tributación de los planes de pensiones, incentivando tan solo aquellos que se rescaten en forma de renta vitalicia o temporal.

## Rescate por muerte de la persona que tenía plan de jubilación :

Se ha de presentar la liquidación del Impuesto de Sucesiones para acceder como beneficiario al cobro de las prestaciones de un plan de pensiones en el caso de fallecimiento, en caso de que la entidad no exigiera documento incurriría en una grave infracción. En caso de muerte del titular del plan de pensiones, los beneficiarios serán quienes reciban el importe del seguro. Si no hay beneficiario designado, el importe del seguro se pagará a la sucesión del asegurado.

## Solicitud de movimiento del Plan:

El asegurado puede disponer en cualquier momento la información relativa a su plan de jubilación.

## Disconformidad con el capital de rescate:

Una reclamación habitual es por disconformidad con el importe, para ello es necesario solicitar a la entidad el historial de los movimientos del plan con la rentabilidad detallada para poder concluir sobre el resultado final.

## Discrepancias entre el partícipe y la entidad gestora sobre las aportaciones realizadas al plan de pensiones

La reclamación que se plantea es la problemática de algunas entidades, ante mala información recibida por parte de la entidad sobre las aportaciones realizadas al plan de pensiones. Ante estas situaciones hay que reseñar que las entidades gestoras en estas situaciones no cumplen las normas de transparencia y protección de los clientes, no adecuándose a las practicas adecuadas en materia de información a los clientes.

## Cambios en la política de inversión de los planes de pensiones sin conocimiento previo del partícipe

La reclamación en este caso supone que la entidad gestora decide modificar la política de inversión de los fondos adscritos a un plan de pensiones desde una posición que no entraña ningún riesgo para el cliente hacia una política de inversión ampliamente arriesgada, sin ningún aviso al partícipe del plan.

## RECLAMACIONES MÁS HABITUALES EN OTROS PRODUCTOS DE AHORRO

- Los Futuros: un contrato de futuros es un acuerdo estandarizado para comprar o vender un activo, en una fecha futura, a un precio fijado en el presente. Tienen un riesgo elevado puesto que son productos apalancados, es decir, productos que con una pequeña cantidad invertida es como si se invirtiesen grandes cantidades de dinero.
- Las Opciones: es un contrato que otorga a quien lo posee el derecho, y no la obligación, a comprar o vender en un futuro un activo a un precio y una fecha determinada.
- Los Warrants: Son opciones a largo plazo que cotizan a la bolsa de valores y dan a su poseedor el derecho, no la obligación, a comprar o a vender un número determinado de valores sobre un activo a un precio de ejercicio determinado, en un plazo de vencimiento prefijado.
- Los United Linked: en teoría son seguros de vida, pero a la práctica es un vehículo para invertir en fondo de inversión sin pagar por las plusvalías generadas en el cambios de unos fondos a otros. Las primas aportadas por el asegurado se invierten en una cartera de fondo de inversión. La distribución de fondo puede ser modificada tantas veces como el cliente quiera por ajustarse a la evolución de los mercados financieros sin tener que tributar por dichos cambios.

Los beneficios obtenidos con estos productos, excepto con los United Linked, tributarán como plusvalías (incrementos de capital) al 18%, mientras que los posibles dividendos cobrados tributarán como rendimientos de capital también al 18%

### Obligaciones subordinadas

Son títulos valores emitidos por la propia entidad, de renta fija y transmisibles y con vencimiento a largo plazo. Solo se pueden vender si hay un comprador interesado, ya que no es posible la recompra por la entidad. Si que cabría la posibilidad que la entidad te amortice previa autorización de Banco de España, por eso la CNMV recomienda consultar los folletos de emisión registrados en ella, antes de adquirirlas.

La problemática de estas obligaciones, es que si hay órdenes de venta, y no de compra, se producirá un quebranto económico para las personas afectadas. El hecho de que no haya órdenes de compra depende en parte de la entidad, porque es ella quien las emite, aun así, en este caso, los titulares deberán bajar el precio del nominal, puesto que sino, no habrá nadie dispuesto a adquirirlas, es por ella que a la hora de contratar un producto del cual se desconoce bien el funcionamiento, recabemos la información necesaria sobre el mismo.

En el ámbito de la tramitación de reclamaciones, sólo puede tomar como elementos probatorios aquellos hechos o circunstancias que sean acreditadas documentalmente por alguna de las partes o, en su defecto, reconocidas por ambas, sin que pueda basar la resolución de informes finales en afirmaciones verbales en las que no concurran estas circunstancias.

### Penalización por rescate anticipado en Unit Linked en caso graves:

Por muy graves que sean las circunstancias, aun en el caso por ejemplo del cierre de oficinas de la entidad comercializadora de los productos (como fue el caso de Eurobank en el año 2002, que cerro sus puertas y comercializaba productos de varias mutuas de seguros que cobraron a sus clientes la penalización correspondiente), solicitar la devolución de un Unit Linked, su rescate, supondrá pagar la penalización correspondiente. Para evitar problemas de disponibilidad del dinero o de pérdida de rentabilidades por cancelación anticipada conviene dividir nuestro dinero en varios plazos con distintos vencimientos. Así, para una necesidad puntual, siempre tendremos un plazo que venza próximamente y tendremos menos transtornos.

### Aportaciones realizadas difieren de las que le propusieron :

El artículo 5 de la Ley de Seguros dispone que el asegurador está obligado a entregar al tomador del seguro la póliza o en su caso el documento de cobertura provisional, en aquellas modalidades de seguro que no exijan la entrega de la póliza, el asegurador estará obligado a la entrega de el documento que así lo disponga.

## PLANES DE AHORRO

### Falta de cobro de recibos:

El supuesto en concreto va referido a una comunicación de no renovación de póliza, la cual provoca que al cliente no se le pase los recibos correspondientes a tres meses que están incluidos en el periodo de duración de la póliza. Esto provoca que a la hora de retirar el dinero el cliente se encuentre en que el contrato había sido rescindido por la entidad, al aplicar la cláusula de desvinculación del contrato en caso de falta de pago y de reclamación por el cliente. La falta de abono de los recibos de las primas, siempre que no sea responsabilidad del asegurado no puede ser imputado a éste, debido a que por Ley le supondría un perjuicio contractual grave.



## Definición de malas prácticas:

En primer lugar un esbozo de definición de lo que se considera malas prácticas de las entidades financieras podría ser: "aquellas actuaciones por parte de las entidades que vulneran los buenos usos bancarios y afectan negativamente a los legítimos intereses de los usuarios de servicios financieros"

## Objetivos de este estudio:

A pesar de lo sucinto del estudio, motivado por la falta de fuentes informativas en esta materia, el objetivo del estudio es dotar de una base sólida de datos a las experiencias en el mundo de Malas Prácticas viene constatando ADICAE a través de sus servicios de asesoría distribuidos por todo el país.

De esta forma, las conclusiones que se obtengan unidas al tratamiento sistemático y por materias de casos concretos de Malas Prácticas conseguirán crear en el consumidor una visión más global, afinada y exacta del panorama de los diferentes asuntos y vulneraciones de los Usos Bancarios.

La información y el conocimiento de todo este campo por parte del consumidor es la única solución para la erradicación progresiva de estas prácticas, ya que, como es conocido, la denuncia de parte es la única vía para combatirlas, según la normativa vigente.

## Metodología:

Aunque de la simple observación práctica se podría elaborar un catálogo más o menos exhaustivo de Malas Prácticas por parte de las entidades, los Servicios Técnicos de ADICAE han trabajado las distintas fuentes de información que ofrece el ya de por sí opaco mundo de los sistemas de resolución de conflictos del mundo financiero para elaborar una serie de conclusiones que se deducen del análisis de las mismas.

Las fuentes utilizadas han sido tanto externas como internas: en este sentido se han analizado las estadísticas de los Servicios de Reclamaciones de Banco de España, CNMV y Dirección General de Seguros (con ellas se consigue alertar a los consumidores de las Malas Prácticas que se someten a la valoración de estos órganos), pero también los datos de las oficinas de detección de prácticas abusivas de ADICAE, auténtica base estratégica del presente estudio (ya que la variedad y heterogeneidad de estas vulneraciones es total según la entidad o el producto del que se trate).

## DATOS ESTADÍSTICOS DE MALAS PRÁCTICAS PUBLICADOS POR DIFERENTES ORGANISMOS

### Comisión Nacional Mercado Valores (CNMV)

La Comisión Nacional del Mercado de Valores estructura su memoria de reclamaciones en torno a tres temas principales, Fondos de Inversión, Empresas de Servicios de Inversión y Entidades de Crédito y por último en Estadísticas sobre Mercados Primarios y Secundarios. Este último apartado no será objeto de nuestro análisis estadístico por no responder su contenido a la materia objeto del estudio. Como hemos remarcado anteriormente el periodo que vamos a proceder a analizar será en comprendido en los años 2005 y 2006.

| FONDOS DE INVERSIÓN.                                      |          |               |
|-----------------------------------------------------------|----------|---------------|
| 1313                                                      | Nº TOTAL | % SOBRE TOTAL |
| INFORMACIÓN SUMINISTRADA                                  | 207      | 15,765%       |
| COMISIONES                                                | 82       | 6,245%        |
| TOTAL                                                     | 289      | 2,01%         |
| EMPRESAS DE SERVICIOS DE INVERSIÓN Y ENTIDADES DE CRÉDITO |          |               |
| 1313                                                      | Nº TOTAL | % SOBRE TOTAL |
| RECEPCIÓN/<br>TRANSMISIÓN/EJEC.                           | 259      | 9,725%        |
| COMISIONES                                                | 174      | 13,252%       |
| INFORMACIÓN                                               | 57       | 4,35%         |
| TOTAL                                                     | 490      | 37,32%        |

Durante el presente periodo, el Servicio de Reclamaciones de la CNMV recibió un número total de reclamaciones de **1313**, de las cuales aluden a malas prácticas bancarias.

Las siguientes tablas reflejan por productos cuales son el número de reclamaciones recibidas en cuanto a malas prácticas y cual es el porcentaje que se refleja sobre el total:

Del análisis de las tablas obtenemos el dato de que un total de **779** reclamaciones que reflejan el 59,3% del total de reclamaciones habidas durante el periodo 2005-2006, en la CNMV tenían como objeto determinaciones que corresponden a malas prácticas bancarias.

Una de las principales causas de este número tan elevado de reclamaciones referentes a estas actuaciones se debe principalmente a la falta de cultura inversora por parte de los clientes que contratan estos servicios, lo que les lleva a estos a confiar en las buenas prácticas con las que se presumen que actúan las entidades a la hora de prestar servicios.

# Dirección General de Seguros

La Dirección General de Seguros (en adelante DGS) estructura sus informes según la materia de cada reclamación, nosotros a la hora de obtener los datos nos vamos a fijar exclusivamente en lo referido a las obtenidas de los Planes de Pensiones, a la cual la DGS dedica un apartado aparte.

El número total de reclamaciones recibidas en materia de Planes de Pensiones por parte de la DGS a lo largo del periodo comprendido entre el 2005 y 2006 asciende a **194**.

Una vez reflejados los datos correspondientes a la DGS obtenemos el dato de que un total de 83 reclamaciones que reflejan el 42,783% del total de reclamaciones habidas durante el periodo 2005-2006, en la DGS tenían como objeto determinaciones que corresponden a malas prácticas bancarias.

Como objeto de análisis de las diferentes reclamaciones hemos considerado que de los asuntos objeto de reclamaciones durante el periodo 2005 y 2006, las principales causas de reclamación se refieren a:

Las deficiencias en la información transmitida al cliente durante la comercialización del producto, principalmente basadas en la falta de información sobre determinadas limitaciones en la posibilidad de los derechos consolidados que se acumulan en los planes de pensiones así como en los detalles de la forma de inversión y distribución de la misma. También se incluyen en este apartado las quejas por comisiones de gestión cobradas por las entidades gestoras y depositarias.

El segundo motivo de reclamación en cuanto a mala práctica se refiere se caracteriza por el no aviso a los clientes de que no todas aquellas aportaciones que realizaran una

vez llegada la jubilación no se permitiría su posterior rescate hasta el fallecimiento. Este motivo deberá desaparecer fruto de la Ley 35/2006 de 28 de Noviembre sobre la Renta de las Personas Físicas en la cual se establece la posibilidad de realizar aportaciones al plan de pensiones una vez llegada la contingencia sin perder su derecho a percibir la prestación correspondiente.

# Banco de España (BdE)

El número de reclamaciones totales que el Banco de España

| OPERACIONES DE AHORRO     |          |               |
|---------------------------|----------|---------------|
|                           | Nº TOTAL | % sobre TOTAL |
| COMISIONES                | 631      | 28,06%        |
| Información/documentación | 333      | 14,81%        |
| Condiciones Contractuales | 216      | 9,60%         |
| Falta de Diligencia       | 106      | 4,71%         |
| TOTAL -                   | 1.286    | 57,20 %       |

ha recibido en materia de productos de pasivo ( ahorro), asciende a **2248**. A continuación vamos reflejar en la tabla las reclamaciones las consideraciones que puedan dar lugar a las malas prácticas bancarias:

Del análisis que se refleja en la tabla se puede extraer que 1286 reclamaciones que conforman el 57,2 del total de reclamaciones de pasivo que ha recibido el Banco de España a lo largo del 2005-2006 son sobre materias que están incluidas dentro de las denominadas malas prácticas bancarias.

Las materias de mayor objeto de reclamación son las referidas a las comisiones, principalmente por un cambio en las mismas o por detraerle algunas que no estaban referenciadas en el contrato y la otra materia con mayor número de reclamaciones será la consistente en una mala información y falta de entrega de la documentación al cliente, a la hora de contratar el producto, transmitiendo una información inadecuada o incorrecta así como no entregando el documento contractual de obligado cumplimiento según la **Norma sexta, punto primero, de la Circular nº 8/1990, de 7 de septiembre.**

# PLANES DE PENSIONES

|                                          | 194       | Nº TOTAL  | % sobre TOTAL |
|------------------------------------------|-----------|-----------|---------------|
| Información, apertura sin consentimiento | 27 (2005) | 23 (2006) | 15,765%       |
| Aportaciones posteriores a jubilación    | 14 (2005) | 19 (2006) | 9,725%        |
| TOTAL -                                  | 83        |           | 42,783 %      |

# adicaealerta

Información, artículos, comentarios, actividades de ADICAE... una auténtica "red de alerta" para los usuarios de servicios financieros

**www.adicae.net**

LA INFORMACIÓN DE INTERÉS SOBRE CONSUMO EN SERVICIOS FINANCIEROS

# adicaealerta

**VACACIONES**  
Informarse bien antes de contratar sus vacaciones

**Cuidado con las Hipotecas Crecientes**  
Las Hipotecas Crecientes o "fluctuantes" son una modalidad de crédito hipotecario en la que el importe de la cuota mensual que debe pagar el hipotecado aumenta a lo largo de la vida del préstamo, pagando menos al principio y más conforme pasa el tiempo.

**actualidadadicae**  
En esta sección ADICAE informará a todos los consumidores y usuarios de los productos y servicios financieros que se ofrecen en el mercado. Igualmente se incluirán noticias de interés.

**adicaealerta**  
El uso de la tarjeta y sus comisiones bancarias

Con la información más actual on-line de las publicaciones que edita la asociación, disponibles en la web

REVISTA, INVIERNO 2007

**USUARIOS**  
La representación eficaz de los consumidores exige más apoyos económicos y técnicos

número 73  
Hacia un mercado financiero con participación de los consumidores

La nueva fiscalidad del ahorro en los PRODUCTOS FINANCIEROS, a partir de 2007 desaparecerán la mayoría de ventajas fiscales

CUADERNILLO ESPECIAL LA "TERCERA ERA" HIPOTECARIA EN MARCHA

## CASOS DE MALAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE AHORRO E INVERSIÓN: ENUMERACIÓN Y ANÁLISIS

La heterogeneidad de reclamaciones, vulneraciones, consejos es tal que se ha optado finalmente por agrupar todas ellas en una serie de apartados que bien pueden servir para servir de acomodo a todas ellas y, también, a las no contempladas por el presente estudio. Son las siguientes:

### Documentación insuficiente o falta documentación

#### Mala información suministrada

#### Contratación no deseada

- a) Contratación no adecuados al perfil
- b) Contratación productos vinculados

#### Ejecución de ordenes sin consentimiento

#### Ejecución de ordenes con retraso

#### Modificación de condiciones contractuales sin aviso previo.

#### Actuaciones desproporcionadas o erróneas por parte de las entidades

## DOCUMENTACIÓN INSUFICIENTE O FALTA DE DOCUMENTACIÓN

Cabe citar muy brevemente dos reseñas legislativas para aclarar a lo que nos referimos, de la que se deducen sendas obligaciones para las entidades:

- a) La entrega de la documentación contractual es de obligado cumplimiento por la entidad según la Norma sexta, punto uno, de la Circular nº 8/1990, de 7 de septiembre.
- b) La entrega del documento contractual (contrato), relativo a la operación efectuada, a que se refiere el número séptimo de la Orden, será obligatoria para las entidades en los casos siguientes:

En la apertura de cuentas corrientes a la vista o cuentas de ahorro. También deberá entregarse el correspondiente documento contractual en la emisión y, cuando se modifiquen las condiciones de emisión, en la renovación de medios electrónicos de pago vinculados a dichas cuentas, tales como las tarjetas de débito u otras.

En las operaciones siguientes, cuando su importe sea inferior a 60.000 euros:

Operaciones de depósito a plazo, o captación de fondos mediante pagarés bancarios o instrumentos similares.

Operaciones de compraventa, con pacto de recompra, de instrumentos financieros negociados en mercados secundarios organizados.

Operaciones de préstamo o crédito, incluidas las instrumentadas mediante tarjeta de crédito.

En las operaciones de arrendamiento financiero.

En las operaciones de compraventa, con pacto de recompra, sobre instrumentos financieros no negociados en mercados secundarios organizados, y en cualesquiera otras cesiones de activos no incorporados a valores negociables, o de derechos o cuotas sobre cualquier clase de activo.

Siempre que lo pida el cliente.

Al margen de lo anterior las entidades no sólo están obligadas a acreditar fehacientemente el consentimiento de sus clientes, sino que, además en algunos supuestos legalmente establecidos han de entregarles los documentos de liquidación de sus operaciones. Están obligadas a entregar según la norma 7ª de la CBE nº 8/1990:

- 1- En cada liquidación que practiquen por sus operaciones tanto activas y pasivas, un documento en el que se expresen con total claridad los tipos de interés y comisiones aplicados, con indicación concreta de sus conceptos, así como de los gastos suplidos y cuantos antecedentes sean necesarios para que el cliente pueda verificar la liquidación efectuada.
- 2- Información sobre los movimientos habidos en la cuenta corriente de su cliente con la periodicidad que se pacte en el contrato, estableciéndose en el anexo VI de LA CBE nº 8/1990 que tendrá carácter gratuito para los clientes la entrega de extractos mensuales o por plazos superiores"

Las entidades vienen incumpliendo esta normativa e incurriendo en una Mala Práctica en los siguientes casos:

### Falta de entrega al partícipe de un Fondo, de la documentación obligatoria a la hora de suscribirse

Hay que recordar que las entidades están obligadas a entregar el folleto del fondo antes de la suscripción de las participaciones.

**Art. 18 Ley 35/2003** Esta exigencia normativa es una garantía para el partícipe (contratante de un fondo), ya que dicho folleto es el único documento en el que se recogen todas las características relevantes del fondo (política de inversión, inversión mínima a mantener, horizonte temporal recomendado, condiciones de la garantía en su caso, etc.). Sin embargo, *a veces el inversor sólo recibe documentos publicitarios*; puesto que por su propia naturaleza la publicidad no suele incluir toda la información relevante sobre el producto, su empleo como única fuente de información puede llevar a los inversores a tomar decisiones erróneas. Por otra parte, aunque la información contenida en los mensajes publicitarios no deba ser exhaustiva, sí cabe exigir que sea equilibrada y no engañosa, de manera que no induzca a error ni cree expectativas poco realistas en los destinatarios. **art. 4 Ley General de Publicidad.** En todo caso, la **publicidad**

## **nunca puede suplir la obligación legal de entregar el folleto del fondo antes de la suscripción.**

Se han recibido quejas por *el contenido de la documentación publicitaria sobre fondos de inversión*. La más reciente se refiere a un fondo no garantizado (es decir, no te garantizan el capital inicial invertido ni rentabilidad alguna) cuya publicidad induce a creer que se asegura la conservación del capital y una rentabilidad determinada. Se ha solicitado la opinión de la CNMV sobre el contenido potencialmente engañoso de ésta y otras campañas, así como sobre el hecho de que en ocasiones no se entregue al partícipe **ninguna otra documentación aparte de las octavillas o trípticos publicitarios**.

En el mismo ámbito de problemas relacionados con la información que recibe el inversor en la fase de comercialización, se ha recibido una queja en la que el reclamante afirmaba haber invertido en un fondo para el que le aseguraron una rentabilidad del 18% con independencia de la evolución de los mercados, **sin que se le hiciera entrega de ninguno de los documentos oficiales preceptivos**.

**Al suscribirse en un Fondo de inversión, se debe solicitar siempre el folleto registrado en la CNMV** y el último informe semestral de la institución para poder contrastar la información transmitida por la entidad, ya sea verbal o escrita. Los inversores deben tomar sus decisiones de inversión guiados por la documentación legalmente exigida y verificada por el organismo supervisor (CNMV). Los folletos de fondos, registrados en la CNMV y cuya entrega es obligatoria por el comercializador, se pueden también consultar a través de la página web de la CNMV

## **Falta de entrega de copia del documento de apertura de cuenta**

En este punto las entidades, bien materializan una orden recibida verbalmente, sin realizar su plasmación por escrito, o bien intentan encubrir la falta de firma de algún documento por parte de alguno de los titulares.

Ejemplos de ello son los expedientes N° 4581/05, N° 1860/06, Banco Español de Crédito S.A, Expediente N° 2269/06 Caja de Ahorros Monte Piedad de Madrid, Expediente N° 2945/06 ING Direct NV, de las memorias del Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

## **MALA INFORMACIÓN SUMINISTRADA**

Las obligaciones informativas previstas para las entidades en la normativa de transparencia buscan facilitar al cliente una información detallada sobre ciertos aspectos de la relación que une a la entidad con el cliente imponiendo, por tanto, un contenido mínimo (p.e.: tipos de interés, derechos de las partes, comisiones aplicables, etc.) que permita al cliente conocer la bondad de la oferta realizada por la entidad.

Asimismo, la información facilitada por la entidad debe coincidir con los pactos que después se reflejan en el contrato. Como es evidente también, la entidad deberá facilitar al cliente la información que éste solicite sobre asuntos de su interés y, por ello, es muestra evidente de mala práctica bancaria que la entidad no facilite al cliente la información reclamada sobre operaciones realizadas o las razones que ampararon su conducta.

Pero además la entidad también está obligada a informar al cliente sobre los asuntos que le afectan aunque éste no lo haya solicitado expresamente y, por ello, debe considerarse una mala práctica bancaria que la entidad no comunique al cliente información que sea de su interés respecto de su relación con la entidad.

Entre las Malas Prácticas que pueden agruparse bajo esta denominación se encuentran las siguientes:

**No informar sobre las demoras que sufre el importe de la venta de unas acciones** y la consiguiente imposibilidad, por su cancelación, de abonar su importe en la cuenta inicialmente designada

**Imposibilidad de ejecutar una orden por falta de oferta.**

**Problemas en la designación de un beneficiario de un Plan de Pensiones**

**Repetida falta de información también puede producirse respecto de los tipos de interés aplicables a las operaciones pasivas, imposiciones, depósitos en cuentas de ahorro, etc.**: la entidad sólo podrá minorar la retribución de esos depósitos o imposiciones con interés variable cuando respete el sistema de comunicación pactado en el contrato. La falta de acreditación o la omisión de dicha comunicación realizada con arreglo a lo previsto contractualmente es siempre calificada como una práctica que contraria las buenas prácticas bancarias.

**Renovación de depósitos de sus clientes con un interés decreciente sin haberles notificado el nuevo tipo conforme al procedimiento establecido en el contrato**, que aplique automáticamente una cláusula que reduce sustancialmente el tipo de interés del depósito de un cliente sin avisarle de dicha circunstancia.

**Reducción del periodo de cobro de una prestación como consecuencia del agotamiento de los derechos económicos de un seguro de ahorro.**

La situación más habitual consiste en que, producido el hecho generador del nacimiento del derecho a percibir la prestación, al consumidor se le dice que antes de agotar el teórico plazo de percepción de la misma, ya no se le va a abonar ninguna cantidad más. Los consumidores manifiestan desconocer la posibilidad de pérdida de valor de sus derechos económicos, pensando que el plazo en el que percibirá la prestación es un plazo cierto y no condicionado a la rentabilidad de la inversión.

Las entidades justifican su actuación informando que los derechos económicos del beneficiario siguen invertidos con posterioridad al hecho generador de la prestación en determinados fondos y, en consecuencia, sujetos a devaluaciones o revalorizaciones en función de la dinámica del mercado bursátil, por lo que, no habiéndose cumplido la previsión de mantener una revalorización anual del %, se produce un recorte de los periodos inicialmente previstos, al haberse mantenido la cuantía de la mensualidad abonada.

Aunque ésta no es una Mala Práctica en sí, hay que destacar la necesidad de informar de forma clara y transparente al cliente, en el momento que se le presentan las distintas opciones de cobro de la prestación, de las características y limitaciones que cada una de ellas conlleva. En la mayoría de este tipo de reclamaciones,

## **Retrasos al entregar información al cliente (sobre rentabilidad u otros)**

En estos expedientes las entidades no atendieron con la diligencia que les era exigible, las informaciones solicitadas por sus clientes: Expediente N° 3587/05 Ibercaja por demora de 5 meses de información sobre rentabilidad, Expediente N° 4579/05 Banco Guipuzcuano, SA, Expediente N° 4534/05 Banco Santander Central Hispano, SA.

## **Falta de información al accionista sobre la celebración de la Junta General de Accionistas (JGA) de una sociedad cotizada que le impide ejercer los Derechos de ley de Sociedades Anónimas.**

### **Falta de información sobre cobro de comisiones.**

Generalmente en operaciones de compra de fondos o de traspaso, si no se ha informado previamente de la posibilidad del cobro de comisión y no está recogida en el contrato, ésta no puede exigirse. A efectos de comunicación no sirve la comunicación por internet, ya que los distintos canales a través de los cuales se puede cursar una orden de compra de valores, no deben suponer diferencias en el grado de información que reciba el inversor.

Por otro lado, en un periodo dentro del fondo, en el cual se excluyen las comisiones de reembolso, denominado ventanas de liquidez, no se podrá exigir el pago de las mismas.

## **CONTRATACIÓN NO DESEADA.**

Se considera una mala actuación por parte de las entidades financieras, aquellos supuestos en los que los comerciales de las entidades, ofrecen productos o servicios poco interesantes, a los clientes aprovechándose del desconocimiento sobre materia financiera, los cuales en muchas ocasiones les causan graves perjuicios económicos debido al desconocimiento de los mismos que tiene el consumidor.

De conformidad con la Directiva, La Mifid ha establecido una clasificación entre los clientes que disfrutan de sus servicios financieros, de acuerdo con los objetivos recogidos en la misma. Se intenta con ello, que los clientes a la hora de contratar determinados productos, se sometan a una serie de cuestionarios donde se pueda reflejar su nivel de conocimientos y experiencia al solicitar los servicios de inversión,

El objetivo de este requisito, y el más importante de la nueva Directiva, es la adaptación de las medidas de protección a los inversores a la clasificación asignada. La principal consecuencia de la clasificación del cliente dentro de una u otra categoría es el distinto tratamiento, en cuanto a información y requerimientos al solicitar nuestros productos y servicios.

### **Contratación de productos que claramente no se adaptan al perfil del consumidor.**

En concreto esta Mala Práctica tiene especial incidencia en la contratación de planes de pensiones por una persona jubilada. En estos casos, la persona no es informada de que no podrá disponer de las aportaciones, sino que tendrán derecho a las mismas sus herederos. No sabe de definitiva que lo aportado es indisponible para el consumidor. En este sentido cabe citar la reclamación 11/2005 del Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros.

## **Colocación de productos con una apariencia de cara al consumidor de algo que, en definitiva, no son y producen un perjuicio económico al mismo.**

La complejidad de la operativa bancaria y financiera hace que la apariencia de diversos productos sea similar. Éste es el caso de una compra venta de opciones y un plazo fijo. En ambos casos, el consumidor entrega su dinero y éste se deposita en una cuenta. Al ir a retirarlo, suele llevarse la desagradable sorpresa de que el dinero no es líquido, sino que con él se han adquirido unas acciones u otros.

## **EJECUCIÓN DE ORDENES SIN CONSENTIMIENTO DEL CLIENTE**

Son habituales y excesivamente frecuentes los casos en los que las entidades, toman decisiones respecto al patrimonio de los usuarios, sin que estas traigan causa de ninguna orden ni autorización del cliente, ni siquiera en base a ningún documento contractual. Tal circunstancia pone una vez más de manifiesto la existencia de una parte eminentemente débil y otra superior que gestiona a su antojo la relación contractual de desigualdad que se establece.

Muestra de estas Malas Prácticas tienen su concreción en los siguientes supuestos:

### **Venta de acciones, sin conocimiento del titular, con el fin de cubrir descubiertos en cuenta corriente.**

El objeto es la venta de acciones sin consentimiento del titular, con el propósito de regularizar un saldo deudor del cliente con la entidad. La entidad, tras haber solicitado al reclamante en reiteradas ocasiones la regularización del saldo deudor, la efectúa por su cuenta amparándose en el contrato de cuenta corriente firmado con el cliente. En este contrato se suele recoger la autorización expresa a la entidad para que, sin previo aviso, pudiera regularizar o cancelar los descubiertos con los saldos acreedores existentes, así como para retener los fondos o valores del cliente deudor hasta la cancelación de la deuda. Sin embargo, esto debe entenderse para retener los valores del cliente, pero no para enajenarlos porque sería una facultad exorbitada de la entidad.

### **Confirmación de órdenes de viva voz o telefónicas**

Hay que hacer constar que es necesaria la confirmación escrita por cualquier medio por parte del titular o titulares, no basando órdenes de viva voz o telefónicas.

### **Cancelaciones de depósitos**

En este apartado confluyen todo tipo de Malas Prácticas, desde cancelaciones de cuenta sin respetar notificaciones hasta excusas puestas por las entidades por la antigüedad de las órdenes y que sólo constan en soporte informático, no en papel. (expedientes 5118/05, Bancaja y 3895/05, BSCH del Servicio de Reclamaciones de la CNMV).

### **Negativas de las entidades a hacer efectivos los derechos consolidados del partícipe.**

En este punto se agrupan los supuestos en los que no se quiere ejecutar la orden que da el cliente cuando este tiene derecho a ello por contrato y normativa, siendo los supuestos de desempleo de larga duración los más conflictivos y los que más disputas interpretativas generan entre entidad y consumidor.

## DEMORAS INJUSTIFICADAS

Debido a que las entidades de crédito se dedican habitual y profesionalmente a prestar servicios financieros es lógico exigirles una grado de diligencia superior al ordinario lo que, entre otros aspectos, implica que "no deben demorarse en la tramitación de las operaciones en las que intervengan". Esta idea la recoge la norma cuarta (4) CBE 8/1990 que obliga a las entidades a poner "los medios necesarios para abonar o adeudar las cuentas de los clientes sin demoras o retrasos, aplicando la máxima diligencia en facilitarles la disponibilidad pronta de los fondos".

Es una muestra de mala práctica bancaria que la entidad demore injustificadamente la comunicación al cliente de la aceptación o negativa a prestarle un servicio ya que la situación de incertidumbre que dicho retraso genera es contraria a las obligación de diligencia que debe respetar la entidades. Además el consumidor puede pensar que tiene una situación patrimonial de la que carece en ese momento, con las consecuencias que ello conlleva.

### **Retraso en el cambio de comercializador en España de Instituciones de Inversión Colectiva (IIC) extranjeras.**

El problema viene en el retraso por parte de la entidad a la hora de realizar el traspaso de fondos y el perjuicio que le crea al consumidor.

### **Comisión de reembolso en traspasos cuando el participante ha respetado en su solicitud el preaviso establecido para las ventanas de liquidez.**

### **Errores admitidos por la entidad que no se solucionan en un plazo aceptable**

### **Retrasos Injustificados en el abono de la prestación a los beneficiarios del plan de pensiones**

## CAMBIO DE CONDICIONES CONTRACTUALES

Un buen número de malas prácticas bancarias cometidas por las entidades se agrupan alrededor de diversas actuaciones directamente contrarias al contrato que une a la entidad con el cliente. En todos ellos la entidad vulnera las buenas prácticas bancarias al separarse de los acuerdos anteriormente suscritos con el cliente o cuando, en su propio beneficio, actúa contra sus propios actos, con la inseguridad jurídica que ello conlleva para el consumidor.

El especial deber de diligencia y confianza que soportan las entidades de crédito frente a sus clientes les impide a mantener conductas unilaterales en su exclusivo interés.

La entidad debe respetar los pactos acordados por lo que será una mala práctica bancaria que los modifique unilateralmente sin consentimiento del cliente. Modificar las condiciones contractuales unilateralmente, sin contar con el consentimiento del cliente, será una práctica reprochable; ejemplo de lo anterior sería cuando modifica unilateralmente el tipo de interés de una cuenta corriente sin comunicarlo previamente al cliente y, además, sin estar previsto en el contrato.

Los casos más frecuentes de Malas Prácticas en este punto son:

### **Adeudo de comisiones no pactadas a los clientes**

Muestra de ello son los expedientes Nº 4837/05, Bancaja, Expediente Nº 1347/06 Banco Guipuzcuano del Servicio de Reclamaciones del Banco de España en los que se cobraron unas comisiones por mantenimiento que no estaban pactadas en el contrato.

### **Modificaciones de comisiones sin mediar el aviso correspondiente:**

Una Mala Práctica que no es exclusiva de los productos de ahorro e inversión, en los que la entidad, sin notificarlo, aún estando legitimada a cobrar la nueva comisión, no avisa al cliente de esa circunstancia. Eso sí, el consumidor con la resolución del expediente a su favor ha de darse por notificado con lo que la denuncia apenas tiene eficacia práctica y llega a perjudicar en ocasiones (Expediente Nº 453/06 Unicaja, no incluyo en sus contratos el procedimiento aplicable a la modificación de las comisiones, ni los derechos que asistirían a sus clientes en tales supuestos. La entidad modificó unilateralmente las mismas sin contar con el consentimiento requerido por el cliente ni comunicación previa, Expediente Nº 675/06, Caja Rural de Navarra, modifico las comisiones hasta entonces gratuitas que gozaba su cliente, pasando a tener ahora un coste, el cual no se le notificó al cliente y aplicó directamente y Expediente Nº 3722/05 Bankinter retrotrajo los efectos de la modificación de las comisiones a fechas que ni siquiera se preveían su aplicación)

### **Actuaciones desproporcionadas o erróneas por parte de las entidades**

El cliente cuando acude a una entidad financiera, muestra toda la confianza en la entidad con la creencia que su capital y asesoramiento va a ser el adecuado. Pero en muchas ocasiones, el dinero que deposita en la entidad queda dañado cuando ésta no actúa con la debida diligencia y se despreocupa de los asuntos de los clientes. Las conductas que según el Servicio atentan a las buenas práctica bancaria que la entidad debe respetar son de muchos tipos por lo que se va a mostrar algunos ejemplos de estas como puede ser la repetición de errores, falta de interés sobre aspectos relacionados con la documentación así como en los intereses de sus clientes, desatender la normativa aplicable en cada momento, disposición de fondos sin autorización y así hasta un amplio abanico de posibles malas operativas realizadas por las entidades en el día a día.

Ejemplos concretos de tan heterogéneo apartado son:

### **Cobro de Comisiones de administración de valores por periodo o fracción**

En este caso es relativamente habitual el cobro por duplicado de la comisión de administración tras un traspaso.

### **Cuidado, en esto casos tanto CNMV como Banco de España resuelven que esta no es una Mala Práctica, siempre que esté incluida en el folleto, aunque por una cuestión de justicia material lo sea.**

### **Retraso en el envío de comunicaciones para recabar instrucciones de los clientes, lo que deja al consumidor sin tiempo para tomar un decisión.**

La celeridad en el envío de las comunicaciones es exigible a los depositarios, y así se le informó al interesado.

## Errores de la entidad que provocan perjuicio al consumidor.

Por ejemplo si la entidad realiza aportaciones por error a un plan ,provocando un descubierto al usuario y luego no asume las consecuencias. La entidad no puede trasladar a sus partícipes sus propias obligaciones y responsabilidades, ni causarles perjuicios por sus errores.

## Errores admitidos por la entidad no solucionados

**Exclusión de cotitulares o de su consentimiento de una cuenta por orden de uno de los titulares. Normalmente el que más peso económico tiene.**

## CONCLUSIONES

**A continuación se procede a reflejar las conclusiones extraídas del presente estudio referente a la problemática de las falta de diligencia en la práctica bancaria:**

**El limitado alcance que tiene la disciplina sectorial bancaria desde el punto de vista de la protección al consumidor se limita a una serie de obligaciones de transparencia e información a cargo de las entidades en lugar de atribuir más derechos al consumidor bancario para una mejor protección**

**El Derecho de consumo debería garantizar la equidad de las condiciones contractuales para que el consumidor tuviera una mayor libertad de decisión**

**Aunque la normativa Mifid así lo establece, la información al consumidor, la transparencia al cliente conforme a la disciplina bancaria debería ir acompañada de una eficaz formación de cara al beneficio del cliente**

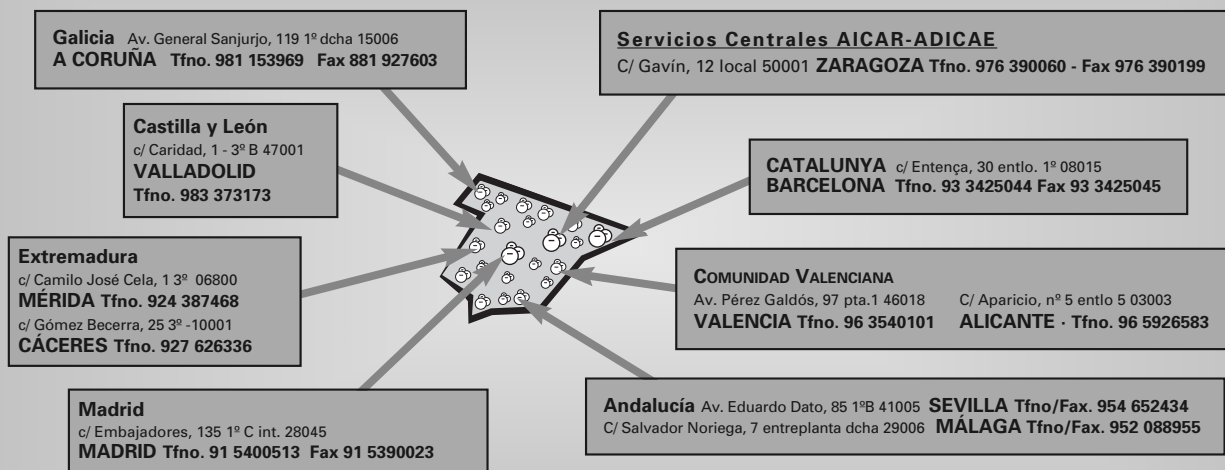
**Se debería proceder a una revisión de la regulación de la figura del Defensor del cliente, al ser ésta muy ambigua y poco clarificadora**

**Respecto a los contratos financieros, al ser contratos de adhesión , sería conveniente que los servicios de reclamaciones de los Comisionados para la defensa del cliente ( Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros), crearan un sistema administrativo propio de estudio y análisis de estos contratos**

**Una normativa propia para los consumidores financieros que combine tanto la normativa de transparencia dictada por el Ministerio de Economía como la de derecho de consumo.**

**Como objetivo más importante a lograr, sería el que las entidades financieras aceptaran el arbitraje de consumo.**

## ADICAE al servicio de los usuarios en toda España



## ESTADÍSTICAS DE SANCIONES DE LA CNMV

En cuanto a estadísticas de Sanciones son importantes puesto que se trata del último control de las malas prácticas, puesto que este término en definitiva no tiene ninguna relevancia jurídico – práctica y sólo lo podemos incardinar, a efectos de aplicación, dentro del incumplimiento de normativa vigente so pena de declararlo un término absolutamente vano. En el año 2006 la Comisión Nacional del Mercado de Valores impuso sanciones por valor de 2,37 millones de euros, si bien la cuantía va en crecimiento constante. No obstante, en ocasiones, el volumen de las multas crece por cuestiones espurias como la imposición de intentos de multas ejemplares a empresas (en opinión de ADICAE estas sanciones pecuniarias deberían de seguir un tratamiento diferente). Por ejemplo, en el primer semestre de 2007 se impusieron multas que supusieron 2,61 millones de euros, frente a los 2,37 millones mencionados de todo 2006, todo ello debido a la imposición de una multa de un millón de euros a Morgan Stanley Gestión por incumplir el régimen de comisiones y gastos imputables a los Fondos de Inversión. También destaca la multa a Ignacio Loring Tassara por utilizar información privilegiada, infracción cuantificada en 682.555 euros, así como las dos sanciones de 300.305 euros a Beckham Advisors Alliance.

El resto de multadas son las agencias Gaesco Bolsa, BCN Finances, Ahorro Corporación Financiera y las empresas Deribolsa, Naviera Murueta, Lefa, Mao Holdings Limited y Alcinver, y las personas físicas Francisco Cabas García, Francisco Luna Aranda, Juan Francesc Gelonch Viladegut, y Francisco Moreno Alborán.

### Respecto a Información Privilegiada:

Casi 40% sanciones uso información privilegiada se impusieron en el año 2006, para ser exactos, el 38,62 por ciento de las sanciones impuestas por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) por uso de información privilegiada desde 1992 se produjeron durante el último año, ya que, en 2006, hubo multas por 1,77 millones de euros, casi un 75 por ciento de las del año pasado, lo que demuestra que el sistema de sanciones de la CNMV responde a impulsos más que a una dinámica propia.

La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) impuso el año 2006 treinta sanciones por la comisión de diferentes infracciones, que supusieron la imposición de multas por importe de 2,37 millones de euros, de los que 1,77 millones correspondieron al uso indebido de información privilegiada.

De nuevo el incremento de la cuantía se explica por la imposición de una multa específica con intentos ejemplarizantes de elevadísima cuantía (un millón de euros) a una empresa en concreto (Deutsche Bank), a la que también se impidió durante tres meses participar en la colocación de valores por haber comunicado informa-

ción privilegiada en la oferta privada de acciones en Ebro Puleva en 2004.

En cualquier caso, ocho de los quince años analizados (1992 a 2006) terminaron sin sanciones (1993, 1995, 1996, 1997, 2000, 2002, 2003 y 2004), mientras que, en siete años, hubo multas por un total de 4,58 millones de euros, lo que demuestra que estas sanciones, más que fruto de una labor constante e incluso progresiva responden a acciones ejemplarizantes o lo que sería más grave, puramente casuales, porque no es en absoluto probable que la dinámica de información privilegiada se produzca unos años sí y otros no, sino que más bien, unos años se detecta y otros no.

La escasa eficacia que se puede vislumbrar a la hora de detectar actos ilícitos referidos al uso de información privilegiada es compleja, debido a factores recurrentes y conocidos de sobra como son al elevado número de intermediarios y de operaciones diarias, la rapidez con que se efectúan y la interconexión de los mercados mundiales que deberían de ser puestos bajo control o bien determinar por parte del supervisor que grado de dificultad supone el control de algo tan esencial para un pilar del sistema (la inversión controlada) como es la información simétrica y en particular la protección del pequeño inversor.

### AVISOS DE LA CNMV SOBRE "CHIRINGUITOS FINANCIEROS"

Por otro lado, más allá de las sanciones, existe el problema de las empresas que incumplen la premisa mayor, es decir, que ni siquiera pueden operar como empresas de inversión y cuya falta de control ha producido graves casos en el que se han visto implicados centenares de miles de pequeños ahorradores – inversores, como han sido, por citar algunos, los casos de Dinámica Directiva y de Forum y Afinsa.

Tal y como establece el art.: 13 de la Ley del Mercado de Valores en su apartado segundo "La Comisión Nacional del Mercado de Valores velará por la transparencia de los mercados de valores, la correcta formación de los precios en los mismos y la protección de los inversores, promoviendo la difusión de cuanta información sea necesaria para asegurar la consecución de esos fines". Es por ello que este organismo, emite una lista de todas aquellas entidades que no cumplen los requisitos para operar como empresas que ofrecen servicios de inversión en España:

El listado de empresas declaradas no autorizadas para prestar los servicios de inversión previstos en el apartado 1 y en las letras a) y c) del apartado 2 del artículo 63 de la Ley del Mercado de Valores, en relación con los instrumentos previstos en el apartado 4 de dicho precepto, comprendiendo, a tal efecto, las operaciones sobre divisas se encuentra en la página web de la CNMV.



# **TABLA DE SANCIONES**

| FECHA      | ENTIDAD                                 | MOTIVO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 08/11/2007 | Juan Giró Jane                          | Infracción muy grave por estar en posesión de información privilegiada de la OPA Endesa                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 27/09/2007 | José Marcote-gui Ros                    | Infracción muy grave por estar en posesión de información privilegiada de CIE Automotive                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 12/07/2007 | Morgan Stan-dley                        | Dos infracciones graves por incumplimiento de régi-men de comisiones y gastos y por otro lado incum-plimiento de política de inversión                                                                                                                                                                                                           |
| 28/06/2007 | Alcinver S.A                            | Infracción grave por falta de elaboración de informe anual de gobierno corporativo                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 28/06/2007 | Lefa S.A                                | Infracción grave por falta de elaboración de informe anual de gobierno corporativo                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 28/06/2007 | Mao Holdings Limited                    | Infracción muy grave por demora en comunicación a CNMV de las operaciones de adquisición de SOS Cuetara                                                                                                                                                                                                                                          |
| 28/06/2007 | Beckham advi-sors Alliance              | Infracción muy grave por desarrollo habitual de las actividades de recepción y transmisión de órdenes de inversores, sin obtener preceptiva autorización y hallarse inscrita en el correspondiente registro                                                                                                                                      |
| 28/06/2007 | Deribolsa S.L                           | Infracción grave por no tener autorización para ges-tión individualizada de carteras                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 12/02/2007 | Deutsche Bank                           | Infracción muy grave por dar información privilegiada de oferta privada de acciones de Ebro Puleva                                                                                                                                                                                                                                               |
| 12/02/2007 | Francisco Mo-reno de Alboran            | Infracción muy grave por adquisición de acciones de Jazztel contando con información privilegiada                                                                                                                                                                                                                                                |
| 12/02/2007 | BCN Agencia de Valores                  | Infracción muy grave por no tomar medias adecua-das de protección de los valores que le confían los clientes                                                                                                                                                                                                                                     |
| 12/02/2007 | Gaesco Bolsa                            | Infracción Grave por incumplimiento de normas de conducta del mercado de valores                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 17/11/2006 | Aguilar y de la fuente                  | Infracción grave por incumplimiento del régimen ju-rídico de empresas de servicios de inversión                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 17/11/2006 | Dogi Internati-onal Fabrics             | Infracción grave por haber realizado operaciones sobre sus propias acciones constitutivas de manipu-lación del mercado                                                                                                                                                                                                                           |
| 17/11/2006 | Afina Valores                           | Infracción muy grave por utilización de cuentas glo-bales para el depósitos de valores                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 17/11/2006 | Francisco Javier Illa Ruiz              | Infracción muy grave por tener información privile-giada sobre NH Hoteles                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 24/04/2006 | Capital Navarra                         | Infracción muy grave por no remitir a la CNMV el in-forme anual sobre solvencia(art. 70 bis LMV)                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 20/02/2006 | Krediet Bank                            | Infracción muy grave por demora en comunicación de participación significativa en Urban ingenieros                                                                                                                                                                                                                                               |
| 20/02/2006 | Liberty Investe-ments                   | Infracción muy grave por comunicación con demora de Miquel Y Costas&miguel                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 20/02/2006 | Bleichroder ad-vised LLC                | Infracción muy grave por demora en comunicar ala CNMV las operaciones con Corporación Financiera Alba                                                                                                                                                                                                                                            |
| 20/02/2006 | Inverfuente                             | Infracción muy grave por demora en comunicación de operaciones sobre acciones de Urban Ingenieros                                                                                                                                                                                                                                                |
| 20/02/2006 | Inter Atlantic Capital Partner          | Infracción muy grave por demora en comunicación de operaciones sobre acciones de Urban Ingenieros                                                                                                                                                                                                                                                |
| 20/02/2006 | Imatosgil Inves-timientos SGPS          | Infracción muy grave por demora en comunicación de operaciones sobre acciones de La Seda De Bar-celona S.A                                                                                                                                                                                                                                       |
| 20/02/2006 | Inversiones el Piles                    | Infracción muy grave por demora en comunicación de operaciones sobre acciones de Duro Felguera S.A                                                                                                                                                                                                                                               |
| 20/02/2006 | CARLTON BIR-TAL FINANCIAl ADVISORY, S.L | Infracción muy grave por desarrollo habitual de las actividades de recepción y transmisión de órdenes de inversores, sin obtener preceptiva autorización y hallarse inscrita en el correspondiente registro                                                                                                                                      |
| 30/06/2005 | SIEMA                                   | Infracción Grave por haber realizado prácticas que han falseado la libre formación de los precios del valor Befesa Medio Ambiente,                                                                                                                                                                                                               |
| 12/05/2004 | Assinfi Class S.L                       | Infracción muy grave por haber realizado activi-dades reservadas a las empresas de servicios de inversión, consistente en el desarrollo habitual de las actividades de recepción y transmisión de órdenes de inversores, sin haber obtenido la preceptiva au-torización ni hallarse inscrita en los correspondien-tes registros administrativos, |

## **CONCLUSIONES**

Las sanciones no tienen ninguna utilidad di-recta para los pequeños accionistas – ahorradores, mas bien al contrario, en al-guna ocasión pueden restar capital a una empresa en malas condiciones económi-cas que ha de pagar dinero a pequeños ahorradores – inversores.

Las sanciones por información privilegiada más que fruto de una labor constante e incluso progresiva responden a acciones ejemplarizantes o lo que sería más grave, puramente casuales, porque no es en ab-soluto probable que la dinámica de infor-mación privilegiada se produzca unos años si y otros no, sino que más bien, unos años se detecta y otros no.

La escasa eficacia que se puede vislumbrar a la hora de detectar actos ilícitos referidos al uso de información privilegiada es de-bida a factores recurrentes y conocidos de sobra como son al elevado número de intermediarios y de operaciones diarias, la rapidez con que se efectúan y la interco-nexión de los mercados mundiales que de-berían de ser puestos bajo control o bien determinar por parte del supervisor que grado de dificultad supone el control de algo tan esencial para un pilar del sistema (la inversión controlada) como es la infor-mación simétrica y en particular la protec-ción del pequeño inversor.



# ***ESTUDIO DE CLÁUSULAS ABUSIVAS. DEPÓSITOS ESTRUCTURADOS***

## **SEGUNDA PARTE**

***Estudio de cláusulas abusivas en contratos de ahorro-inversión***

***Legislación aplicable a cláusulas de depósitos estructurados y C.F.A.s***

***Propuestas de mejora de la normativa de cláusulas abusivas:***



Las condiciones generales de la contratación son consecuencia directa de un mercado que ha ido en constante crecimiento. Son el resultado de una necesidad de los empresarios, que ven como tienen que distribuir un número importante de productos o servicios homogéneos, y para ello precisan de rapidez, agilidad y fluidez, motivo por el cual, se ven obligados a homogeneizar los contratos por los cuales llevan a cabo la venta, distribución o suministro.

Es en este punto donde surge la principal problemática para el consumidor, ya que es evidente que si como hemos dicho en este tipo de contratos no se lleva a cabo una discusión para su adaptación a los intereses concretos y específicos del consumidor contratante, el resultado es que en muchísimos casos realmente no se van a cubrir las necesidades específicas del cliente – consumidor.

El consumidor de a pie no está capacitado, en general, para comparar los diferentes contratos de adhesión ofrecidos por cada una de las empresas es claro. De modo que el consumidor se ve prácticamente obligado a contratar mediante unas condiciones unilateralmente impuestas por el empresario.

### Protección en normativa comunitaria:

A nivel comunitario el punto principal de protección de los consumidores se encuentra en la Directiva 93/13/CEE del Consejo de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores. El otro puntal de la normativa comunitaria actual en materia de protección de los intereses de los consumidores frente a los contratos de adhesión es aún más reciente, se trata de la Directiva 98/27/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de mayo de 1998, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses del consumidor, creada como complemento de todas las demás normas existentes, respecto a las cuales busca lograr garantías de su eficaz cumplimiento, y ante la más que patente ineficacia de los mecanismos existentes hasta ese momento, teniendo como objeto aproximar todas las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los preexistentes en los Estados miembros con relación a las acciones de cesación, muy similares a lo que en derecho anglosajón se conoce como las “class actions”.

### Mejorar el nivel de detección y control de las Cláusulas abusivas

La experiencia nos ha demostrado que no son pocos los contratos redactados por las propias entidades financieras que contienen cláusulas abusivas, es decir, condiciones contractuales que privan o conculcan los derechos fundamentales del consumidor. Contra esto es difícil actuar, puesto que, aunque ciertamente su nulidad parezca incluso evidente, es necesario que así lo decrete un órgano judicial, para lo cual previamente deben ser impugnadas judicialmente y lamentablemente normalmente esto no sucede, sobre todo en lo que respecta a los contratos de adhesión de bancos y aseguradoras, ya que estas entidades evitan acudir a las últimas instancias judiciales, con el fin de que así no se cree jurisprudencia sobre sus cláusulas, de tal manera que, en tanto eso no ocurre, lo cierto es que esas condiciones van a ser aplicadas. Es más, cuando el usuario trata de denunciar la aplicabilidad y legalidad de ese tipo de cláusulas, la entidad financiera normalmente intentará llegar a un acuerdo económico con el consumidor, de tal manera que se conserve la cláusula en el contrato que es redactado por la propia compañía y que es utilizado para celebrar contratos en masa.

### La forma de las cláusulas abusivas

Aún cuando el usuario estuviera completamente decidido a denunciarlas, nos encontramos con que sigue siendo bastante complejo localizar estas cláusulas abusivas, pues tienen múltiples plasmaciones y normalmente sólo se las reconoce si se las observa en relación con otras cláusulas que la complementan, y de cuya conjunción surge realmente el abuso, exigiéndose así cierta habilidad y conocimientos para su localización.

### Listados de cláusulas abusivas:

La Directiva y las normas nacionales aunque proporciona una enumeración de cláusulas que pueden ser consideradas abusivas, no reproduce una enumeración exhaustiva y concreta, y tampoco lo hacen las adaptaciones legislativas, pues entre otras cosas ello es imposible pues están en constante inventiva, sin embargo si creemos que por lo menos las enumeraciones de cláusulas abusivas que se realizan deberían estar revestidas de imperatividad, es decir, que no se deje en el aire su posible declaración como abusivas (como hace la Directiva Comunitaria), sino que expresamente se definan estas como abusivas (como por ejemplo sí establece la legislación griega).

### Cómo defenderse de las cláusulas abusivas

Como aspecto positivo en esta lucha, debemos destacar el importante avance en la defensa del consumidor que ha supuesto el permitir la apreciación de oficio de las cláusulas abusivas por parte de los Tribunales, lo cual da un mayor margen de maniobra a los Tribunales a la hora de corregir las injusticias que se puedan producir a consecuencia de contratos impuestos a los consumidores (Sentencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 27 de Junio de 2000 y de 21 de noviembre de 2002).

# La regulación de las cláusulas abusivas en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la defensa de los consumidores y usuarios.

## Disposición adicional primera. Cláusulas abusivas.

A los efectos previstos en el artículo 10 bis, tendrán el carácter de abusivas al menos las cláusulas o estipulaciones siguientes:

### I. Vinculación del contrato a la voluntad del profesional.

- 1.<sup>a</sup> Las cláusulas que reserven al profesional que contrata con el consumidor un plazo excesivamente largo o insuficientemente determinado para aceptar o rechazar una oferta contractual o satisfacer la prestación debida, así como las que prevean la prórroga automática de un contrato de duración determinada si el consumidor no se manifiesta en contra, fijando una fecha límite que no permita de manera efectiva al consumidor manifestar su voluntad de no prorrogarlo.
- 2.<sup>a</sup> La reserva a favor del profesional de facultades de interpretación o modificación unilateral del contrato sin motivos válidos especificados en el mismo, así como la de resolver anticipadamente un contrato con plazo determinado si al consumidor no se le reconoce la misma facultad o la de resolver en un plazo desproporcionadamente breve o si previa notificación con antelación razonable un contrato por tiempo indefinido, salvo por incumplimiento del contrato o por motivos graves que alteren las circunstancias que motivaron la celebración del mismo.

En los contratos referidos a servicios financieros lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de las cláusulas por las que el prestador de servicios se reserve la facultad de modificar sin previo aviso el tipo de interés adeudado por el consumidor o al consumidor, así como el importe de otros gastos relacionados con los servicios financieros, cuando aquéllos se encuentren adaptados a un índice, siempre que se trate de índices legales y se describa el modo de variación del tipo, o en otros casos de razón válida, a condición de que el profesional esté obligado a informar de ello en el más breve plazo a los otros contratantes y éstos puedan resolver inmediatamente el contrato. Igualmente podrán modificarse unilateralmente las condiciones de un contrato de duración indeterminada, siempre que el prestador de servicios financiero esté obligado a informar al consumidor con antelación razonable y éste tenga la facultad de resolver el contrato, o, en su caso, rescindir unilateralmente sin previo aviso en el supuesto de razón válida, a condición de que el profesional informe de ello inmediatamente a los demás contratantes.

- 3.<sup>a</sup> La vinculación incondicionada del consumidor al contrato aun cuando el profesional no hubiera cumplido con sus obligaciones, o la imposición de una indemnización desproporcionadamente alta, al consumidor que no cumpla sus obligaciones.
- 4.<sup>a</sup> La supeditación a una condición cuya realización dependa únicamente de la voluntad del profesional para el cumplimiento de las prestaciones, cuando al consumidor se le haya exigido un compromiso firme.
- 5.<sup>a</sup> La consignación de fechas de entrega meramente indicativas condicionadas a la voluntad del profesional.

6.<sup>a</sup> La exclusión o limitación de la obligación del profesional de respetar los acuerdos o compromisos adquiridos por sus mandatarios o representantes o supeditar sus compromisos al cumplimiento de determinadas formalidades.

7.<sup>a</sup> La estipulación del precio en el momento de la entrega del bien o servicio, o la facultad del profesional para aumentar el precio final sobre el convenido, sin que en ambos casos existan razones objetivas o sin reconocer al consumidor el derecho a rescindir el contrato si el precio final resultare muy superior al inicialmente estipulado. Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de la adaptación de precios a un índice, siempre que sean legales y que en ellos se describa explícitamente el modo de variación del precio.

7 bis. Las estipulaciones que prevean el redondeo al alza en el tiempo consumido o en el precio de los productos o servicios o cualquier otra estipulación que prevea el cobro por productos o servicios no efectivamente usados o consumidos de manera efectiva. En aquellos sectores en los que el inicio del servicio conlleve indisolublemente unido un coste para las empresas o los profesionales no repercutido en el precio, no se considerará abusiva la facturación por separado de tales costes, cuando se adecuen al servicio efectivamente prestado.

8.<sup>a</sup> La concesión al profesional del derecho a determinar si el bien o servicio se ajusta a lo estipulado en el contrato.

### II. Privación de derechos básicos del consumidor.

9.<sup>a</sup> La exclusión o limitación de forma inadecuada de los derechos legales del consumidor por incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso del profesional.

En particular las cláusulas que modifiquen, en perjuicio del consumidor, las normas legales sobre vicios ocultos, salvo que se limiten a reemplazar la obligación de saneamiento por la de reparación o sustitución de la cosa objeto del contrato, siempre que no conlleve dicha reparación o sustitución gasto alguno para el consumidor y no excluyan o limiten los derechos de éste a la indemnización de los daños y perjuicios ocasionados por los vicios y al saneamiento conforme a las normas legales en el caso de que la reparación o sustitución no fueran posibles o resultasen insatisfactorias.

10. La exclusión o limitación de responsabilidad del profesional en el cumplimiento del contrato, por los daños o por la muerte o lesiones causados al consumidor debidos a una acción u omisión por parte de aquél, o la liberación de responsabilidad por cesión del contrato a tercero, sin consentimiento del deudor, si puede engendrar merma de las garantías de éste.
11. La privación o restricción al consumidor de las facultades de compensación de créditos, así como de la de retención o consignación.
12. La limitación o exclusión de forma inadecuada de la facultad del consumidor de resolver el contrato por incumplimiento del profesional.
13. La imposición de renunciaciones a la entrega de documento acreditativo de la operación.
14. La imposición de renunciaciones o limitación de los derechos del consumidor.

### III. Falta de reciprocidad.

15. La imposición de obligaciones al consumidor para el cumplimiento de todos sus deberes y contraprestaciones, aun cuando el profesional no hubiere cumplido los suyos.
16. La retención de cantidades abonadas por el consumidor por renuncia, sin contemplar indemnización por una cantidad equivalente si renuncia el profesional.
17. La autorización al profesional para rescindir el contrato discrecionalmente, si al consumidor no se le reconoce la misma facultad, o la posibilidad de que aquél se quede con las cantidades abonadas en concepto de prestaciones aún no efectuadas cuando sea él mismo quien rescinda el contrato.
- 17 bis. Las estipulaciones que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en el contrato, en particular en los contratos de prestación de servicios o suministro de bienes de tracto sucesivo o continuado, la imposición de plazos de duración excesiva, la renuncia o el establecimiento de limitaciones que excluyan u obstaculicen el derecho del consumidor a poner fin a estos contratos, así como la obstaculización al ejercicio de este derecho a través del procedimiento pactado, cual es el caso de las que prevean la imposición de formalidades distintas de las previstas para contratar o la pérdida de las cantidades abonadas por adelantado, el abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente, la atribución al profesional de la facultad de ejecución unilateral de las cláusulas penales que se hubieran fijado contractualmente o la fijación de indemnizaciones que no se correspondan con los daños efectivamente causados.

### IV. Sobre garantías.

18. La imposición de garantías desproporcionadas al riesgo asumido. Se presumirá que no existe desproporción en los contratos de financiación o de garantías pactadas por entidades financieras que se ajusten a su normativa específica.
19. La imposición de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor en los casos en que debería corresponder a la otra parte contratante.
- 19 bis. La imposición al consumidor de la carga de la prueba sobre el incumplimiento, total o parcial, del proveedor a distancia de servicios financieros de las obligaciones impuestas por la norma que los regula.

### V. Otras.

20. Las declaraciones de recepción o conformidad sobre hechos ficticios, y las declaraciones de adhesión del consumidor a cláusulas de las cuales no ha tenido la oportunidad de tomar conocimiento real antes de la celebración del contrato.
21. La transmisión al consumidor de las consecuencias económicas de errores administrativos o de gestión que no le sean imputables.
22. La imposición al consumidor de los gastos de documentación y tramitación que por ley corresponda al profesional.

En particular, en la compraventa de viviendas:

- a) La estipulación de que el consumidor ha de cargar con los gastos derivados de la preparación de la titulación que por su naturaleza correspondan al profesional (obra nueva, propiedad horizontal, hipotecas para financiar su construcción o su división y cancelación).
- b) La estipulación que obligue al consumidor a subrogarse en la hipoteca del profesional de la vivienda o imponga penalizaciones en los supuestos de no subrogación.
- c) La estipulación que imponga al consumidor el pago de tributos en los que el sujeto pasivo es el profesional.
- d) La estipulación que imponga al consumidor los gastos derivados del establecimiento de los accesos a los suministros generales de la vivienda, cuando ésta deba ser entregada en condiciones de habitabilidad.
23. La imposición al consumidor de bienes servicios complementarios o accesorios no solicitados.
24. Los incrementos de precio por servicios accesorios, financiación, aplazamientos, recargos por indemnización o penalizaciones que no correspondan a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptados o rechazados en cada caso expresadas con la debida claridad o separación.
25. La negativa expresa al cumplimiento de obligaciones o prestaciones propias del productor o suministrador, con reenvío automático a procedimientos administrativos o judiciales de reclamación.
26. La sumisión a arbitrajes distintos del consumo, salvo que se trate de órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales para sector o un supuesto específico.
27. La previsión de pactos de sumisión expresa a Juez o Tribunal distinto del que corresponda al domicilio del consumidor, al lugar del cumplimiento de la obligación o aquél en que se encuentre bien si fuera inmueble, así como los de renuncia o transacción respecto al derecho del consumidor a la elección de fedatario competente según la Ley para autorizar el documento público en que inicial o ulteriormente haya de formalizarse el contrato.
28. La sumisión del contrato a un Derecho extranjero con respecto al lugar donde el consumidor emita su declaración negocial o donde el profesional desarrolle la actividad dirigida a la promoción de contratos de igual o similar naturaleza.
29. La imposición de condiciones de crédito que para los descubiertos en cuenta corriente superen los límites que se contienen en el artículo 19.4 de la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo.

Las cláusulas abusivas referidas a la modificación unilateral de los contratos y resolución anticipada de los de duración indefinida, y al incremento del precio de bienes y servicios, no se aplicarán a los contratos relativos a valores, con independencia de su forma de representación, instrumentos financieros y otros productos y servicios cuyo precio está vinculado a una cotización, índice bursátil, o un tipo del mercado financiero que el profesional no controle, ni a los contratos de compraventa de divisas, cheques de viaje, o giros postales internacionales en divisas.

Artículo 10 bis.

1. 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, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato. En todo caso, se considerarán cláusulas abusivas los supuestos de estipulaciones que se relacionan en la disposición adicional primera de esta Ley.

El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se hayan negociado individualmente no excluirá la aplicación de este artículo al resto del contrato.

El profesional que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente, asumirá la carga de la prueba.

El carácter abusivo de una cláusula se apreciará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato y considerando todas las circunstancias concurrentes en el momento de su celebración, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que éste dependa.

2. Serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas las cláusulas abusivas. La parte del contrato afectada por la nulidad se integrará con arreglo a lo dispuesto por el artículo 1.258 del Código Civil y al principio de buena fe objetiva. A estos efectos, el Juez que declare la nulidad de dichas cláusulas integrará el contrato y dispondrá de facultades moderadoras respecto de los derechos y obligaciones de las partes, cuando subsista el contrato, y de las consecuencias de su ineficacia en caso de perjuicio apreciable para el consumidor o usuario. Sólo cuando las cláusulas subsistentes determinen una situación no equitativa en la posición de las partes que no pueda ser subsanada podrá declarar la ineficacia del contrato.

3. Las normas de protección de los consumidores frente a las cláusulas abusivas serán aplicables cualquiera que sea la ley que las partes hayan elegido para regir el contrato, cuando el mismo mantenga una estrecha relación con el territorio de un Estado miembro del Espacio Económico Europeo. Se entenderá, en particular, que existe un vínculo estrecho cuando el profesional ejerciere sus actividades en uno o varios Estados miembros del Espacio Económico Europeo, o por cualquier medio de publicidad o comunicación dirigiere tales actividades a uno o varios Estados miembros y el contrato estuviere comprendido en el marco de esas actividades.

En los contratos relativos a inmuebles se entenderá, asimismo, que existe un vínculo estrecho cuando se encuentren situados en el territorio de un Estado miembro.

## CUENTA CORRIENTE. BANCAJA

### CLAUSULA ABUSIVA:

**"EN AMBOS CASOS CON ANTELACIÓN RAZONABLE A SU APLICACIÓN; TALES COMUNICACIONES PODRÁN SER SUSTITUIDAS MEDIANTE SU EXPOSICIÓN EN EL TABLÓN DE ANUNCIOS EN TODAS LAS OFICINAS DEL BANCO".**

## NORMATIVA

*Disposición Adicional Primera, nº 2, de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios. En general en los contratos referidos a servicios financieros puede modificarse el tipo de interés adeudado por el consumidor siempre que "se describa el modo de variación de modificación del tipo, (...) a condición de que el profesional esté obligado a informar al consumidor (...) y éste tenga la facultad de resolver el contrato".*

El abuso surge aquí porque no está ni mucho menos definido el método que debe emplear el banco tanto para describir la variación del tipo, como el modo para notificar esta variación que afecta al contenido del contrato

## CONTRATO DE CUENTA CORRIENTE. CAJA RURAL DE GIJÓN.

### CLAUSULA ABUSIVA:

**"LOS JUECES COMPETENTES PARA ENTENDER EN CUANTAS CUESTIONES LITIGIOSAS SE PUEDAN DERIVAR DEL PRESENTE CONTRATO SERÁN LOS DEL DOMICILIO SOCIAL DEL BANCO, A QUIENES LAS PARTES CONTRATANTES SE SOMETEN CON RENUNCIA EXPRESA A PROPIO FUERO."**

## NORMATIVA

*Disposición Adicional Primera L.G.D.C.U., nº27. Serán abusivas aquellas cláusulas que "prevean pactos de sumisión expresa a Juez o Tribunal distinto del que corresponda al domicilio del consumidor".*

Esta es sin lugar a dudas una de las condiciones más habituales, por desgracia, en los contratos. Constituye un ejemplo tajante de lo que considera la Ley de Condiciones Generales como abusivo. Esto es así porque trasladar el ámbito judicial al domicilio del Banco sólo beneficia a éste, que cuenta con un equipo jurídico bien entrenado, mientras que el consumidor tiene que contratar los servicios de un abogado que le represente fuera de su propia ciudad.

## CUENTA DE AHORRO. IBERCAJA

### CLAUSULA ABUSIVA:

**"CON INDEPENDENCIA DE LA TITULARIDAD DE LA CUENTA O LAS CONDICIONES DE DISPOSICIÓN, TODOS LOS TITULARES RESPONDERÁN SOLIDARIAMENTE FRENTE A LA CAJA POR CUALQUIER OBLIGACIÓN DERIVANTE DE LO AQUÍ PACTADO. LOS TITULARES AUTORIZAN EXPRESA E IRREVOCABLEMENTE A LA CAJA PARA QUE CON EL FIN DE CANCELAR O REDUCIR TODA CLASE DE DÉBITO QUE CUALQUIERA DE ELLOS (AUNQUE SEA CON OTROS COTITULARES) MANTENGA CON LA CAJA, ESTA ENTIDAD PUEDA UNILATERALMENTE APLICAR O TRASPASAR LOS SALDOS ACREEDORES DE CUALQUIER CUENTA O DEPÓSITO (DE VALORES, INCLUSO REALIZANDO SU VENTA, O DE DINERO EN CUALQUIER MONEDA) DE LOS QUE PUEDA DISPONER COMO TITULAR."**

## NORMATIVA

*Artículo 10 bis, de la L.G.D.C.U. "Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones (...) que causen un perjuicio al consumidor, un desequilibrio importante de*



*los derechos y obligaciones de las partes."*

Mediante esta cláusula las entidades de crédito suelen reservarse la facultad de cobrarse con cargo a las cuentas corrientes, libretas o depósitos de efectivo que figuren a nombre del titular o prestatario, todos aquellos posibles saldos deudores del cliente, sin previo aviso al titular, y sin tener en cuenta la posible titularidad compartida con otras personas ajenas. Esto suele ocurrir en muchas ocasiones con los gastos originados con tarjetas.

## CONTRATO DEPÓSITO BANCARIO. BANCO SANTANDER

### CLAUSULA ABUSIVA:

**"LOS INTERESES DEVENGADOS DIARIAMENTE, SE CALCULARÁN CONFORME A UNAS FÓRMULAS QUE ESTABLECE EL BANCO TRES APARTADOS DE LAS CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO."**

La elección de cual de las tres fórmulas que se consignan en el contrato ha de aplicarse queda a la decisión unilateral del banco, lo que es abusivo por dejar el cumplimiento del contrato a la decisión unilateral de uno solo de los contratantes.

### CLAUSULA ABUSIVA:

**"EL BANCO REMITIRÁ PERIÓDICAMENTE AL CLIENTE UNA RELACIÓN DE MOVIMIENTOS DE LA CUENTA, CON DETALLE DE LOS CARGOS Y ABONOS, ASÍ COMO AL RESULTADO DE LA LIQUIDACIÓN DE INTERESES Y COMISIONES. "EL CLIENTE DEBERÁ MANIFESTAR POR ESCRITO SU CONFORMIDAD O REPAROS AL SALDO, EXTRACTO O LIQUIDACIÓN DE LA CUENTA DENTRO DE LOS 10 DÍAS SIGUIENTES. SI EN EL REFERIDO PLAZO NO SE RECIBIESE OBJECCIÓN ALGUNA POR PARTE DEL CLIENTE, SE ENTENDERÁ QUE PRESTA SU CONFORMIDAD TÁCITA."**

Se trata de toda una renuncia encubierta al derecho de los consumidores a ejercitar las acciones judiciales y extrajudiciales oportunas introduciendo un plazo de prescripción de las mismas efímero y abusivo. Imponer al consumidor el dicho popular "el que calla otorga" vulnera flagrantemente toda la legislación protectora de los consumidores. El plazo de 10 días para ejercitar una reclamación contra los extractos o liquidaciones efectuadas unilateralmente por la entidad financiera es abusivo dado su exigua duración, la falta de indicación de la forma de efectuar la notificación para establecer el día de inicio del cómputo del plazo, la falta de referencia a que los días son laborales y la ausencia de indicación de las formas de efectuar la reclamación de forma que quede constancia de la misma.

### CLAUSULA ABUSIVA:

**EN CUANTO A "LOS DATOS PERSONALES, SE INCORPORAN A UN FICHERO DEL BANCO, PUDIENDO ESTE CEDERLOS A LAS SOCIEDADES PERTENECIENTES AL GRUPO SANTANDER"**

Es abusivo por preverse una cesión de datos personales en el futuro a terceros sin necesidad de consentimiento expreso del titular de los datos.

### CLAUSULA ABUSIVA:

**EXISTE UNA "SUMISIÓN JURISDICCIONAL CON RENUNCIA EXPRESA DE SU FUERO PROPIO, LAS PARTES CONTRATANTES SE SOMETEN A LA JURISDICCIÓN DE**

## LOS JUZGADOS Y TRIBUNALES DEL LUGAR DE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL CONTRATO PARA RESOLVER CUALQUIER CONTROVERSIA DERIVADA DEL MISMO."

La renuncia al fuero propio por parte del consumidor efectuada en las condiciones generales del contrato sin aceptación expresa y resaltada por parte del consumidor ya sido declarada nula en constante jurisprudencia por lo que esta cláusula carece de eficacia.

### CLAUSULA ABUSIVA:

**"EN LAS CUENTAS A PLAZO LA LIBRETA SERÁ CONSIDERADA COMO RESGUARDO ACREDITATIVO, NO NEGOCIABLE, CUYA PRESENTACIÓN PODRÁ SER EXIGIDA POR EL BANCO AL CLIENTE PARA LA CANCELACIÓN DEL DEPÓSITO".**

Limitar los medios por los que el consumidor pueda acreditar la existencia y condiciones de la relación contractual con la entidad financiera a la "libreta" a los efectos de la cancelación del depósito es abusivo pues se hace renunciar al consumidor a su derecho a hacer valer todos los medios de pruebas admitidos en derecho para exigir sus derechos frente a la entidad financiera.

### CLAUSULA ABUSIVA:

**"TODA IMPOSICIÓN VENCIDA Y CUYO REINTEGRO NO HAYA SIDO SOLICITADO A SU VENCIMIENTO SE ENTENDERÁ TÁCITAMENTE PRORROGADA POR IGUAL PLAZO Y CONDICIONES, SALVO DECISIÓN EN CONTRARIO DE CUALQUIERA DE LAS PARTES EXPRESAMENTE COMUNICADA A LA OTRA CON ANTERIORIDAD AL VENCIMIENTO."**

Se impide con carácter abusivo que el consumidor pueda manifestar su oposición expresa a la prórroga automática después del vencimiento de la imposición. La entidad financiera debería comunicar de forma que quede constancia de la recepción de la comunicación el vencimiento de la imposición con una antelación suficiente al menos de 20 días laborables, con el nuevo plazo y las condiciones financieras que estarán vigentes.

### CLAUSULA ABUSIVA:

**EN LA CANCELACIÓN ANTICIPADA, "EL/LOS TITULAR/ES NO TENDRÁ/N DERECHO A PERCIBIR RENDIMIENTO ALGUNO DEL PRODUCTO. ANTES DE CONFIRMAR LA ORDEN DE CANCELACIÓN ANTICIPADA EL BANCO INFORMARÁ AL/LOS TITULAR/ES DEL COSTE DE LA CANCELACIÓN. "**

Esta renuncia a remuneración del capital en caso de cancelación anticipada debería ser pactada expresamente entre las partes para su validez, haciéndola constar de forma destacada en las condiciones particulares. Todos los costes concretos de la cancelación anticipada también deberían ser expresamente recogidos en las condiciones particulares.

### CLAUSULA ABUSIVA:

**"EL CONTRATO SE SUJETA A LA LEGISLACIÓN ESPAÑOLA. LAS PARTES, CON RENUNCIA DEL FUERO QUE PUDIERA CORRESPONDERLES, EXPRESAMENTE SOMETEN ESTE CONTRATO Y CUANTOS LITIGIOS SE PUDIERAN DERIVAR DEL MISMO A LA JURISDICCIÓN DE LOS TRIBUNALES DE MADRID CAPITAL".**

La renuncia al fuero propio por parte del consumidor efectuada en las condiciones generales del contrato sin aceptación expresa y resaltada por parte del consumidor ya sido declarada nula en constante jurisprudencia por lo que esta cláusula carece de eficacia.

## CONTRATO DE CUENTA DE AHORRO. BANCO DE CASTILLA

### CLAUSULA ABUSIVA:

EN CUANTO A LOS DATOS COMPLEMENTARIOS DE LA CUENTA LAS GARANTÍAS, LÍMITES Y EXCLUSIONES FIGURAN RESUMIDAS EN EL **"EXTRACTO DE CONDICIONES PARTICULARES"** **"QUE TIENE A SU DISPOSICIÓN EN LA SUCURSAL Y ESTÁ SUJETO A LA RENOVACIÓN ANUAL DE LA PÓLIZA."**

Elementos esenciales del contrato y exclusiones no se hacen constar expresamente en el contrato sino que están en un "extracto" que no se le entrega al consumidor sino que se dice que se pone a su disposición en la sucursal. Este expreso reconocimiento de que el consumidor desconoce en el momento de firmar el contrato las garantías, límites y exclusiones contractuales, pues figuran en un extracto que obra en la sucursal y que no se le entrega, es suficiente para que se declare la nulidad de dichas condiciones limitativas impuestas unilateralmente por la entidad financiera y ocultadas deliberadamente al consumidor.

### CLAUSULA ABUSIVA:

EN CUANTO A LAS CONDICIONES DEL CONTRATO DE CUENTA DE AHORRO SE INDICA QUE **"LAS MODIFICACIONES DE LOS TIPOS DE INTERÉS, COMISIONES O GASTOS REPERCUTIBLES SERÁN COMUNICADAS A LOS TITULARES CON UNA ANTELACIÓN DE SIETE DÍAS NATURALES A SU APLICACIÓN. DICHAS COMUNICACIONES PODRÁN SER REALIZADAS, A ELECCIÓN DEL BANCO."**

Dejar a la elección de la entidad financiera la decisión sobre si comunica o no al consumidor las modificaciones de los tipos de interés, comisiones o gastos repercutibles pactados inicialmente es el prototipo de una cláusula abusiva. El banco no solo se reserva la facultad de modificación unilateral de elementos esenciales del contrato de ahorro inversión sino que se faculta abusivamente a sí mismo para decidir si la modificación es comunicada o no al consumidor.

### CLAUSULA ABUSIVA:

**"SI EN EL PLAZO DE LOS QUINCE DÍAS SIGUIENTES A LA ENTRADA EN VIGOR DE LAS NUEVAS CONDICIONES EL BANCO NO RECIBIERA COMUNICACIÓN ESCRITA DEL TITULAR RECHAZANDO DICHAS MODIFICACIONES, SE ENTENDERÁ COMO DADA LA CONFORMIDAD EXPRESA DE LAS MISMAS. EN LOS SUPUESTOS DE RECHAZO EXPRESO DEL TITULAR A LAS NUEVAS CONDICIONES, ÉSTE DISPONDRÁ DE UN PLAZO DE QUINCE DÍAS NATURALES DESDE SU RECHAZO A LAS NUEVAS CONDICIONES PARA CANCELAR LA CUENTA, PLAZO DURANTE EL CUAL SE LE CONTINUARÁN APLICANDO LAS CONDICIONES VIGENTES CON ANTERIORIDAD. TRANSCURRIDO DICHO PLAZO DE QUINCE DÍAS NATURALES SIGUIENTES AL RECHAZO EXPRESO DEL TITULAR SIN QUE ESTE CANCELE LA CUENTA, LA MISMA CONTINUARÁ VIGENTE CON LAS NUEVAS CONDICIONES."**

Empezar a contar un plazo desde que entran en vigor unas modificaciones unilaterales de las condiciones contractuales por voluntad de la entidad financiera, sin necesidad de que el consumidor conozca esta alteración sustancial del contrato, es totalmente abusivo habida cuenta las consecuencias que se atribuyen a la falta de oposición del consumidor. Sería necesario que las nuevas condiciones se comunicasen individualmente al consumidor de forma que quedase constancia fehaciente de la

recepción de la comunicación para empezar a contar un plazo de rechazo de las mismas, plazo que debería computarse por días laborales al no estar especificado nada en el contrato. El rechazo de la modificación contractual deberá llevar aparejado siempre la resolución del contrato sin penalización de ningún tipo para el consumidor salvo voluntad expresa manifestada por éste de continuar el contrato con las nuevas condiciones.

### CLAUSULA ABUSIVA:

**"LA FALTA DE IMPUGNACIÓN EN EL PLAZO DE LOS TREINTA DÍAS SIGUIENTES A LAS NOTIFICACIONES QUE EL BANCO EFECTÚE AL TITULAR DE LA CUENTA SOBRE POSICIÓN DE SALDO Y LIQUIDACIÓN DE INTERESES, SE ENTENDERÁ COMO CONFORMIDAD EXPRESA DE LOS MISMOS."**

Se trata de toda una renuncia encubierta al derecho de los consumidores a ejercitar las acciones judiciales y extrajudiciales oportunas introduciendo un plazo de prescripción de las mismas efímero y abusivo. Imponer al consumidor el dicho popular "el que calla otorga" vulnera flagrantemente toda la legislación protectora de los consumidores. El plazo de 30 días para ejercitar una reclamación contra los extractos o liquidaciones efectuadas unilateralmente por la entidad financiera es abusivo dado su exigua duración, la falta de indicación de la forma de efectuar la notificación para establecer el día de inicio del cómputo del plazo, la falta de referencia a que los días son laborales y la ausencia de indicación de las formas de efectuar la reclamación de forma que quede constancia de la misma.

### CLAUSULA ABUSIVA:

**"EL BANCO SE RESERVA EL DERECHO DE CANCELACIÓN DE UNA CUENTA CUANDO POR JUSTOS MOTIVOS NO DEBAN MANTENERSE. A PARTIR DE ESE DÍA, EL SALDO ACREEDOR DEJARÁ DE DEVENGAR INTERESES, AUNQUE NO HAYA SIDO RETIRADO."**

La facultad de resolución del contrato por voluntad unilateral de la entidad financiera es abusiva porque al no estar especificadas las circunstancias en las que se entienda que existen los "justos motivos", queda a la exclusiva voluntad del contratante que causa la oscuridad, la entidad financiera, el dar por resuelto el contrato.

### CLAUSULA ABUSIVA:

**"EL TITULAR DE LA CUENTA NO PODRÁ DISPONER DEL SALDO A SU FAVOR HASTA TANTO NO SE ADEUDEN EN LA MISMA LOS IMPORTES PENDIENTES, RELATIVOS A LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE EL BANCO PUDIERA HABERLE PRESTADO."**

Esta facultad de retención de todo el saldo por la entidad financiera es abusiva porque el importe de los servicios prestados al consumidor se fija por la entidad financiera y porque va más allá de los límites del mecanismo de la compensación de deudas legal o convencional, ya que se impide al consumidor disponer de la parte del saldo sobrante de la que es titular.

### CLAUSULA ABUSIVA:

**"LAS PARTES CONTRATANTES SE SOMETEN A LA COMPETENCIA DE LOS JUZGADOS Y TRIBUNALES CORRESPONDIENTES AL DOMICILIO DE LA SUCURSAL CONTRATANTE PARA LA RESOLUCIÓN DE CUANTAS CUESTIONES SUSCITE LA INTERPRETACIÓN O CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO".**

La renuncia al fuero propio por parte del consumidor efectuada en las condiciones generales del contrato sin aceptación expresa y resaltada por parte del consumidor ya sido declarada nula en constante jurisprudencia por lo que esta cláusula carece de eficacia.

### CLAUSULA ABUSIVA:

**"EN CUANTO A LOS DATOS SE INCORPORAN Y TRATAN EN LOS FICHEROS DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL PARA USO INTERNO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS, COMERCIALES Y COMPLEMENTARIOS DEL GRUPO BANCO POPULAR."**

Es abusivo por preverse una cesión de datos personales en el futuro a terceros sin necesidad de consentimiento expreso del titular de los datos.

## CONTRATO DE CUENTA DE AHORRO A PLAZO FIJO DE CAIXA GALICIA

### CLAUSULA ABUSIVA:

**"LA CAJA PODRÁ ADMITIR TANTO IMPOSICIONES REALIZADAS POR PLAZOS EXPRESADOS EN NÚMERO ENTERO DE MESES, COMO ESTABLECIDOS CON FECHA DETERMINADA DE VENCIMIENTO, POR UN MÍNIMO DE OCHO DÍAS NATURALES. LOS PLAZOS SE COMPUTARÁN DESDE EL DÍA QUE DEBE ESTIMARSE EFECTUADA LA IMPOSICIÓN SEGÚN LAS REGLAS DE VALORACIÓN DE ABONOS, INCLUSIVE"**

El cómputo se debería efectuar desde el mismo momento de la recepción efectiva de los fondos por la entidad financiera y no desde el momento consignado en las reglas de valoración que no constan expresamente en el contrato y que el consumidor desconoce.

### CLAUSULA ABUSIVA:

**"LAS IMPOSICIONES SE RENOVARÁN AUTOMÁTICAMENTE A SU VENCIMIENTO. LAS REALIZADAS POR PLAZOS EXPRESADOS EN UN NÚMERO ENTERO DE MESES SE RENOVARÁN AUTOMÁTICAMENTE POR EL MISMO PLAZO. LAS DEMÁS LO HARÁN POR EL PLAZO PREFERENTE, SALVO AQUELLAS CUYO PLAZO ESTABLECIDO POR REFERENCIA A UNA FECHA DETERMINADA DE VENCIMIENTO FUESE DE 28 O MENOS DÍAS, EN CUYO CASO QUEDARÁN RENOVADAS POR EL MISMO NÚMERO DE DÍAS. NO OBSTANTE, DENTRO DE LOS OCHOS DÍAS NATURALES SIGUIENTES, EL TITULAR PODRÁ EXIGIR SU REINTEGRO O ESTABLECER UN PLAZO PARA LAS MISMAS DIFERENTE AL QUE SE SEÑALA EN ESTE APARTADO."**

La referencia a días naturales cuando las oficinas de la entidad financiera están cerradas es abusiva. El día de inicio del plazo consignado debería ser desde la comunicación fehaciente al consumidor de la renovación automática. El denominado "plazo preferente" no aparece definido lo que se trata de una cláusula oscura que debe perjudicar a la entidad financiera, que es la que causa la oscuridad, y no al consumidor.

### CLAUSULA ABUSIVA:

**"LA CAJA ADMITIRÁ IMPOSICIONES EN EFECTIVO O MEDIANTE CHEQUES O EFECTOS CEDIDOS A LA CAJA, PREVIA CONFORMIDAD DE ÉSTA. CADA IMPOSICIÓN CONSTITUIRÁ UNA OPERACIÓN AUTÓNOMA RESERVAN-**

**DOSE LA CAJA LA FACULTAD DE ESTABLECER LÍMITES AL IMPORTE DE CADA OPERACIÓN. LAS IMPOSICIONES QUE, POR EFECTO DEL REINTEGRO ANTICIPADO, HAYAN MANTENIDO UNA VIGENCIA INFERIOR A UN MES NO DEVENGARÁN INTERESES EN FAVOR DEL TITULAR. SI EL TITULAR NO EXPRESA OTRA COSA, EL REINTEGRO ANTICIPADO SE IMPUTARÁ A LA IMPOSICIÓN DE MÁS PRÓXIMO VENCIMIENTO, CUALQUIERA QUE SEA SU TIPO DE INTERÉS."**

La reserva a la Caja de la facultad de establecer límites al importe de cada operación es abusiva por dejar el cumplimiento del contrato a la decisión unilateral de solo una de las partes. La renuncia encubierta a del consumidor a percibir remuneración de su inversión si se mantiene por un plazo inferior al mes debería ser efectuada en las condiciones particulares, expresamente pactada y resaltada, y no en la generales. El consumidor debería estar facultado para indicar a cuales de sus imposiciones quiere que le imputen el reintegro anticipado que efectuar, lo cual resulta imposible en este contrato.

### CLAUSULA ABUSIVA:

**"QUEDA A CRITERIO DE LA CAJA LA COMUNICACIÓN EN CUANTO A POSIBLES MODIFICACIONES EN LOS INTERESES, COMISIONES, GASTOS REPERCUTIBLES Y REGLAS DE VALORACIÓN, LIQUIDACIÓN Y PAGO."**

Las comunicaciones de modificaciones de condiciones esenciales del contrato como intereses, comisiones, gastos repercutibles y reglas de valoración es necesario que siempre se comuniquen al consumidor para su conocimiento, dejar la comunicación al único criterio de la Caja es abusivo.

### CLAUSULA ABUSIVA:

**SE COMUNICA PREVIAMENTE LA MODIFICACIÓN DE FORMA INDIVIDUAL Y QUE LOS TITULARES EXPRESAMENTE ACEPTAN Y QUE SE LLEVA A CABO:**

- POR MEDIOS ELÉCTRONICOS A LA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO
- MEDIANTE LA PUBLICACIÓN DURANTE DOS MESES EN EL TABLÓN DE ANUNCIOS DE CADA UNA DE LAS OFICINAS, INCLUIDA A ESTOS EFECTOS LA DIRECCIÓN PROPIA DE LA CAJA EN INTERNET, ACTUALMENTE WWW.CAIXAGALICIA.ES.

La comunicación si es "individual" no puede hacerse vía tablón de anuncios de las oficinas o vía página Web de la entidad, solo es posible si el mensaje se hace llegar personalmente a su receptor, el consumidor, por medio de comunicación escrita efectuada en la propia oficina bancaria por correo postal o electrónico de forma que quede constancia de su recepción.

### CLAUSULA ABUSIVA:

**"DURANTE ESTE PLAZO O EL DE QUINCE DÍAS NATURALES SI LA COMUNICACIÓN FUESE INDIVIDUAL, PODRÁ EL TITULAR OPTAR POR LA RESOLUCIÓN DEL CONTRATO, EN CUYO CASO MANTENDRÁ VIGENTE HASTA EL VENCIMIENTO DE TODAS LAS IMPOSICIONES EN VIGOR, SIENDO LIQUIDADAS CONFORME A LAS ÚLTIMAS CONDICIONES APLICADAS."**

La imposición del cómputo del plazo por referencia a días naturales es abusiva para el consumidor que ve limitadas temporalmente sus opciones de oposición a la modificación unilateral de las condiciones esenciales del contrato efectuada por la entidad financiera.

## CLAUSULA ABUSIVA:

**"SE COBRARÁN GASTOS DE CORREO EN CUALQUIER OPERACIÓN QUE REQUIERA ENVÍO AL CLIENTE. CUALQUIER GASTO DE CARÁCTER EXTERNO JUSTIFICADO SE REPERCUTIRÁ ÍNTEGRAMENTE AL CLIENTE."**

La habilitación general a la entidad financiera para repercutir al consumidor cualquier gasto que considere unilateralmente como "justificado" es abusiva, por no necesitar siquiera consentimiento del propio consumidor en cuanto a su cuantía y oportunidad.

## CLAUSULA ABUSIVA:

EN CUANTO A LOS EXTRACTOS Y LIQUIDACIONES, LOS TITULARES SE OBLIGAN A PRESTAR CONFORMIDAD O HACER REPAROS PERTINENTES, EN EL PLAZO DE QUINCE DÍAS NATURALES, A LOS EXTRACTOS O LIQUIDACIONES QUE LA CAJA, EN SU CASO, LES ENVÍE, EN VÍOS QUE LOS TITULARES EXPRESAMENTE ACEPTAN. **"LA FALTA DE MANIFESTACIÓN EXPRESA EN EL PLAZO INDICADO TENDRÁ EN TODO CASO, LA SIGNIFICACIÓN DE UNA CONFORMIDAD TÁCITA, CON EL MISMO VALOR E IDÉNTICA EFICACIA QUE LA CONFORMIDAD EXPRESA. LOS APUNTES EN LA CUENTA PRACTICADOS POR LA CAJA PODRÁN SER CORREGIDOS POR ÉSTA, EN CASO DE ERROR, SIN NECESIDAD DEL CONSENTIMIENTO DEL TITULAR."**

Se trata de toda una renuncia encubierta al derecho de los consumidores a ejercitar las acciones judiciales y extrajudiciales oportunas introduciendo un plazo de prescripción de las mismas efímero y abusivo. Imponer al consumidor el dicho popular "el que calla otorga" vulnera flagrantemente toda la legislación protectora de los consumidores. El plazo de 15 días naturales para ejercitar una reclamación contra los extractos o liquidaciones efectuadas unilateralmente por la Caja es abusivo dado su exigua duración, la falta de consignación del día de inicio del cómputo, la referencia a días naturales y no a días laborales, y la ausencia de indicación de las formas de efectuar la reclamación de forma que quede constancia de la misma. Por otro lado, la corrección unilateral de los apuntes por la propia Caja sin necesidad de consentimiento del consumidor impresa al mismo en las condiciones generales es abusiva por dejar el cumplimiento del contrato al la decisión unilateral de una de las partes.

## CLAUSULA ABUSIVA:

**"EN CUENTAS DE TITULARIDAD PLURAL, LA CUENTA SERÁ NECESARIAMENTE INDISTINTA, SIN QUE NINGÚN COTITULAR, SIN CONSENTIMIENTO DE LOS DEMÁS Y DE LA CAJA PUEDA MODIFICAR EL CARÁCTER NI EL RÉGIMEN DE LA CUENTA."**

La imposibilidad de que los cotitulares puedan pactar inicialmente la mancomunidad de sus inversiones es abusiva, como lo es la necesidad de que la caja tenga necesariamente que consentir la modificación pactada por los cotitulares del régimen de disposición de los fondos en una cuenta de titularidad plural.

## CLAUSULA ABUSIVA:

EN CUANTO AL CAMBIO DE DOMICILIO DE LA CUENTA NO SURTIRÁ EFECTO RESPECTO DE LA CAJA EN TANTO NO SE LE COMUNIQUE EXPRESAMENTE POR TODOS LOS TI-

TULARES. **"SI EL NUEVO DOMICILIO RADICASE FUERA DEL TERRITORIO ESPAÑOL DEBERÁ SER CONSENTIDO POR LA CAJA."**

El cambio de domicilio debería ser comunicado solo por el titular que lo efectúe y no por "todos los titulares". Que la Caja tenga necesariamente que consentir un cambio de domicilio si este se produce fuera del territorio español vulnera varias de las libertades y derechos fundamentales reconocidos en las disposiciones legales vigentes de muy alto rango legal.

## CLAUSULA ABUSIVA:

**"LA CAJA QUEDA AUTORIZADA PARA EFECTUAR COMUNICACIONES POR CORREO ORDINARIO"**

Parece que el consumidor está renunciando que las comunicaciones individuales deban ser realizadas de forma fehaciente. La Caja no podrá acreditar si ha cumplido o no esta obligación porque con el correo postal ordinario es imposible acreditar en derecho ni la emisión ni la recepción por el destinatario. Circunscribir las comunicaciones únicamente al correo ordinario es abusivo para el consumidor que verá limitados temporalmente sus derechos al no podrá acreditar la fecha de recepción de la comunicación.

## CLAUSULA ABUSIVA:

EN CUANTO AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL, LA CAJA ENTIENDE QUE **"EL TITULAR CONSIENTE INEQUÍVOCAMENTE QUE SUS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL PUEDAN SER CEDIDOS POR LA CAJA A LAS EMPRESAS DEL GRUPO ECONÓMICO (GRUPO CAIXA GALICIA)"**

Es abusivo por preverse una cesión de datos personales en el futuro a terceros sin necesidad de consentimiento expreso del titular de los datos.

## CLAUSULA ABUSIVA:

COMO **"CLAUSULA FINAL SE INDICA QUE LOS DATOS FINANCIEROS ESPECÍFICOS INCORPORADOS A LAS CONDICIONES GENERALES "HAN SIDO NEGOCIADOS INDIVIDUALMENTE ENTRE LAS PARTES".**

Las condiciones que son negociadas individualmente entre el consumidor y la entidad financiera deben consignarse en la condiciones particulares y no en la generales (con un clausulado profuso y escrito en letra pequeña), sobre todo si son datos financieros en un contrato de ahorro inversión que es uno de sus elementos esenciales.

## CONTRATO DE AHORRO A PLAZO DE CAJA LABORAL

## CLAUSULA ABUSIVA:

SE ENTENDERÁ QUE EL CLIENTE OPTA POR PRORROGAR ESTA CUENTA DE AHORRO A PLAZO EN **SU TOTALIDAD POR OTRO PERÍODO IGUAL SI, DENTRO DE PLAZO DE 25 DÍAS POSTERIORES AL VENCIMIENTO**, ÉSTE NO MANIFIESTA LO CONTRARIO. EL TIPO DE INTERÉS APLICABLE A ESTA RENOVACIÓN SERÁ EL VIGENTE EN ESA FECHA EN CAJA LABORAL. **ESTE TIPO DE INTERÉS SERÁ COMUNICADO AL CLIENTE DENTRO DE LOS 15 DÍAS POSTERIORES.**

**POR EL PRESENTE DOCUMENTO EL CLIENTE RENUNCIA, EXPRESAMENTE, A OTRO TIPO DE PLAZOS QUE PU-DIERAN ESTAR VIGENTES DE ACUERDO CON LAS DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS O LEGALES.**

Esta cláusula resulta abusiva al consignarse una prórroga automática del contrato sin intervención del consumidor, dejándose la fijación de las condiciones financieras a la decisión unilateral de la empresa financiera. Por otro lado, la renuncia genérica por el consumidor a derechos que le puedan otorgar las disposiciones legales vigentes es ilegal al no estar específicamente resaltado en el clausulado o en documento aparte.

**CLAUSULA ABUSIVA:**

**EN CUANTO AL TRATAMIENTO DE DATOS SE INDICA QUE PUEDAN SER CEDIDOS O EN SU CASO, INTERCONECTADOS A SUS AGENTES O A TERCEROS QUE FORMAN, O EN EL FUTURO FORMEN, PARTE DEL GRUPO ( SEGUROS LAGUN ARO VIDA , S.A. )**

Es abusivo por preverse una cesión de datos personales en el futuro a terceros sin necesidad de consentimiento expreso del titular de los datos.

**CLAUSULA ABUSIVA:**

**LA LIBRETA DE AHORRO A PLAZO TIENE EXCLUSIVAMENTE VALOR INFORMATIVO**

Se le niega valor probatorio a un documento entregado y confectionado por la propia entidad financiera lo que resulta tan abusivo como inadmisible.

**CLAUSULA ABUSIVA:**

**LOS PAGARÉS SON TITULOS NOMINATIVOS NO A LA ORDEN, POR LO QUE NO SON ENDOSABLES.**

La cláusula supone una renuncia por parte del consumidor a que los efectos puedan ser endosables a terceros (que en sí mismo es una de las características de los títulos como los pagarés). Esta renuncia de existir, en lugar de figurar en las condiciones generales, debería hacerse constar en la condiciones particulares del contrato, expresamente aceptada por el consumidor.

**CLAUSULA ABUSIVA:**

**LA CUENTA DE AHORRO A PLAZO PUEDE ABRIRSE A NOMBRE DE UNA SÓLA PERSONA O DE VARIAS Y , SER CONTRATADA, EN ESTE ÚLTIMO CASO, DE FORMA INDISTINTA O MANCOMUNADA. CUANDO SEA DE FORMA INDISTINTA, EN CASO DE FALLECIMIENTO DE ALGUNO DE LOS TITULARES, SUS HEREDEROS O LOS RESTANTES COTITULARES SUPERVIVIENTES, EN CADA CASO, SE OBLIGAN AL CUMPLIMIENTO DE LO DISPUESTO EN LA LEGISLACIÓN VIGENTE, Y A PONER EL HECHO EN CONOCIMIENTO DE LA CAJA LABORAL, DÁNDOSE POR ENTERADOS DE LA RESPONSABILIDAD EN QUE INCURREN, CASO DE INCUMPLIMIENTO. SI LOS COTITULARES DIEREN FORMALMENTE INSTRUCCIONES CONTRADICTORIAS SOBRE LOS FONDOS DEPOSITADOS, O UNO O VARIOS TITULARES PROHÍBEN A OTROS LA DISPOSICIÓN DE LOS MIS-MOS, CAJA LABORAL QUEDA FACULTADA PARA BLOQUEAR EL SALDO DE LA CUENTA A PLAZO**

**HASTA QUE SE PRODUZCA LA COINCIDENCIA Y UNANIMIDAD DE VOLUNTANDES DE TODOS LOS COTITULARES POR TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL O POR SENTENCIA DE LOS TRIBUNALES.**

Es abusivo conferir a la entidad financiera la facultad de interpretar unilateralmente cuando las instrucciones de los cotitulares de la cuenta son contradictorias y cuando no, la prerrogativa de la entidad de poder bloquear el saldo de la cuenta hasta que a juicio del entidad se produzca "la coincidencia y unanimidad de voluntades" es tanto como dejar a la voluntad de una sola de las partes el cumplimiento de sus obligaciones lo cual resulta abusivo, la financiera se atribuye potestades de juez y parte.

**CLAUSULA ABUSIVA:**

**EN CUANTO A LOS REINTEGROS Y PRÓRROGAS TÁCITAS, CAJA LABORAL PODRÁ ACCEDER A LA CANCELACIÓN APLICANDO UNA DEDUCCIÓN DEL 4% ANUAL SOBRE EL PRINCIPAL QUE SE REINTEGRE POR EL PERÍODO QUE MEDIE ENTRE LA FECHA DE CANCELACIÓN Y EL VENCIMIENTO PACTADO.**

El importe de la penalización por cancelación anticipada debería ser negociado por la partes haciéndose constar en las condiciones particulares y no en las generales, sobre todo cuando se trata de prórrogas tácitas en las que el consumidor no consiente expresamente ni el nuevo plazo ni las nuevas condiciones.

**SEGUROS DE VIDA DE GRUPO IBERCAJA**

Podrían ser nulas las siguientes cláusulas:

- a) Artículo 19.2, cuando refiere: **"y a indemnizar a la Entidad Aseguradora de los perjuicios que le irroge la reclamación de tercero"**

**NORMATIVA**

Se pretende irrogar al consumidor una responsabilidad objetiva sobre terceros por extravíos, robos o hurtos de la póliza original. Se podría encuadrar dentro de la cláusula 21 de la Disposición Adicional Primera de la Ley 26/1984 de defensa de los consumidores.

- b) Artículo 22. **"Todos los tributos y recargos que graven el presente contrato..., correrán a cargo del Tomador del Seguro..."**

**NORMATIVA**

Se podría encuadrar dentro de la cláusula 22 de la Disposición Adicional Primera de la Ley 26/1984 de defensa de los consumidores.

**CONTRATO DE AHORRO A PLAZO DE LA CAJA LABORAL**

Podrían ser Nulas las siguientes cláusulas:

- a) cláusula 6: **"se entenderá que el cliente opta por prorrogar esta cuenta..., si dentro del plazo de 25 días posteriores, este no manifiesta lo contrario"**

**NORMATIVA**

A nuestro juicio se podría encuadrar dentro de la cláusula 1ª de la Disposición Adicional Primera de la Ley 26/1984 de defensa de los consumidores.

## CONTRATO DEPOSITO BANCARIO, BANCO SANTANDER

Podrían ser Nulas las siguientes cláusulas:

- a) NOVENA, **“con renuncia expresa de su propio fuero, las partes contratantes se someten a la jurisdicción de los juzgados del lugar de cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato...”**

### NORMATIVA

Se podría encuadrar dentro de la cláusula 27ª de la Disposición Adicional Primera de la Ley 26/1984 de defensa de los consumidores. Y vulneración de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

- b) DECIMOTERCERA, **“El incumplimiento de estos requisitos exime al Banco de responsabilidad por pago indebido del documento. El banco no responde por daños de manipulación de cheque...”**

### NORMATIVA

Se podría encuadrar dentro de la cláusula 21ª de la Disposición Adicional Primera de la Ley 26/1984 de defensa de los consumidores.

## CONTRATO DE DEPOSITO BANCO PRIVADO PORTUGUES.

Podrían ser Nulas las siguientes cláusulas:

- a) DUODÉCIMA: **“con renuncia al fuero propio, las partes se someten a los juzgados del domicilio de la sucursal contratante en Madrid”**

### NORMATIVA

Se podría encuadrar dentro de la cláusula 27ª de la Disposición Adicional Primera de la Ley 26/1984 de defensa de los consumidores. Y vulneración de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

## CONTRATO DE CUENTA DE AHORRO, BANCO DE CASTILLA

Podrían ser Nulas las siguientes cláusulas:

- a) DECIMOTERCERA, **“con renuncia al fuero propio, las partes se someten a los juzgados del domicilio de la sucursal contratante”**

### NORMATIVA

Se podría encuadrar dentro de la cláusula 27ª de la Disposición Adicional Primera de la Ley 26/1984 de defensa de los consumidores. Y vulneración de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

## CONTRATOS DE CUENTAS A LA VISTA DE CAJA LABORAL POPULAR

Podrían ser Nulas las siguientes cláusulas:

- a) 8, **“La caja Laboral se reserva en este contrato el derecho a modificar los tipos de interés...El cliente renuncia expresamente a un plazo de aviso distinto al señalado.”**

### NORMATIVA

Se podría encuadrar dentro de la cláusula 2ª de la Disposición Adicional Primera de la Ley 26/1984 de defensa de los consumidores.

- b) 11, **Obligaciones en caso de pérdida o sustracción.**

### NORMATIVA

Se podría encuadrar dentro de la cláusula 21ª de la Disposición Adicional Primera de la Ley 26/1984 de defensa de los consumidores

## CONTRATO DE APERTURA DE DEPOSITO, DEPOSITO BBVA PLUS, BBVA

Podrían ser Nulas las siguientes cláusulas:

- a) Tercera. **Obligaciones en caso de pérdida o sustracción.**

### NORMATIVA

Se podría encuadrar dentro de la cláusula 21ª de la Disposición Adicional Primera de la Ley 26/1984 de defensa de los consumidores

## CONTRATO APERTURA CUENTA PERSONAL, CAJA RURAL DEL DUERO.

- a) Decimonovena. **“con renuncia al fuero propio, las partes se someten a los juzgados del lugar donde se formalice el contrato. Cuantos gastos se generen o tributos ...serán de cuenta del titular de la cuenta.”**

### NORMATIVA

Se podría encuadrar dentro de la cláusula 27ª de la Disposición Adicional Primera de la Ley 26/1984 de defensa de los consumidores. Y vulneración de la Ley de Enjuiciamiento Civil. Y Además dentro de la cláusula 14 de la Disposición, y vulnera el principio de igualdad entre las partes.

## CONTRATOS DE CUENTAS A LA VISTA DE BBVA

TARIFA DE COMISIONES

OTROS GASTOS Y TRIBUTOS: **“se repercutirán íntegramente al cliente”**

### NORMATIVA

Se podría encuadrar dentro de la cláusula 22 de la Disposición Adicional Primera de la Ley 26/1984 de defensa de los consumidores.

Con la publicación de la Ley 37/1998, de 16 de noviembre, de reforma de la Ley 24/1998, de 28 de julio, del Mercado de Valores, se ha producido una ampliación del ámbito de aplicación de la Ley del Mercado de Valores. Así, en su artículo 2 se incluyen, junto a los valores negociables emitidos por personas o entidades, públicas o privadas, y agrupados en emisiones, a determinados instrumentos financieros.

Ello ha motivado que desde la entrada en vigor de la Ley 37/1998 se deba aplicar a estos instrumentos -con las adaptaciones precisas- la normativa de los valores negociables y, entre otras normas, las establecidas en los artículos 25 y siguientes de la Ley del Mercado de Valores y en el Real Decreto 291/1992, de 27 de marzo sobre emisiones y ofertas públicas de venta de valores.

## Diferencias entre depósitos tradicionales y estructurados

En los últimos tiempos se ha apreciado que las entidades de crédito celebran con los inversores contratos financieros cuyas características económicas y jurídicas son diversas. Dentro de éstos pueden distinguirse dos grandes categorías: En primer lugar, aquéllos contratos bancarios en los que se asegura por la entidad tomadora la devolución del principal; estos contratos pueden considerarse como depósitos -contratos típicos de la actividad de las entidades de crédito- que no requieren trámite alguno ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores, aunque el tipo de interés esté referenciado a la evolución de un valor cotizado o un índice. Existen otros sin embargo, que deben ser incluidos dentro del concepto de instrumento financiero a que se refiere el artículo 2 de la Ley del Mercado de Valores: Son aquellos contratos en los que la entidad de crédito no se compromete a la devolución íntegra e incondicionada del principal, quedando su restitución vinculada a la evolución de uno o más valores cotizados o de un índice. Hay que recordar que con la publicación de la Ley 37/1998, de 16 de noviembre, de reforma de la Ley 24/1998, de 28 de julio, del Mercado de Valores, se produjo una ampliación del ámbito de aplicación de la Ley del Mercado de Valores, confirmado en sucesivas reformas de la Ley de Mercado de Valores. Así, en su artículo 2 se incluyen, junto a los valores negociables emitidos por personas o entidades, públicas o privadas, y agrupados en emisiones, a determinados instrumentos financieros.

Ello ha motivado que desde la entrada en vigor de la Ley 37/1998 se deba aplicar a estos instrumentos -con las adaptaciones precisas- la normativa de los valores negociables y, entre otras normas, las establecidas en los artículos 25 y siguientes de la Ley del Mercado de Valores y en el Real Decreto 291/1992, de 27 de marzo sobre emisiones y ofertas públicas de venta de valores.

## La noción de Contratos Financieros Atípico y los "Depósitos" Estructurados

La Comisión Nacional del Mercado de Valores (apartado E de la Circular 2/1999) define los contratos financieros atípicos (CFA) como: "...contratos no negociados en mercados secundarios organizados por los que una entidad de crédito recibe dinero o valores, o ambas cosas, de su clientela asumiendo una obligación de reembolso consistente bien en la entrega de determinados valores cotizados, bien en el pago de una suma de dinero, o ambas cosas en función de la evolución de la cotización de uno

o varios valores, o de la evolución de un índice bursátil, sin compromiso de reembolso íntegro del principal recibido."

Esta definición genérica se corresponde con una gran variedad de instrumentos financieros, con características muy variadas. La praxis de los contratos financieros atípicos se define por la heterogeneidad de dichos contratos y, en muchos casos, por la sofisticación del instrumento financiero que reviste esa forma. Dentro de los CFA puede tener cabida determinada modalidad de "depósitos" estructurados en cuanto no ya compromiso de devolución del principal. Estamos ante una modalidad de "depósito" cuya naturaleza conlleva un riesgo para el inversor, se aleja de la seguridad total de los depósitos a plazo tradicionales.

Los depósitos estructurados son activos financieros basados en una combinación de renta fija y/o productos derivados. En general estos productos se caracterizan por una estructura con dos componentes. Primero, un componente de renta fija utilizado para proteger el capital invertido a vencimiento (productos con garantía parcial o total del principal). Segundo, un componente opcional con el objetivo de optimizar el rendimiento de un activo con riesgo subyacente, que conlleva la compra y/o venta de derivados sobre uno o varios subyacentes. Estos instrumentos se materializan en depósitos, bonos, fondos, seguro, índices bursátiles.

## Folleto informativo para los Contratos Financieros Atípicos

Desde la entrada en vigor de la Ley 37/1998, y habida cuenta del aumento en los últimos años de la utilización de estos contratos financieros atípicos hace necesario regular un nuevo modelo para informar al cliente, específico para estos contratos, que se adapte mejor a sus características y al tipo de inversor al que se ofrece. La Circular 3/2000 de la CNMV tiene por objeto establecer exclusivamente un nuevo modelo de folleto para estos contratos a fin de ofrecer al inversor una información más clara y sencilla de sus características y facilitar a las entidades de crédito, que están sometidas a supervisión, su contratación.

La cuestión que se suscita se refiere a las dudas que ha provocado la potencial aplicación de la excepción general contenida en el artículo 6 b) del Real Decreto 291/1992, de emisiones y ofertas públicas de valores, y según el cual no está sometidos a los requisitos de emisiones de valores las emisiones de valores con plazo de reembolso igual o inferior a doce meses. Según la CNMV (en Instrucción del Consejo de la CNMV a la Dirección General de Mercados e Inversores adopta un criterio interpreta-

tivo sobre el artículo 6 b) del Real Decreto 291/1992) la excepción general contenida en este artículo no es aplicable a los contratos financieros atípicos, por lo tanto las entidades que comercialicen estos contratos han de cumplir con los requisitos del Decreto de emisiones, con independencia del plazo de vigencia de los contratos.

Hay que advertir que este folleto no será de aplicación a aquellos "depósitos" estructurados en los que existe compromiso de devolución de principal.

## TIPOS DE "DEPÓSITOS" ESTRUCTURADOS

### Depósitos indicados, indexados o referenciados.

Se trata de depósitos referenciados a un determinado índice de referencia (Ibex 35, Euribor, deuda pública ...etc) y proporcionan un rendimiento final que, generalmente, se compone de una parte fija y de otra variable, esta última condicionada al comportamiento de ese índice de referencia contenido en el contrato.

Para invertir en estos depósitos suele exigirse una determinada cuantía mínima y a un plazo de imposición determinado, realizándose el pago de los intereses al vencimiento como un porcentaje de la revalorización media del índice de referencia utilizado. Un rasgo común a esta modalidad de depósitos con riesgo es que el inversor mantiene siempre el capital invertido, concentrándose el riesgo sólo en la posibilidad de no ganar intereses, con el consabido coste de oportunidad.

Hay que recordar que el hecho de no ganar nada no quiere decir que el inversor no pierda poder adquisitivo. Es, por tanto, un depósito no exento de riesgo pues la rentabilidad final no es conocida, aunque también se podría hablar, según lo anteriormente expuesto, de un riesgo limitado al no perderse la cuantía inicialmente depositada( con las consideraciones realizadas).

### Los depósitos "asegurados"

Se trata de otra modalidad de depósitos con riesgo. Al vencimiento del producto el inversor recibe la rentabilidad más alta de una serie de opciones, como regla general no suelen ser más de dos las opciones, el tipo nominal o el tipo T.A.E pactado en el contrato de depósito; o bien un determinado porcentaje de la revalorización media durante un periodo de tiempo determinado de un índice bursátil(extranjero, español..), en su caso, un determinado valor bursátil.

### Los depósitos combinados con otras formas de inversión

Se trata de un producto financiero de depósito con riesgo en el que se combinan operaciones de depósito con otros productos, especialmente con fondos de inversión, o con rentabilidades dependientes de la evolución de un determinado valor o un grupo de acciones.

### El "Depósito de alta rentabilidad" de Ruralcaja: problemática en relación a estos productos

El objetivo es poder observar a partir de un supuesto de hecho real cómo entienden los tribunales de justicia que debe produ-

cirse la comercialización de este tipo complejo de productos.

A partir del mes xxx de 1.999 la entidad xxx comercializó 24 ediciones sucesivas de un producto denominado "Deposito de Alta Rentabilidad", cuyo objeto eran IMPOSICIONES A PLAZO ATÍPICAS, comprendidas en la definición de contratos financieros atípicos de la Circular 3/2000 de la CNMV.

Dichos contratos incluían en sus Condiciones Particulares una Cláusula M, caracterizada por la falta de claridad y sencillez en su redacción de forma que si el valor de las acciones a las que estaba vinculado el depósito bajaban más de un 20% se generaba una comisión a favor de la Caja, y por tanto al cliente no le era reintegrado la totalidad del capital depositado.

A pesar de tratarse de Imposiciones a Plazo Atípicas, en las condiciones particulares de dichos contratos se definían como: "condiciones particulares adicionales del contrato de imposición a plazo fijo". Además "el documento que contenía el contrato tampoco era muy correcto, puesto que se titulaba "Depósito de alta rentabilidad" sin añadir y de alto riesgo, y en todo caso debe darle la denominación de depósito a plazo atípico, para distinguirlo de la típica imposición a plazo".

En las diecinueve primeras ediciones no hubo problemas, dado que al no existir pérdidas y haberse comercializado dicho producto como una imposición a plazo fijo TÍPICA, los clientes no sospecharon que podían perder el capital depositado.

En las ediciones 20ª a 24ª los clientes tuvieron pérdidas que afectaron al capital depositado, siendo en ese momento cuando se les comunicó por la entidad demandada que la devolución del capital estaba condicionada a la evolución de determinados índices bursátiles.

Dicho producto se comercializó como una Imposición a Plazo Fijo Típica, creyéndose los perjudicados que se trataba de una renovación más de un plazo Fijo que ya tenían, ajenos totalmente al riesgo de pérdida que existía.

El documento contractual era difícil de entender para personas que no tuvieran una mínima preparación financiera y en sí mismo no era correcto en la medida que se titulaba "Depósito de Alta Rentabilidad" sin añadir "y de alto riesgo", sin darle la denominación de depósito a plazo atípico, para distinguirlo de la típica imposición a plazo, existiendo por ello una falta de transparencia total en dicho contrato. La ausencia de información que existió tanto de carácter verbal como documental, dada la falta de transparencia del contrato de depósito de alta rentabilidad suscrito, fue lo que evidenció que la comercialización de este producto no fuera correcta. Circunstancia que se ve agravada por el exceso de confianza que existe en todos los casos.

Del supuesto se puede deducir claramente que no se respetó el deber de información que le corresponde a toda entidad bancaria, en relación con el principio de buena fe contractual, y la Ley General de Consumidores y Usuarios y tampoco se cumplió con el deber de información y asesoramiento que le corresponde a toda entidad que opere en el Mercado de Valores, en relación igualmente con el principio de buena fe contractual, y la Ley General de Consumidores y Usuarios.

Este deber de información adquiere una especial relevancia cuando nos encontramos en el ámbito de la contratación bancaria y los destinatarios de los productos son consumidores, debido no sólo a la posición más débil en la que se encuentra el consumidor demandante de los servicios bancarios, sino también por la transcendencia económica y la complejidad técnica que presen-



tan las operaciones que se celebran en el ámbito bancario.

Con ello lo que se pretende es que el consumidor tenga una información real de los riesgos patrimoniales que le puedan comportar, a fin de que pueda prestar un consentimiento contractual no viciado.

Por ello, cuando se aprecie por la entidad de crédito que la operación comporte para el cliente importantes riesgos, la entidad deberá informarle de dicha circunstancia, sobre todo si considera que la parte que asumiría los riesgos no está en condiciones de comprender o de valorar su trascendencia por sí sola, debiendo emplear la entidad la diligencia exigible según las circunstancias del caso concreto, conforme establece el Artículo 1.104 del Código Civil, para determinar si el consumidor está en condiciones de comprender y valorar la trascendencia de la operación, circunstancia que no ha concurrido en el presente caso.

## **“Depósitos” estructurados y el nuevo criterio del “perfil de riesgo del inversor”**

Como hemos visto, bajo la denominación de “depósito estructurado” coexisten varios tipos de contratos financieros, producto de la integración de las prestaciones típicas de los depósitos bancarios tradicionales y de alguno de los instrumentos financieros (productos referenciados a un subyacente como acciones, índices bursátiles, etc).

Recordamos que, en general, hay dos tipos de “depósitos” estructurados, por un lado los que llevan aparejado el compromiso por parte de la entidad de crédito de reembolso íntegro sólo del principal invertido y los que no llevan aparejado ese compromiso de reembolso. En la Circular 3/2000 de de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), se estableció que el criterio de distinción entre aquellos “depósitos” estructurados sometidos a disciplina y normativa bancaria y aquellos sometidos a la Ley del Mercado de Valores (LMV) era precisamente la naturaleza del compromiso de devolución del principal invertido. Así, los que no tienen compromiso de devolución del principal deben considerarse instrumentos financieros de acuerdo al artículo 2 de la LMV y se somete a los requisitos de control por parte de la CNMV, con la necesidad de verificación, control y registro del folleto informativo de la oferta pública. Mientras, los que tienen compromiso de devolución del principal se someterán a normativa bancaria.

## **Nuevas formas de comercializar y asesorar en depósitos de alto riesgo**

Un concepto importante que incluye la reciente reforma de la Ley del Mercado de Valores (LMV) es el de “instrumento financiero complejo”. A los productos en los que la entidad de crédito no se compromete a la devolución íntegra e incondicionada del capital aportado, quedando su restitución vinculada a la evolución de uno o más valores cotizados o de un índice, les resulta de aplicación el artículo 79 bis de la nueva LMV (47/2007), donde la entidad no solo tiene que cumplir ciertos deberes de asesoramiento sino que además deberá obtener información necesaria sobre los conocimientos y experiencia del cliente con la finalidad de que pueda recomendarle los servicios de inversión e instrumentos financieros que más le convengan (“Test de perfil del inversor”). Dicha Ley no deja claro si los Contratos Financieros Atípicos entran o no dentro de este supuesto de “instrumento financiero complejo”, pero lo que sí es evidente es que estos depósitos se alejan mucho de los tradicionales depósitos a plazo, puesto que la rentabilidad o parte de ella está supeditada a la

evolución de mercados de valores como son el Ibex 35 o el Eurostoxx 50, mercados con reglas de comportamiento que se alejan bastante de la comprensión y cultura financiera del consumidor medio. Por lo tanto, desde ADICAE, entendemos que determinados “depósitos” estructurados (que no ofrecen garantía de devolución) son un instrumento financiero complejo, por lo tanto cuando se preste el servicio de asesoramiento por parte de la entidad de el consumidor debería ser sometido a un test previo que evaluase si ese producto se acomoda a sus verdaderas necesidades y su perfil como inversor.

A todo esto debemos añadir que puesto que hay diferentes tipos de depósitos, los que llevan aparejado el compromiso por parte de la entidad de crédito de reembolso íntegro sólo del principal invertido y los que no llevan aparejado ese compromiso de reembolso a cada tipo se le aplicará una normativa. En la Circular 3/2000 de de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), se estableció que el criterio de distinción entre aquellos depósitos estructurados sometidos a disciplina y normativa bancaria y aquellos sometidos a la Ley del Mercado de Valores (LMV) era la naturaleza del compromiso de devolución del principal invertido. Así, los que no tienen compromiso de devolución del principal deben considerarse instrumentos financieros de acuerdo al artículo 2 de la LMV y se somete a los requisitos de control por parte de la CNMV, con la necesidad de verificación, control y registro del folleto informativo de la oferta pública. Mientras, los que tienen compromiso de devolución del principal se someterán a normativa bancaria.

## **Conclusion y crítica a la actual regulación**

Como así citan Emilio Díaz Ruiz y Salvador Ruiz Bachs en su estudio publicado sobre “El Depósito Estructurado” en la Revista de Derecho Bancario a modo de conclusión, el contrato de “depósito” estructurado debe ser considerado como un contrato y forma de captación de ahorro netamente bancario no sólo porque encuentra un mejor acomodo en el derecho bancario y en el principio de reserva de la actividad, sino también porque así lo aconsejan razones de finalidad última de la normativa bancaria y de la LMV y de la protección del inversor, que resulta mejor garantizado cuando los oferentes de “depósitos” estructurados están sometidos a las normas de solvencia y disciplina de la normativa bancaria.

Ello no quiere decir que no estén de acuerdo en que se deba regular la oferta a los inversores de productos bancarios híbridos como el depósito estructurado, que conllevan riesgo de inversión y en particular el suministro de información a los inversores en dichos productos, pero dicha regulación debería hacerse en el marco de la normativa bancaria, que es donde dichos productos tienen su mejor acomodo mediante una regulación específica que tuviera en cuenta las especiales características de dicho producto.

Además de esta protección y regulación en el campo de la normativa bancaria que demanda los supuestos de contratos financieros atípicos, y en concreto los depósitos estructurados, también sería exigible que se tuviese en cuenta y se aplicase escrupulosamente normativa general de protección de consumidores al igual que la normativa sobre publicidad en el momento de comercialización del depósito estructurado, una normativa de publicidad que debería especificar los supuestos concretos y especialidades que son habituales en la comercialización de un producto financiero tan complejo.

# CONTRATO DE DEPÓSITO DE ALTA RENTABILIDAD.(EDICIÓN 20)LA CAJA RURAL DE VALENCIA(RURALCAJA)

## CLAUSULA ABUSIVA:

"La Caja queda facultada para efectuar trasposos de las cuentas acreedoras a las deudoras, en concepto de compensación recíproca de sus saldos, ya que se consideran como una sola las diversas posiciones del cliente, garantizando las acreedoras a las deudoras, facultad que se rá ejercitable incluso cuando alguna o todas las cuentas sean de titularidad plural, aunque los titulares no sean coincidentes y, en particular, cuando los adeudos en la cuenta tuvieran su origen en domiciliaciones o tarjetas en cuya expedición no hubiera mediado la conformidad de todos sus titulares, siempre y cuando se hubieran cumplido todos los requisitos exigibles para la domiciliación de todo cargo. Igualmente queda facultada para retener o enajenar cualesquiera activos depositados o adquiridos con la mediación de la Caja, sus rendimientos o el producto de su venta en cuantía necesaria para reintegrarse de la deuda contraída, sus intereses y gastos. La facultad de retención, realización y compensación podrá ejercitarse también respecto de cualquiera otras deudas del cliente."

"Todas las comunicaciones relacionadas con el presente contrato serán dirigidas (por correo ordinario o mediante empresa privada de reparto local) únicamente al domicilio de correspondencia y con la referencia facilitada de común acuerdo de todos los titulares, o en su defecto, al titular y domicilio que figura en primer término, cualquiera que sea el régimen de la cuenta. (...) La Caja no responde de los perjuicios causados por la demora o deficiencia de los servicios públicos postales, privados de reparto o telegráficos, ni en los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor."

"La Caja podrá repercutir el coste del correo de toda comunicación escrita dirigida al titular siempre que sea justificativa de cualquier apunte realizado en cuenta, se trate de un avance de movimientos o de liquidación así como la comisión por custodia."

"Para la gestión operativa y comercial de la cuenta sus titulares y las personas autorizadas consienten su inclusión en la base de datos de clientes de la Caja (...) a quien autorizan para mantener esta información hasta transcurridos cinco años desde la cancelación de la cuenta o vencimiento del producto, con el fin de recibir información sobre nuevos productos y servicios, autorizan a la Caja y a sus empresas participadas ( en la actualidad xxxxx) para utilizar todos los datos obrantes del fichero salvo manifestación en contrario a dirigir al mencionado domicilio".

En el apartado C) habla de las condiciones especiales de las cuentas a la vista

"La Caja se reserva la facultad de modificar el tipo de intereses nominal, acreedor y deudor, comisiones inicialmente aplicables y las condiciones generales y particulares pactadas...."

"Será causa de resolución de este contrato el incumplimiento de cualquiera de las condiciones contenidas en

el mismo, así como la mera interposición de la demanda reclamando su cumplimiento por la Caja, no siendo preciso mediar preaviso."

En el apartado d) estipulan las condiciones especiales de las "imposiciones a plazo fijo"

"Si durante los quince días naturales siguientes al vencimiento del plazo contratado, no se solicitare el reintegro del importe del depósito, ni la Caja comunicase su intención de cancelarlo, se entenderá sucesivamente prorrogado por periodos de igual duración...."

Apartado e) EL TIPO DE INTERES EFECTIVO(T.A.E)

"A efectos meramente informativos la Caja hace constar que los intereses que se aplican al presente contrato exceptuando los gastos complementarios o suplidos, al igual que las comisiones o gastos que puedan derivarse del servicio de caja vinculado, equivalen al tipo de interés efectivo(T.A.E) señalados en las condiciones particulares que se obtienen por aplicación de la fórmula. (...) "

CONDICIONES PARTICULARES ADICIONALES DEL CONTRATO DE IMPOSICIÓN A PLAZO FIJO.

CLÁUSULA M)

"Además el depósito debe pagar una eventual retribución o comisión a favor de la Caja depositaria, a aplicar sobre el capital depositado y liquidar con valor de la fecha de vencimiento, cuya exigibilidad y cuantía vendrá condicionada por la posible caída en la cotización de las acciones ( y en los mercados bursátiles respectivamente) de France-telecom (Francia-Paris) y Canal plus (Francia-Paris) en lo sucesivo "la acción" como se expresa a continuación:

a) Si la diferencia entre el precio de cierre de cada acción de los emisores mencionados a la fecha de inicio de la retribución señalada en la letra b) de la condición anterior y el respectivo precio de cierre de la misma acción a la fecha del vencimiento es igual o inferior al 20 por ciento del precio de cierre de la acción tomando como minuendo ( la cotización ha subido o ha caído menos de un 20 por ciento en el periodo analizado, de fecha a fecha) no se aplicará comisión alguna.

b) Si la diferencia entre el precio de cierre de la acción a la fecha de inicio de la retribución señalada en la letra b) de la condición anterior y el valor del cierre de la misma acción a la fecha del vencimiento de la imposición es superior al 20 por ciento del precio del cierre de la acción tomando como minuendo (la cotización ha bajado más de un 20 por ciento en el periodo analizado de fecha a fecha) se aplicará una comisión sobre el principal cuyo importe será igual al exceso sobre dicho 20 por ciento, expresándose la diferencia con dos decimales y redondeándose el tercero al alza.

c) Para la determinación de la posible comisión a aplicar se calculará la depreciación de cada una de las acciones en el periodo analizado y únicamente se tomarán en cuenta aquellos valores que se hayan depreciado más de un 20 por ciento ponderando la comisión resultante en un tercio por cada uno de los valores señalados"

## Aproximación a la problemática en relación a estos productos. Falta de información y tribunales (Caja Rural)

El objetivo de este apartado es poder observar a partir de un supuesto de hecho real, en el que el objeto del procedimiento judicial parte de la comercialización de unos depósitos de riesgo, como entienden los tribunales de justicia que debe producirse la comercialización de este tipo complejo de productos.

### NORMATIVA

#### Hechos:

A partir del mes de----- de 1.999 la entidad xxx comercializó 24 ediciones sucesivas de un producto denominado Depósito de Alta Rentabilidad, cuyo objeto era IMPOSICIONES A PLAZO ATÍPICAS, definidas por la Circular 3/2.000 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores "como contratos no negociados en mercados secundarios organizados, por lo que una entidad de crédito recibe dinero o valores, o ambas cosas, de su clientela, asumiendo una obligación de reembolso consistente, bien en la entrega de determinados valores cotizados, bien en el pago de una suma de dinero, o ambas cosas, en función de la evolución de la cotización de uno o varios valores, o de la evolución de un índice bursátil, sin compromiso de reembolso íntegro del principal recibido".

### CLAUSULA ABUSIVA:

Dichos contratos incluían en sus Condiciones Particulares una Cláusula M, **caracterizada por la falta de claridad y sencillez en su redacción** de forma que si el valor de las acciones a las que estaba vinculado el depósito bajaban más de un 20% se generaba una comisión a favor de la Caja, y por tanto al cliente no le era reintegrado la totalidad del capital depositado. A pesar de tratarse de Imposiciones a Plazo Atípicas, en las condiciones particulares de dichos contratos se definían como: **"condiciones particulares adicionales del contrato de imposición a plazo fijo"**. Además **"el documento que contenía el contrato tampoco era muy correcto, puesto que se titulaba "Depósito de alta rentabilidad" sin añadir y de alto riesgo, y en todo caso debe darle la denominación de depósito a plazo atípico, para distinguirlo de la típica imposición a plazo"**.

En las diecinueve primeras ediciones no hubo problemas, dado que al no existir pérdidas y haberse comercializado dicho producto como una **imposición a plazo fijo TÍPICA**, los clientes no sospecharon que podían perder el capital depositado.

**En las ediciones 20ª a 24ª los clientes tuvieron pérdidas que afectaron al capital depositado, siendo en ese momento cuando se les comunicó por la entidad demandada que la devolución del capital estaba condicionada a la evolución de determinados índices bursátiles.**

Dicho producto **se comercializó como una Imposición a Plazo Fijo Típica**, creyéndose los perjudicados que se trataba de una renovación más de un plazo Fijo que ya tenían, ajenos totalmente al riesgo de pérdida que existía.

El documento contractual era difícil de entender para personas que no tuvieran una mínima preparación financiera y en sí mismo no era correcto en la medida que se titulaba Depósito de Alta Rentabilidad sin añadir "y de alto riesgo", sin darle la denominación de depósito a plazo atípico, para distinguirlo de

la típica imposición a plazo, existiendo por ello una falta de transparencia total en dicho contrato.

**La ausencia de información** que existió tanto de carácter verbal como documental, dada la falta de transparencia del contrato de depósito de alta rentabilidad suscrito, fue lo que evidenció que la comercialización de este producto no fuera correcta. Circunstancia que se ve agravada por **el exceso de confianza que existe en todos los casos.**

Del supuesto se puede deducir claramente que no se respetó el deber de información que le corresponde a toda entidad bancaria, en relación con el principio de buena fe contractual, y la Ley General de Consumidores y Usuarios y tampoco se cumplió con el deber de información y asesoramiento que le corresponde a toda entidad que opere en el Mercado de Valores, en relación igualmente con el principio de buena fe contractual, y la Ley General de Consumidores y Usuarios.

Este **deber de información adquiere una especial relevancia cuando nos encontramos en el ámbito de la contratación bancaria y los destinatarios de los productos son consumidores**, debido no sólo a la posición más débil en la que se encuentra el consumidor demandante de los servicios bancarios, sino también por la transcendencia económica y la complejidad técnica que presentan las operaciones que se celebran en el ámbito bancario.

Con ello lo que se pretende es que el consumidor tenga una información real de los riesgos patrimoniales que le puedan comportar, a fin de que pueda prestar un consentimiento contractual no viciado.

### NORMATIVA

Por ello, cuando se aprecie por la entidad de crédito que la operación comporte para el cliente importantes riesgos, la entidad deberá informarle de dicha circunstancia, sobre todo si considera que la parte que asumiría los riesgos no está en condiciones de comprender o de valorar su transcendencia por sí sola, debiendo emplear la entidad la diligencia exigible según las circunstancias del caso concreto, conforme establece el Artículo 1.104 del Código Civil, para determinar si el consumidor está en condiciones de comprender y valorar la transcendencia de la operación, circunstancia que no ha concurrido en el presente caso.

La protección en materia de cláusulas abusivas esta muy diluida, debería llevarse a cabo una profunda reforma de los mecanismos existentes con el fin de buscar soluciones alternativas al control último de los tribunales. Alternativas, que por otra parte entendemos que deben ir orientadas sobre todo a lo que es la prevención del abuso. De este modo, creemos que sería positivo el establecimiento de las siguientes medidas:

- a) Redefinir el concepto de cláusulas abusivas dotándole de una mayor contundencia a la hora de expresar que son abusivas las cláusulas que incurran en las circunstancias narradas en la Directiva.
- b) Establecer normativamente que de forma imperativa deben ser consideradas abusivas todas las cláusulas contenidas en el Anexo de la Directiva, sin necesidad de que sea determinado caso por caso por el Tribunal competente, tales cláusulas se consideraran como nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas (de modo similar a lo que se ha hecho en el derecho griego y el español, en lo que se ha llamado lista negra).
- c) Periodos de reflexión: Es de especial importancia el establecimiento de periodos de reflexión o denominados periodos de gracia en los contratos de adquisición de servicios y productos financieros, a semejanza de lo establecido en la legislación española respecto a los contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles. El consumidor se ve impulsado a aceptar contratos que tal vez estudiados de forma más detenida durante un periodo de reflexión pueden llegar a ver que le son perjudiciales y a desistir de los mismos.
- d) Creación de un Registro europeo de Condiciones Generales de la Contratación: Cuyo fin sería el de procurar un sistema de control y supervisión a nivel comunitario, que aporte mayor seguridad y transparencia al usuario a la hora de contratar en los diferentes estados comunitarios.

Se trataría de un registro público abierto, de carácter similar al ya establecido en España, donde se inscribirían con carácter no voluntario, sino obligatorio los clausulados – tipo que a la hora de celebrar contratos utilizan las empresas que operan a nivel comunitario en más de un Estado, al igual que aquellas condiciones que en determinados sectores se impone por parte tanto de los órganos comunitarios como estatales, así como las sentencias que dicten todos los Tribunales declarando nulas, por abusivas, las cláusulas contenidas en algún contrato. También, a semejanza del español, se le dotaría de una cierta función conciliadora e incluso arbitral. Las cláusulas que vayan siendo inscritas en este registro serán consideradas a todos los efectos como nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas.

En este nuevo registro debería concretarse la intervención directa de las Asociaciones de Consumidores, estipulándose entre otras cosas la posibilidad de que las Asociaciones de Consumidores puedan examinar detenidamente todos los contratos de adhesión con carácter previo a su salida al mercado, dotándoseles de la posibilidad legal de paralizar temporalmente su efectiva salida si detectan que pudiera surgir de ellos algún tipo de problema para el consumidor, con el fin de que éste preventivamente no pueda ser contratado mientras las Asociaciones de Consumidores inician los trámites judiciales para su impugnación total o parcial.

- e) Procurar una mayor implicación de los organismos oficiales, y en general de todas las administraciones públicas en la lucha frente a las cláusulas abusivas, entre otras medidas, mediante un uso directo por su parte de las acciones de cesación, para las cuales se encuentran legitimadas.
- f) Lograr una mayor implicación de los fedatarios públicos (notarios, registradores, etc.) en su detección, quienes no sólo tendrán la obligación de no permitir la suscripción de ningún contrato que contenga cláusulas que ya hayan sido catalogadas como abusivas, sino que además se les debería imponer la obligación legal de comunicar a la Administración Pública competente cualquier cláusula que según su criterio, entendieran que pudiera provocar algún tipo de abuso para el consumidor.

## Acciones de Cesación:

En esta línea relativa a la impugnación de los contratos, y centrándonos ya en lo que es el vigente control judicial de los Tribunales, debe primeramente señalarse que a éste se puede llegar a través de acciones individuales ejercitadas por el adherente, o bien, a través de acciones colectivas. Ésta última es quizás una de las mayores novedades legislativas que ha sido introducido en los últimos tiempos para procurar la protección al consumidor en materia de cláusulas abusivas, pues, sin lugar a dudas estas denominadas acciones colectivas han supuesto un gran avance en la defensa de los intereses de los consumidores europeos.

Finalmente, para concluir esta exposición, y en concordancia con todo lo antedicho, queremos expresar ciertas medidas que creemos que a nivel comunitario deberían tomarse con el fin lograr mejorar la utilidad de esta clase de acciones:

- a) Otorgar a las acciones colectivas un mayor carácter preventivo o reparador conjuntamente con un trámite de procedimiento sumarisimo.
- b) Precisar con mayor concreción que entidades buscan realmente finalidades legítimas a la hora de plantear acciones de cesación.
- c) Permitir la acumulación de las acciones interpuestas por los distintos legitimados.
- d) Concretar la forma de publicidad gratuita de las demandas que se interpongan, la cual como mínimo siempre sería en los boletines y medios de comunicación estatales, creándose además un “registro especial” para conocer los juicios sobre acciones de cesación colectivas ya iniciados. Este registro impediría entablar distintas demandas sobre la misma causa y sus posibles resoluciones contradictorias.
- e) Establecer expresamente la dispensa de caución a ciertas Asociaciones o colectivos que por su representatividad se consideren especialmente legitimados.
- f) Creación de un fondo que permita reunir las indemnizaciones que se fijen por los tribunales en concepto de reparación de los intereses dañados o por cantidades abonadas en caso de incumplimiento de la condena de los plazos de ejecución. Estas cantidades se destinarían a paliar la escasez de fondos destinados a las asociaciones de consumidores para que, con cumplimiento de una serie de garantías, puedan usarlos a fin de cubrir los gastos que les supongan el hecho de ejercitar acciones de cesación.
- g) Establecer una acción accesorio a la de cesación de reclamación de daños y perjuicios, es decir una acción de indemnización por el daño provocado por la acción ilícita.

En conclusión, para llegar al perseguido fin del espacio único europeo todo pasa primeramente por asentar el libre mercado, para lo cual es necesario crear medidas que eliminen la sensación de indefensión que tiene el consumidor comunitario a la hora de contratar en otros Estados miembros.

En esta línea, el camino seguido en la lucha frente a los abusos producidos a través de las Condiciones Generales de la Contratación es correcto, pero debe ser completado, pues no basta con crear normas, acciones legales, etc., si luego no se potencia su uso y se dota de medios económicos a las entidades a las cuales se le encomienda la misión de ejercitarlas. Además, esa normativa protectora del consumidor debe ser algo más que unas simples reglas de mínimos comunes de carácter meramente orientador que deje prácticamente todo en manos de los Estados miembros, sino que debe ser una normativa clara y precisa, que delimite con exactitud los márgenes de protección del consumidor sin abrir a los Estados posibles vías de escape a la hora de su aplicación. Si una cláusula es abusiva y como tal se ha declarado ya por un Tribunal, a todos los efectos debe considerarse como tal, sin necesidad de que una y otra vez se exija su declaración por parte de los Tribunales.



# ***ESTUDIO PUBLICIDAD EN PRODUCTOS DE AHORRO-INVERSIÓN***

## **TERCERA PARTE**

***Estudio comparativo de la publicidad de los  
productos de ahorro e inversión***

***Comercialización de productos  
financieros a través de páginas web***

***Formas de comercialización  
productos ahorro – inversión***





La publicidad ha supuesto el 2% del PIB español en el año 2007 y parte de ella se refiere a productos de ahorro – inversión, el presente análisis se encarga de analizar, la distinta publicidad financiera, que se encuentran en las sucursales, ya sea mediante folletos comerciales de los distintos productos en campaña, como de los carteles, que de cara al público, informan de los productos que las entidades comercializan.

### Metodología:

Para realizar esta labor, se ha contado con el equipo profesional que integra ADICAE, en las diferentes delegaciones y coordinadoras repartidas a lo largo de la geografía española. Para el presente estudio, se han obtenido, folletos publicitarios que cualquier cliente puede coger en las sucursales, fotos de los escaparates de las sucursales, las páginas web de las entidades financieras, así como entrevistas personales con los comerciales de las sucursales, a la hora de plantear este análisis, las distintas delegaciones y coordinadoras, realizaron una serie de visitas a las entidades, para estudiar la forma de comercialización.

A la hora de plantear este análisis, las distintas delegaciones y coordinadoras, realizaron una serie de visitas a las entidades, para estudiar la forma de comercialización, (estudio que aparece en este proyecto), con el objeto de averiguar que tipo de producto nos ofrecían y si el mismo se adecuaba al perfil que previamente se había marcado. En total se realizaron 55 visitas a distintas entidades, de las cuales se fue adquiriendo todos aquellos folletos publicitarios que la sucursal tenía a disposición del público, añadiendo además, los que los mismos comerciales procedían a entregar para explicar los productos que intentaban comercializar. Hecho especialmente relevante es el que la gran mayoría de los folletos que se encontraban en las sucursales iban relacionados con la política comercial de la entidad, así pues dependiendo de la fecha en la que se realizó la visita, nos pudimos encontrar con que la gran mayoría eran de depósitos y conforme se acercaba el fin de año, de planes de pensiones.

El segundo objeto de análisis fue el de los carteles comerciales que la sucursal muestran en sus cristaleras. Al igual que sucede con los folletos, y puesto que lo publicitado, en cierta manera coincide con estos, la publicidad mostrada y el producto, también dependerá del momento que se realizara la visita a la entidad. En el caso de estas fotografías, se resalta, que su contenido en sí publicitario, no suele informar en demasía sobre los mismos, ya que su cometido principalmente, es el de atraer a los viandantes a visitar la sucursal, fruto de una publicidad muy llamativa, y que en muchas ocasiones acompaña con diferentes productos, que no son propios de una sucursal ( vajillas, televisores, cámaras digitales...).

## AHORRAR EN TIEMPOS DIFÍCILES

... pero aprenda a sacarle provecho a sus ahorros



- Folleto informativo con consejos para conocer su perfil de riesgo a la hora de invertir
- CD para conocer y reclamar las malas prácticas en los productos de ahorro
- CD para detectar los fraudes en la publicidad financiera

CONSIGA ESTAS INTERESANTES Y AMENAS PUBLICACIONES DE ADICAE QUE LE ORIENTARÁN SOBRE LAS MEJORES SOLUCIONES PARA SUS AHORROS

Solicítelos

ADICAE

C./ Gavin, 12 local. 50001 ZARAGOZA  
Tfno.: 976 390060 ■ Fax: 976 390199

y en la web [www.adicae.net](http://www.adicae.net)

## Diseño de la muestra:

Para el presente análisis se utilizaron 250 folletos publicitarios y 150 fotos a los distintos carteles que las sucursales mostraban. Del estudio de los mismos, se han destacado los que a continuación se analizan por ser aquellos que resaltan más la problemática de la publicidad financiera sobre todo en productos más publicitados como son los depósitos y planes de pensiones, debido a que son los mas demandados por parte de los consumidores financieros y también por ser aquellos que fruto de las visitas a las entidades antes mencionadas, más intentaban comercializar los empleados de la sucursal, independientemente que fuera el producto por el cual se había solicitado información.

En cuanto a los productos, son los depósitos aquellos que más se han utilizado en nuestro análisis, debido a que se caracterizan por ser el producto estrella del año, así como por la confianza que los mismos provocan en los consumidores s, De los seleccionados para el análisis, son mayoría los que proceden a publicar una TAE excesivamente amplia, con el fin de atraer la atención del consumidor. Los planes de pensiones suelen utilizar otra metodología diferente y es la de mostrar pocos datos y ofrecer en su publicidad productos que se publicitan como regalos por contratación.

## 1.DEPÓSITOS

### 1.1 Folletos Publicitarios

Depósito Halifax

Cuenta Ahorra el cambio. La Caixa  
 Cuenta con 7. Banco Popular  
 Ahorro Bienestar. Caja Laboral  
 Depósito Doble. Banco Sabadell  
 Caja Duero  
 Barclays 10 y depósito 7  
 Depósito 10 plus. La Caixa  
 Depósito doble crecimiento. Banco Popular  
 Depósito Cosecha. Ibercaja  
 Depósito Ocho. CAI  
 Depósito Bankinter  
 Depósito Plan Caixa 7

### 1.2 Fotos de sucursales

Depósito Bienvenida. caja Burgos  
 Plazo fijo. Bancaja  
 Depósito Caixa Catalunya  
 Depósito 7 Barclays  
 Depósito 10. Citibank  
 Depósito Extra 9  
 Depósito Sentido y Sensibilidad. Caja Madrid  
 Gran Depósito Mediterraneo 10  
 Depósito 7 1 año. La Caixa

## 2.FONDOS DE INVERSIÓN

### 2.1 Folletos publicitarios

I+D. Caixa Penedés  
 Fondos De Renta Variable Caixa  
 Fondo Garantizado 5x5. BBVA  
 Fondo Europa Objetivo 125. BBVA

### 2.2.Fotos Sucursales

Fondo Garantizado. Caixa Galicia  
 Fondo 5,5 TAE. Banco Gallego

## 3.PLANES DE PENSIONES

### Folletos publicitarios

Plan Caixa 7. La Caixa  
 Planes de pensiones Caixa Penedes

### Fotos Sucursales

Imserso. La Caixa  
 Planes de pensiones Caja Cantabria  
 Consolidación Eurostoxx 2 Garantizado. B.Santander  
 Planes de Pensiones Zurich  
 Plan protección BBVA

## 4.VALORES

### Folletos publicitarios

Valores Santander  
 BBVA Bolsa Directa

## 5.OTROS

### Fotos Sucursales

Seguro de Vida Ahorro

## ENTIDAD: SANTANDER

### PRODUCTO: VALORES SANTANDER

#### LO QUE ES APARENTE:

Adquisición de valores Santander

El primer año se recibe un 7,5% TAE, con una liquidación trimestral de los intereses

Desde el segundo al quinto año el interés que se puede percibir es el Euribor trimestral más el 2,75

Una vez pasados 5 años, los valores se convertirán en acciones Santander. El coste unitario de cada valor será de 5000 euros. El periodo de contratación finaliza el 2 de octubre pero si la emisión se cubre antes de esa fecha, se cierra el plazo para suscribir Valores. Si se contratan, se beneficiará del servicio Queremos Ser Tu Banco

#### LO QUE NO ES APARENTE:

Te garantizan un rendimiento alto durante el primer año, para posteriormente ofrecerte unos intereses vinculados al Euribor Trimestral más un 2,75 que no esta garantizado

Te dan la posibilidad de convertir los valores en acciones una vez concluya el plazo de 5 años

Al contratarlo te prestan el servicio queremos ser tu Banco, con el

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

Es una emisión de bonos convertibles en acciones para financiar la compra del ABN AMRO. Te ofrecen una rentabilidad al cabo del segundo año que no responde a la realidad, porque no te la garantizan. No te mencionan que ese capital, no lo puedes recuperar en el periodo de duración.

No te mencionan en ningún momento si la conversión acarreará algún tipo de comisión. Es un producto lanzado al mercado con el interés de financiar una compra de otro banco. La rentabilidad por intereses no está asegurada, la decide el Santander cada trimestre.

Siendo críticos con la publicidad, podríamos decir que no cumple el artículo 22 del Real Decreto 291/1992, el cual la oferta que plantea promoción de adquisición de valores, el emisor debe elaborar un tríptico en el que se informe de manera clara sobre los principales datos y riesgos referentes a la oferta. Podría a ver indicios de publicidad engañosa, 8Art. 4 LGP) al omitir el dato, de que este capital invertido no tiene liquidez inmediata.

El artículo 13.1.d de la LGDCU, menciona que la publicidad tiene q tener desglosado los gastos que se repercuten al consumidor y los gastos por servicios accesorios. En este caso, se omiten las comisiones que puede haber a la hora de la conversión en acciones.



## ENTIDAD: BANCO POPULAR

### PRODUCTO: CUENTA CON 7

#### LO QUE ES APARENTE:

7 Razones para contratar la cuenta, la primera es la falta de comisiones de administración y mantenimiento y también de las tarjetas, la segunda es al pagar con la Visa Con, podrás lograr descuentos en diferentes comercios. La tercera es que al domiciliar la nómina tendrás unos descuentos en recibos y un adelanto de nomina de hasta 1800 euros. La cuarta es descuentos en carburantes, talones de hotel y viajes de travelplan, La quinta es el asesoramiento legal gratuito. La sexta es el cobro por todos estos servicios de una cuota de 6 euros y vinculado a un depósito a un mes al 7% cuyos intereses se depositaran en Depósito Con a la Vista al 2%, durante el tiempo que se desee,

#### LO QUE NO ES APARENTE:

Se trata de una cuenta corriente que va vinculada a una serie de servicios y a un Depósito a un mes.

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

En la portada del folleto te explica que es una cuenta la cual te ofrece siete ventajas a la hora de realizar diferentes servicios, los cuales como los descuentos y domiciliaciones siempre tienen algún inconveniente y limitación

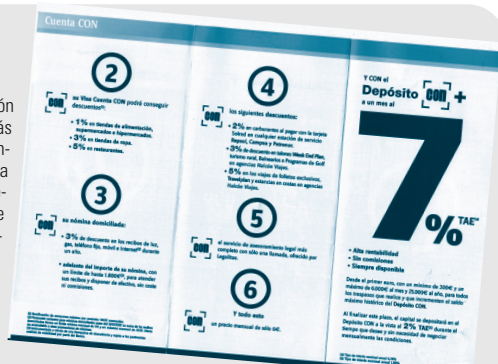
Te vinculan una Tarjeta de crédito, la cual no tiene comisiones pero te inducen a utilizarla para lograr una serie de descuentos

te hablan de que la cuenta no tiene comisiones de mantenimiento ni administración, pero luego te cobran por prestar todos los servicios y tener la cuenta 6 euros.

Te vinculan un Depósito a un mes, a un 7% que en realidad no es tal, ya que no es en realidad el tipo de interés que se aplica

Es un producto que incurre en múltiples contradicciones, con lo que sería un ejemplo claro del Art 13 de la LGDCU ya que no transmite una información ni eficaz, ni veraz

También se trata de publicidad engañosa del art.4 LGP, debido a que nos habla que no tiene comisiones por gastos ni administración y luego tiene un coste mensual por todos los servicios que presta de 6 euros, por lo que induce al error, ya que con el cobro de 6 €, lo que esta es encubriendo las comisiones que supuestamente está exentas.



## ENTIDAD: BANCO HALIFAX

### DEPÓSITO HALIFAX CON INTERÉS AL VENCIMIENTO

#### LO QUE ES APARENTE:

4% TAE

Duración de depósito de 1 A 6 meses

Cobro de intereses al vencimiento

Tipo nominal anual desde 3,92(1mes), hasta 3,96(6meses),

A partir de 6000 €

#### LO QUE NO ES APARENTE:

Se trata de un depósito a plazo fijo, con un tipo de interés nominal cambiante dependiendo de la duración del depósito

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

Nos habla de un depósito que pueden durar varios meses

Nos ofrecen una TAE del 4% y luego posteriormente nos especifican el tipo de interés nominal que se aplica a los depósitos de 1 mes y 6 meses, omitiendo el de 2 y 3 meses que también está publicitado

Nos hablan de que el cobro de intereses es al vencimiento, pero no dicen nada de la penalización en caso de cancelación anticipada

La oferta del depósito en cuestión hace referencia a diferentes periodos de duración, y nos indica el tipo nominal aplicable, pero no de todos los depósitos. No se nos menciona tampoco si existe posibilidad de cancelación anticipada, y en tal caso la penalización que conllevaría.

Por la falta de información en el folleto estamos ante publicidad engañosa, ya que omite datos esenciales de cara a su posterior contratación como son los tipos de interés que se aplican a los depósitos de 2 y 3 meses, y si existe posibilidad de cancelación anticipada (art. 4 LGP).

**Halifax**  
BANCO HALIFAX

902 400 770 | www.halifax.es

---

**4'75**  
**% TAE\***

**Depósito Halifax a 12 meses con intereses al vencimiento**  
\*Tipo nominal anual: desde 3,92% (1 mes) hasta 3,96% (6 meses). A partir de 6.000€.

---

**4'00**  
**% TAE\***

**Depósito Halifax con intereses al vencimiento (1, 2, 3 ó 6 meses)**  
\*Tipo nominal anual: desde 3,92% (1 mes) hasta 3,96% (6 meses). A partir de 6.000€.

---

**3'50**  
**% TAE\***  
desde 25.000€

**Cuenta Flexible**  
\*Tipo nominal anual: 3,47%  
Hasta 25.000€: 1,25% TAE. Tipo nominal anual: 1,25%  
No admite domiciliaciones, emisión de tarjetas de débito y/o crédito o taponarios. Remuneración a partir de saldos mínimos de 1.000,00€.

## ENTIDAD: LA CAIXA

### PRODUCTO: CUENTA "AHORRA EL CAMBIO"

#### LO QUE ES APARENTE:

Plan de ahorro gratuito de La Caixa

Vinculada a las compras realizadas con la tarjeta. Por la compra con la tarjeta, te cargan la diferencia entre el importe de la operación y el múltiplo de 5 superior. Cantidad que se ingresa a la cuenta de ahorro. Vinculada la cuenta a cualquier tipo de tarjeta Caixa. El dinero que se acumula en la cuenta ahorro, interés 5 % anual. Para compras superiores a 5 euros. Posibilidad de cambiar de tipo de interés de fijo a variable.

#### LO QUE NO ES APARENTE:

Es una cuenta de ahorro que esta vinculada a las compras con tu tarjeta de débito/Crédito, en la cual por cada compra superior a 5 euros que tu realizas, te cargan en tu cuenta corriente vinculada a la tarjeta el importe de lo comprado, mas la diferencia entre lo gastado y el múltiplo de 5 euros superior, llevando esa diferencia a tu Cuenta Ahorro. Omite que el cargo de una operación realizada con una tarjeta de crédito, genera unos intereses al aplazar el pago, con lo que al generar un mayor cargo en tu cuenta corriente normal, el cobro de los intereses será mayor. El 5% TAE que se aplica, es solo hasta 10000 euros, en caso de ser importe superior, el tipo a aplicar sera el de mercado.

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

El producto puede parecer atractivo a simple vista, puesto que induce al ahorro, pero a costa de un mayor cargo en tu tarjeta, con los intereses que ello genera en caso de ser tarjeta de crédito.

Induce al uso de tarjetas por parte de los clientes, lo que supone un beneficio para la entidad.

Es un producto que bajo el lema del ahorro, induce al consumo y al uso de sus productos.

Por la falta de información en el folleto, referente a que el cargo en una tarjeta de crédito, lleva aparejada unos intereses, estamos ante publicidad engañosa, ya que, omite este dato fundamental que induce al error a los destinatarios (art. 4 LGP).

También incumple el artículo 7 de la LGP, publicidad subliminal, ya que mediante la palabra ahorro, provoca un estímulo en el consumidor, cuando lo que realmente interesa a la entidad es el uso de la tarjeta de la entidad, lo que les ocasiona un beneficio.

**“Ahorra el Cambio”**

Ahorre casi sin darse cuenta y consiga un gran interés **5%**

**La Caixa**

**Le presentamos el nuevo servicio “Ahorra el Cambio”**

“Ahorra el Cambio” es un innovador plan de ahorro gratuito de “La Caixa” con el que podrás ahorrar automáticamente, por cada compra que realices con tu tarjeta, una pequeña cantidad de dinero en la cuenta especial “Ahorra el Cambio”. Su funcionamiento es muy sencillo:

1. Cada vez que realices una compra con tu tarjeta de crédito o débito superior a 5 euros.
2. Por esta compra se cargará en la cuenta asociada a tu tarjeta la diferencia entre el importe de la operación y el múltiplo de cinco euros superior. Esta cantidad se ingresará en tu nueva cuenta “Ahorra el Cambio”.
3. El dinero ahorrado en la cuenta “Ahorra el Cambio” se beneficiará de una remuneración del 5% nominal anual (equivalente a un 5% TAE), 5% nominal anual (equivalente a un 5% TAE), 5% nominal anual (equivalente a un 5% TAE) en los comités y a una total disponibilidad en cualquier momento.

Solicita hoy mismo este servicio para cualquier tarjeta de “La Caixa”. Pasa hoy mismo en su oficina o a través de Linea Ahorra en www.lacaixa.es

Con la cuenta “Ahorra el Cambio” **5%** nominal anual de remuneración (equivalente a un 5% TAE)

**Por ejemplo:**

| Compras diarias | Ingreso en tu cuenta “Ahorra el Cambio” | Carga a tu tarjeta                  |
|-----------------|-----------------------------------------|-------------------------------------|
| Compras diarias | Ingreso en tu cuenta “Ahorra el Cambio” | Carga a tu tarjeta                  |
| 21,80 €         | 3,15 €                                  | Resumen: 21,80 € + 3,15 € = 24,95 € |
| 24,50 €         | 0,50 €                                  | Resumen: 24,50 € + 0,50 € = 25,00 € |
| 24,50 €         | 0,50 €                                  | Resumen: 24,50 € + 0,50 € = 25,00 € |
| 30 €            | 5 €                                     | Resumen: 30 € + 5 € = 35 €          |

Con sólo tres compras en nuestra “La Caixa”, que se ingresan en la cuenta “Ahorra el Cambio”.

\*Remuneración nominal de 5% nominal anual (TAE) hasta un máximo de 10.000 euros. En caso de superar este límite, la remuneración se aplicará al exceso de forma proporcional. La remuneración se ingresará en la cuenta “Ahorra el Cambio”.

## ENTIDAD: MEDITERRÁNEO

### PRODUCTO: DEPÓSITO

#### LO QUE ES APARENTE:

Desde 10.000€  
12 meses

#### LO QUE NO ES APARENTE:

Emisión 25.000.000 €.  
Sólo para dinero procedente de otras entidades

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

Es una forma de captar clientes, ya que exclusivo para clientes de otras entidades.

No indica si se puede realizar la cancelación anticipada de los depósitos y en tal caso la penalización que conllevaría.

No aparece la TAE, así que no podemos saber la rentabilidad.

No muestra si existe posibilidad de cancelación anticipada, y en tal caso que penalización experimentaría, por lo que incumple el deber de información del artículo 13,2 de la LGDCU y el 4 de la LGP y 5,3LGP al omitir condiciones económicas del producto

No cumple con el artículo 10 de la Orden 12 de diciembre de 1989 del M<sup>e</sup> Economía, ya que hace referencia al rendimiento y no se menciona en ningún lado que este inscrito en el registro del Banco de España.

Depósito a 12 meses que no incluye tipo de interés nominal, TAE, ni gastos de cancelación. Por todo ello consideramos que puede llevar a error al cliente.



## ENTIDAD: BANCO GALLEGO

### PRODUCTO: FONDO

#### LO QUE ES APARENTE:

5,5% TAE. Plazo 6 meses  
Aportación mínima y obligada a fondos de inversión 6.000 €\*  
Aportación máxima al depósito de 9.000 €. Oferta válida para nuevo cliente y nuevo dinero  
Liquidación de intereses al vencimiento  
Interés nominal anual 5,43%

#### LO QUE NO ES APARENTE:

Compromiso de permanencia en fondos de 12 meses

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

Se trata de un Fondo garantizado con una rentabilidad también garantizada si no te sales del fondo durante el periodo de garantía.

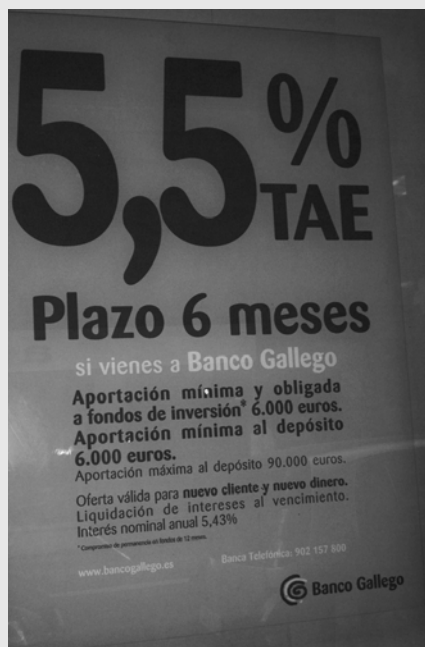
El folleto no indica las comisiones que se aplican al mismo

Es una manera de captar clientes, puesto que es exclusivo para nuevos clientes.

Solamente es para clientes que permanezcan durante 12 meses, de esta forma vincula a los clientes durante un año. Limitación, al tener que aportar entre 6000€ y 9000 €

Omite los gastos que llevan acarreados el artículo 13.2.d. el cual indica que en la publicidad debe ir incluida los gastos asociados a los productos, y en este caso de fondo de inversión.

Fondo a 6 meses con una rentabilidad del 5,5 % TAE. Información deficiente en cuanto a capital garantizado y gastos de cancelación anticipada.





## ENTIDAD: CAIXA PENEDÉS

### PRODUCTO: I+D

#### LO QUE ES APARENTE:

Combinado entre fondos de inversión y un depósito a plazo, entre 1 a 5 años.

Se puede elegir el plazo que más convenga, 1,3 y 5 años

El cobro de los intereses será trimestral

Diferentes tipos de fondos según perfiles

A partir de 3000 euros de inversión.

#### LO QUE NO ES APARENTE:

Se trata de un depósito de los denominados combinados, los cuales la mitad del capital va a un plazo fijo y la otra mitad a un Fondo de inversión. En este caso no nos indican si la parte referenciada a los fondos de inversión tienen garantizado el capital invertido

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

Aunque se hable de depósitos combinados, tenemos que tener en cuenta que en realidad se esta contratando dos productos diferentes, la parte a plazo fijo como en este caso, no tiene riesgo, sin embargo la parte de fondos si que los tiene, ya que en ningún momento del folleto nos habla de que el capital este garantizado a la finalización del periodo. En la letra pequeña nos hablan de si se reembolsa la cantidad invertida en el fondo, o se cancela el depósito, las condiciones del depósito cambiarían, ya que en tal caso se modificarían los tipos de intereses desde 1% hasta un 1,5% Nos hablan de las comisiones de reembolso, pero no la de gestión y depósito que todos los fondos conllevan.

Es un producto que induce a la confusión, puesto que puede parecer que lo que realmente se contrata es un depósito, el cual nunca conlleva riesgo, pero hay que tener en cuenta que la otra parte conlleva inversión, y en este caso en ningún momento pone que te garanticen lo inicialmente depositado.

Omite los gastos que llevan acarreados el artículo 13.2.d. el cual indica que en la publicidad debe ir incluida los gastos asociados a los productos, y en este caso de fondo de inversión, solo se nos menciona, la comisión de reembolso, pero no las de gestión y depósito.



## ENTIDAD: LA CAIXA

### PRODUCTO: FONDOS DE RENTA VARIABLE EUROPA

#### LO QUE ES APARENTE:

Europa, es una gran alternativa a la inversión

La caixa te ofrece invertir en Renta Variable Europea

A continuación vienen explicados los diferentes Fondos con su perfil de Inversión

Posteriormente te ofrecen las ventajas que ofrecen esta clase de Fondos

A partir de 600 euros se puede entrar en uno.

#### LO QUE NO ES APARENTE:

Se trata de fondos de Inversión de Renta Variable europea, cuya política de gestión de la inversión va ir variando, dependiendo de donde deposite su inversión.

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

Aunque nos advierte, que los Fondos de Inversión de esta tipología tienen un riesgo elevado( esto en forma pequeña), en forma amplia te destacan las grandes ventajas que tiene esta clase de fondos, aconsejando la inversión en Europa debido a su gran rentabilidad.

Te resaltan unas rentabilidades muy altas de los fondos, y en todos ellos te nombran la TAE, a excepción de los de Bolsa Europa Oportunidad, la cual no aparece mencionada, concretamente la que mas riesgo tiene. Solo nos comentan las comisiones de reembolso, no las de gestión

No menciona la TAE en uno de sus productos, FonCaixa Bolsa Europa Oportunidad, cuando en el resto si que lo menciona, con lo que incumple la Orden 12 noviembre 1989 del Mº Economía y Hacienda, la cual en su articulo 3º 3, segundo párrafo, menciona que los tipos de interés deberán aparecer, siempre que se haga referencia a la rentabilidad al cliente

Omite los gastos que llevan acarreados el artículo 13.2.d. el cual indica que en la publicidad debe ir incluida los gastos asociados a los productos, y en este caso de fondo de inversión, solo se nos menciona, la comisión de reembolso, pero no las de gestión y depósito.



## ENTIDAD: LA CAIXA

### PRODUCTO: DEPÓSITO

#### LO QUE ES APARENTE:

Depósito a un año 7%TAE

Contratando el Plan de Pensiones. Plan Caixa 7 plus.

Importe máximo del depósito: el doble de las aportaciones efectuadas al plan de pensiones

#### LO QUE NO ES APARENTE:

La realidad es que contratando el Plan de pensiones PlanCaixa7 plus que con la publicidad indicada se desconoce las condiciones del plan de pensiones, puedes contratar un depósito a un año y ofrecen en ese un 7%TAE. Tiene limitación de tiempo la contratación del depósito y limitación de cantidad.

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

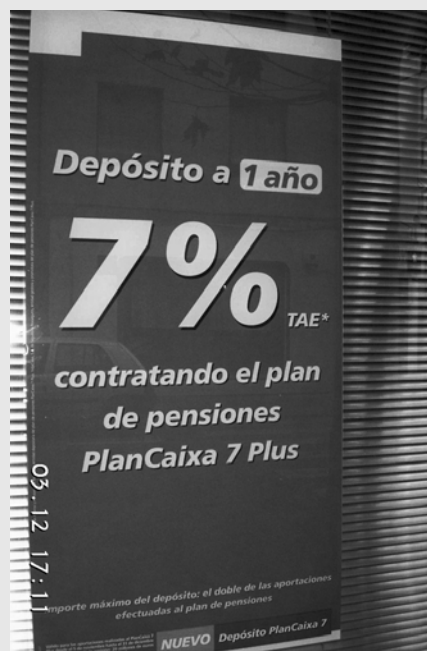
Leyendo detenidamente la publicidad en letra más pequeña y limitando la publicidad principal indican que el importe máximo del depósito es el doble de las aportaciones y constituciones por movilización externa efectuadas al Plan Caixa.

Realmente el producto ofertado es el plan de pensiones y no el depósito pero la publicidad de La Caixa parece reflejar que el gancho de la operación es el depósito para conseguir la contratación del plan de pensiones. No indicando ninguna condición del plan de pensiones. El producto es Depósito Plan caixa 7 cuando realmente el producto ofertado es un plan de pensiones y un depósito.

En la publicidad se destaca de manera exagerada la rentabilidad del 7% pero para ello hay que contratar el plan de pensiones.

El consumidor prestará atención al mensaje destacado Depósito Plan Caixa 7 cuando realmente el producto ofertado es un plan de pensiones.

Vista la publicidad no es difícil imaginar que un consumidor medio prestará atención preferentemente al mensaje destacado Depósito plan caixa 7 y realmente el consumidor puede creer que lo que se ofrece es un Depósito al 7% sin más, ignorando las limitaciones que de éste se recogen en la parte secundaria del anuncio. Esta publicidad puede conducir a error al consumidor.



## ENTIDAD: LA CAIXA

### PRODUCTO: PLAN CAIXA 7

#### LO QUE ES APARENTE:

Plan de pensiones Garantizado

Interesantes beneficios: 100% aportación a 7/11/2013, 16 % de la revalorización el 7/11/2013

Opción a escoger, entre 7% TAE a siete meses en efectivo o imposición a plazo de un año al 7% TAE

Importantes ventajas fiscales

#### LO QUE NO ES APARENTE:

Se trata de un plan de pensiones garantizado, el cual te garantiza el 100% del capital a fecha de 100% de la aportación más un 16 % de la revalorización que realmente es la suma de las TAE's durante el periodo 2007 a 2013. Como obsequio por contratar el producto, te darán un 7% TAE a siete meses de lo aportado entre el 3 de septiembre y 31 de octubre o bien un 7% anual si se escoge el depósito de 12 meses.

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

El folleto está lleno de apartados y asteriscos en cada condición que ofertan

Te ofrecen una alta deducción fiscal, tomando como índice publicitario el que se aplica a comunidades con fiscalidad diferente

No mencionan en ningún momento cual es la política de inversión del plan de pensiones La TAE del 7% en caso de escoger el efectivo no es tal, sino que la rentabilidad es inferior.

Se trata de un folleto confuso, con numerosos apartados de letra pequeña, pero aparte de esto, no da una información veraz y eficaz, ya que por un lado la TAE que se aplica a la hora de escoger el obsequio de recibir en efectivo el 7% TAE en 7 meses, puede llevar a la confusión del consumidor, así como ofrecer una deducción fiscal que no se aplica a todo tipo de Comunidades, con lo que estaría incumpliendo el 13 de la LGDCU.



## ENTIDAD: BANCO SABADELL

### PRODUCTO: SABADELL ATLÁNTICO

#### LO QUE ES APARENTE:

Nos ofrece un depósito doble en el cual se mezcla la imposición a plazo fijo con la revalorización de Telefónica

50% de la inversión va a un depósito a plazo de 6 meses al 6% TAE

50% de la inversión a revalorización de acciones de Telefónica a 12 meses

En caso de que las acciones de telefónica bajen de valor a fin del pazo de 12 meses, se recupera lo invertido

#### LO QUE NO ES APARENTE:

Se trata de un depósito estructurado, el cual tiene una parte que va referenciada a las acciones de telefónica, la cual no admite cancelación de ninguna de las partes

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

Se menciona la palabra depósito, cuando en realidad se estructura en dos partes diferentes,

No permiten cancelaciones de ninguna de las partes

Provoca la confusión en el consumidor, ya que cuando divide el capital que va a cada uno de las dos partes en que se divide el producto, la parte que va a plazo fijo, menciona la palabra de inversión, cuando no lo es tal, puesto que el capital que se deposita en un plazo fijo en ningún momento se invierte. Por ello incumpliría el 13 de la LGDCU, al transmitir una información que puede causar confusión de cara al consumidor.



## ENTIDAD: BBVA

### PRODUCTO: BOLSA DIRECTA

#### LO QUE ES APARENTE:

Servicio especializado en valores

Servicio de compras o ventas de valores

Asesoramiento personalizado

#### LO QUE NO ES APARENTE:

Se trata de un servicio de asesoramiento personal, al cual podrás realizar tus órdenes de venta y compra de acciones, así como recibir información de todo tipo de asesoramiento financiero, referente a los mercados y tus inversiones

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

El folleto no tiene ninguna especificación sobre el coste a desempeñar por estos servicios, por lo que se procede a llamar al teléfono de de información que aparece en el folleto, información en el cual nos comunican que las órdenes de compra y venta llevan sus comisiones correspondientes y aparte si no se cumplen una serie de requisitos, los cuales no se informan, el servicio tendría un coste de 300 euros A la hora de informar sobre el servicio en ningún momento habla del coste del mismo

Incumple el art.4 LGP y para mas concreción en lo referente al artículo 5.3 ya que omite los datos referentes a condiciones económicas.





## ENTIDAD: BBVA

### PRODUCTO: FONDO GARANTIZADO 5 X 5

#### LO QUE ES APARENTE:

Ofrece una rentabilidad del 5% el primer año

El segundo año, si el valor de las 4 acciones referenciadas está por encima del inicial, la garantía vence y recibes la revalorización media mensual con un mínimo del 10% (TAE), sino se porroga un año más y así sucesivamente hasta el 5º año( subiendo el porcentaje un 5% cada año)

El capital estará garantizado a vencimiento de la garantía.

#### LO QUE NO ES APARENTE:

Se trata de un fondo de inversión, referenciado a la cartera de las 4 acciones y cuyo rendimiento se condiciona al valor inicial de las acciones cada año

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

El folleto es quizás algo confuso de cara a inversores con poca experiencia en este tipo de productos

El Fondo solo ofrece la garantía en caso de que las acciones no suban de su valor inicial, pero en ningún momento se menciona que sucede si las acciones bajan.

No se mencionan los gastos de comisiones que acarrear

Omite datos esenciales a la hora de contratar un producto como son gastos que acarrear por la adquisición , utilización y prestación de servicios, por lo que incumple el art. 4 y 5,3 de la LGP.



## ENTIDAD: CAIXA PENEDÉS

### PRODUCTO: PLANES DE PENSIONES

#### LO QUE ES APARENTE:

Flexibilidad total

Asesoramiento personalizado

Amplia Gama

Con interesantes ventajas fiscales

#### LO QUE NO ES APARENTE:

Informa de manera genérica sobre los diferentes planes de pensiones de que dispone la entidad, poniendo ejemplos beneficiosos para la entidad, que pueden crear falsas expectativas en los clientes.

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

El folleto menciona de carácter generalista la información acerca de los fondos

Realmente no informa nada que no sepa ya el consumidor a la hora de contratar este tipo de productos

Al cambiar de año las rentabilidades cambian, siendo que si tenemos menos de mil euros las rentabilidad sera la de una cuenta corriente normal.

A la hora de explicar los fondos de inversión, en lo relativo a la política de inversión te informa la clase de cada uno, en que tipo de renta invierte, para luego posteriormente comentar que esta es una composición teórica.

Se aplicaría en este caso el artículo 13,1 de la LGDCU, puesto que a la hora de informar sobre la clase de fondos que son y su política de inversión, la información no es suficiente puesto que no informa sobre las características esenciales, en algo tan importante como es la política de inversión.



## ENTIDAD: CAJA DUERO

### INFORMACIÓN REFERENTE A DIVERSOS DEPÓSITOS

#### LO QUE ES APARENTE:

Te detalla la tipología de depósitos que ofrece la entidad a través de sus sucursales y también de internet. También ofertan cuentas a empresas con liquidaciones mensuales y intereses atractivos

#### LO QUE NO ES APARENTE:

Se trata de una cuenta corriente para nuevos clientes, los cuales la expectativa de interés es del 5% TAE anual, la cual solo se mantendrá durante un plazo de 3 meses, puesto que solo dura desde octubre a diciembre del 2007 por lo que, tal rentabilidad luego no llegará a ser tal, sino inferior

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

El folleto no tiene ninguna mención de estar registrado en el Banco de España. Te resaltan de manera general los depósitos que oferta la entidad

No te indica si se puede realizar la cancelación anticipada de los depósitos y en tal caso la penalización que conllevaría

No muestra si existe posibilidad de cancelación anticipada, y en tal caso que penalización experimentaría, por lo que incumple el deber de información del artículo 13,2 de la LGDCU y el 4 de la LGP y 5,3LGP al omitir condiciones económicas del producto

No cumple con el artículo 10 de la Orden 12 de diciembre de 1989 del Mº Economía, ya que hace referencia al rendimiento y no se menciona en ningún lado que este inscrito en el registro del Banco de España.

**Y a ti, ¿cuánto te dan?**

Nadie te da más

En Caja Duero tienes muchas opciones para escoger. Elige la que mejor se adapta a tus necesidades y compromisos.

| Depósito                    | Interés Nominal                                                                             | Liquidación de Intereses | T.A.E. |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------|
| Depósito 1 mes              | 4,47%                                                                                       | Al vencimiento           | 4,57%  |
| Depósito "RECORDE" 3 meses  | 6,15%                                                                                       | Al vencimiento           | 6,55%  |
| Depósito 12 meses           | 4,75%                                                                                       | Trimestral               | 4,85%  |
| Depósito Costeable 12 MESES | 5,75% primer semestre, 4,75% segundo semestre, 4,50% tercer semestre, 5,50% cuarto semestre | Semestral                | 4,55%  |

Y a través de Línea Duero (900 37 37 37) o en cajaduero.es tienes estas opciones: "Cuenta Duero" para tu Comunidad o en tu país de casa.

Y a ti, ¿cuánto te dan?

Nadie te da más

En Caja Duero tienes una amplia gama de productos de ahorro de alta rentabilidad para que escojas el que mejor se adapta a tus necesidades. Dale la vuelta y compruébalo

900 37 37 37 | www.cajaduero.es

Caja Duero

## ENTIDAD: BARCLAYS

### DEPÓSITO BARCLAYS 10% Y DEPÓSITO 7

#### LO QUE ES APARENTE:

Ofrece un 10% TAE a un mes y una vinculación a una cuenta remunerada del 3,5% TAE. La otra alternativa es un Depósito a 3 meses a 7% TAE y también vinculado a la cuenta anterior

Liquidación en ambos casos al vencimiento

Inversiones en torno de 3000 a 60.000. Total disponibilidad de dinero

#### LO QUE NO ES APARENTE:

Se trata de un depósito el cual, ofrece un alto tipo de interés, pero que realmente no resulta ser el real, puesto que la TAE se calcula de manera anual. Por otro lado están vinculados ambos a una cuenta que no ofrece la posibilidad de domiciliar nóminas ni recibos,

Aunque se ponga total disponibilidad del dinero, no es tal porque se entremezcla la publicidad del depósito en si con el de la cuenta que si tiene total disponibilidad, ya que en una visita a la entidad donde se recogió este folleto, se el depósito de un mes no permitía la cancelación anticipada

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

El folleto con números grandes y bien visibles trata de atraer al cliente, con una gran rentabilidad. La visita a la entidad nos sirvió para conocer alguna característica que aparece confusa en el mismo

Es una manera de captar clientes, puesto que es exclusivo para nuevos clientes.

Engaña en el uso de la TAE, ya que ofrece una alta rentabilidad que luego no es tal, por lo que puede llegar a confundir al consumidor en cuanto a sus expectativas económicas, por ello volvemos a referenciar el artículo 13,1 en lo referente a que no muestra una información veraz

Por otro lado se menciona la posibilidad de disponer del dinero, pero no especifica si es en el depósito, por lo que sería aplicable el 4 y 5,3 de la LGP, por omitir este dato que puede causar perjuicios económicos de cara al consumidor.

Ofrece un depósito Barclays al 7 % durante 3 meses y una cuenta remunerada al 3,5 % TAE.

Tal y como aparece en la publicidad esta información tiende a una confusión muy grave del consumidor porque no sabe lo que está contratando.

**Lanzado o paciente. Lo importante no es el cómo, es el cuánto.**

**10% T.A.E. a 1 mes**

**Depósito Barclays 10% T.A.E. a 1 mes**

**3,5% T.A.E.**

**Alcance rentabilidad en sólo 1 mes**

**Acumule intereses por su dinero en 3 meses**

**Depósito Barclays 7% T.A.E. a 3 meses**

**3,5% T.A.E.**

Elige ahora el Depósito Barclays que más se adapte a usted: Depósito a 1 mes 10% T.A.E. o Depósito a 3 meses 7% T.A.E.

Y en ambos casos, disfrute después de la Cuenta Remunerada al 3,5% T.A.E.

En Barclays le damos dos posibilidades para que toque la mejor rentabilidad a su dinero

Flexibilidad. Alcance. En Barclays le damos dos posibilidades para que toque la mejor rentabilidad a su dinero

## ENTIDAD: LA CAIXA

### PRODUCTO: DEPÓSITO 10 PLUS

#### LO QUE ES APARENTE:

Rendimiento inmediato, llevándose un regalo  
Rendimiento Fijo el Primer Mes  
Rendimiento Variable al Vencimiento  
100% capital garantizado.

#### LO QUE NO ES APARENTE:

Se trata de un Depósito estructurado, el cual una parte va a imposición a plazo de un mes y el resto de los meses (14) la suma de los rendimientos mensuales del índice Ibex 35 o Eurostoxx 50.

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

El folleto se centra más en la características de los productos que se ofrecen de "regalo" que en las de el producto en sí. Resulta muy confuso a simple vista. No se concreta el criterio que se utiliza para elegir entre el Ibex 35 y el Eurostoxx 50, No aclara en demasía que sucede si los índices anteriores bajan. Ofrece una rentabilidad del 10% anual durante el primer mes que en realidad es un escaso 0,85%

Engaña en el uso de la TAE, ya que aunque la muestra, tergiversa la información ,por lo que se aplicaría el artículo 13,1 de la LGDCU, al no contener una información VERAZ, ya que el 10% en realidad es un 0,85% debido a que esa cifra hay que dividirla por 12. Por otro lado también se podría decir que el producto en sí no esta muy bien detallado, al contrario que los productos que se regalan, con lo que no sería una información muy EFICAZ la que se detalla

En cuanto habla de que si se realiza una imposición a plazo de 15 meses,, se llevan uno de los artículos, hay que tener en cuenta que estos regalos no son tal, sino que se incluyen a la hora de calcular la TAE.



## ENTIDAD: BANCO POPULAR

### PRODUCTO: DEPÓSITO DOBLE CRECIMIENTO

#### LO QUE ES APARENTE:

Ofrece la rentabilidad del plazo fijo con una TAE del 12% referenciada al depósito de 3 meses

El otro 50 % de su inversión va a un depósito referenciado al Ibex 35 a 18 meses

Recuperación de capital a vencimiento

Liquidación intereses al vencimiento

#### LO QUE NO ES APARENTE:

Se trata de un depósito estructurado el cual va la mitad a parte fija y la otra mitad referenciada al Ibex 35, sin nombrar en que consiste tal referencia, si a su evolución mensual, anual, trimestral....La parte fija se ofrece un alto interés que no es tal, puesto que el 12% a tres meses en realidad es un 3%.



#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

El folleto utiliza la imagen de una personalidad pública con el fin de publicitar su alto interés, en referencia a la altura del la persona. Te resaltan unas rentabilidades altas que posteriormente no son tales,. No especifica en que consta la referencia al IBEX35

Engaña en el uso de la TAE, ya que aunque la muestra, tergiversa la información ,por lo que se aplicaría el artículo 13,1 de la LGDCU, al no contener una información VERAZ, ya que el 12% en realidad es un 3% debido a que esa cifra hay que dividirla por 12. Por otro lado también se podría decir que el producto en sí no especifica en que se basa al referenciar esa parte de inversión al Ibex 35, por lo que no es una información muy EFICAZ.

No muestra si existe posibilidad de cancelación anticipada, y en tal caso que penalización experimentaría, por lo que incumple el deber de información del artículo 13,2 de la LGDCU y el 4 de la LGP y 5,3LGP al omitir condiciones económicas del producto



## ENTIDAD: IBERCAJA

### PRODUCTO: DEPÓSITO COSECHA 2007

#### LO QUE ES APARENTE:

5%TAE

Duración de depósito 6 meses

Cobro de intereses al vencimiento

Tipo nominal anual desde 4,939

A partir de 3000, luego múltiplos de 100 hasta 30.000€

#### LO QUE NO ES APARENTE:

Se trata de un depósito a plazo fijo, con un tipo de interés del 5% TAE



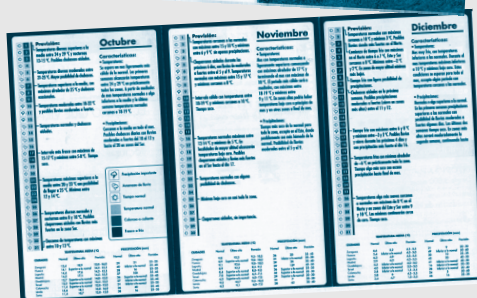
#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

Nos habla la mayor parte del folleto de condiciones climatológicas, que nada tienen que ver con el producto en cuestión.

Nos ofrecen una TAE del 5. Nos hablan de que el cobro de intereses es al vencimiento, pero no dicen nada de la penalización en caso de cancelación anticipada

La oferta del depósito en cuestión hace referencia a un depósito con un interés fijo del 5%, pero no de todos los depósitos. No se nos menciona tampoco si existe posibilidad de cancelación anticipada, y en tal caso la penalización que conllevaría.

Por la falta de información en el folleto estamos ante publicidad engañosa, ya que omite datos esenciales de cara a su posterior contratación como es si existe posibilidad de cancelación anticipada (art. 4 LGP y 5,3 LGP).



## ENTIDAD: CAI

### PRODUCTO: DEPÓSITO OCHO

#### LO QUE ES APARENTE:

Depósito a tipo fijo; 8% a 12 meses (70% inversión)

Depósito referenciado 30 % Inversión, con 20% revalorización media del índice Ibex 35 a 36 meses

Cobro de intereses al vencimiento

#### LO QUE NO ES APARENTE:

Se trata de un depósito estructurado, en el cual la parte fija tiene la rentabilidad señalada y la otra dependerá de la revalorización del Ibex 35, garantizando un mínimo del 2% del nominal de la inversión

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

Nos de un depósito estructurado, el cual, ira referenciado a una parte fija y otra al índice del Ibex 35. La distribución es del 70-30 cuando lo normal es el 50/50. No se nos menciona si existe la posibilidad de cancelación anticipada. No se menciona si existe la posibilidad de cancelación anticipada, y si la parte referenciada al Ibex esta garantizada. No aparece el N° registro de esta publicidad en el Banco de España.

La oferta del depósito en cuestión hace referencia a un depósito estructurado, pero aunque especifica bien las rentabilidades y las partes que van a fijo y al Ibex, no menciona si se pueden cancelar anticipadamente con la penalización que conllevaría y tampoco si la parte que esta referenciada a bolsa esta garantizado el capital inicial. Por la falta de información en el folleto estamos ante publicidad engañosa, ya que omite datos esenciales de cara

a su posterior contratación como es si existe posibilidad de cancelación anticipada (art. 4 LGP y 5,3 LGP).

No cumple con el artículo 10 de la Orden 12 de diciembre de 1989 del M° Economía, ya que hace referencia al rendimiento y no se menciona en ningún lado que este inscrito en el registro del Banco de España.



## ENTIDAD: BANKINTER

### PRODUCTO: DEPÓSITO BANKINTER 10

#### LO QUE ES APARENTE:

Ofrece un 10% TAE a un mes

Para personas físicas que se hagan clientes o clientes que hayan incrementado su saldo en el Banco el día 20/09/2007

Liquidación en ambos casos al vencimiento

Importe mínimo 3000 a 60000 €

#### LO QUE NO ES APARENTE:

Se trata de un depósito el cual, ofrece un alto tipo de interés, pero que realmente no resulta ser el real, puesto que la TAE se calcula de manera anual, No menciona nada acerca de posibilidad de cancelación anticipada.

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

La visita a la entidad nos sirvió para conocer alguna característica que aparece confusa en el mismo, como es la no posibilidad de cancelación anticipada.

A la hora de realizar la entrevista con el comercial se pregunto por la publicidad, y se remitió esta información comercial.

**bankinter.**  
**Depósito 10%.**

- Depósito a 30 días.
- Para personas físicas que se hagan clientes o para clientes que hayan incrementado su saldo en el banco desde el día 20.09.2007
- T.A.E. :10%.
- Tipo de interés nominal: 9,57%.
- Liquidación y abono de intereses a vencimiento. Sin posibilidad de renovación automática.
- Importe mínimo : 3.000€.
- Importe máximo por cliente: 60.000€.

**Fiscalidad**

- Contratable exclusivamente a través de nuestras oficinas, red de agentes o banca telefónica.
- Esta oferta es incompatible con cualquier otro depósito promocional.
- Retención automática del 18% de los intereses. Tributarán también al 18%.
- Para los no residentes en España con declaración de no residencia fiscal en vigor: Retención fiscal no aplicable.

## ENTIDAD: BBVA

### PRODUCTO: FONDO BBVA EUROPA OBJETIVO 125

#### LO QUE ES APARENTE:

Ofrece un 6% al vencimiento de la garantía o el 100% revalorización media mensual del Erusotoxx 50 con un máximo del 50%,

Te garantizan un mínimo del 6% a 2010

Capital garantizado.

#### LO QUE NO ES APARENTE:

Se trata de un Fondo garantizado con una rentabilidad también garantizada si no te sales del fondo durante el periodo de garantía.

**Fondo BBVA Europa Objetivo 125.**

Te presentamos dos alternativas de inversión para sacar partido a tus ahorros:

**Fondo BBVA Europa Múltiple 6.**

Información en cualquier Oficina BBVA, en línea BBVA web 24 24 o en [www.bbva.es](http://www.bbva.es)

Descubre los fondos con los que empezar a contar desde el 6.

**Fondo BBVA Europa Objetivo 125.**

Un fondo garantizado a 5 años que te da un rendimiento tipo del 6% al 30/09/2010.

Además, puedes obtener rentabilidad adicional en los siguientes casos:

- Si 100% de la revalorización media mensual acumulada del Índice D1 Eurostoxx 50, con un máximo del 50% (TAE 7,72%).
- Si el Índice D1 Eurostoxx 50 supera el 20% de su valor de 2003 con un máximo del 50% de rentabilidad.

**Fondo BBVA Europa Múltiple 6.**

Un fondo garantizado a 5 años que te da un rendimiento tipo del 6% al 30/09/2010.

Además, puedes obtener rentabilidad adicional en los siguientes casos:

- Si el Índice D1 Eurostoxx 50 supera el 20% de su valor de 2003 con un máximo del 50% de rentabilidad.
- Si el Índice D1 Eurostoxx 50 supera el 20% de su valor de 2003 con un máximo del 50% de rentabilidad.

Como ves en el siguiente gráfico, la rentabilidad del Fondo BBVA Europa Objetivo 125 ha sido superior a la del Índice D1 Eurostoxx 50 durante los últimos años.

Además, considerando desde año cero y a día de hoy, el Fondo BBVA Europa Objetivo 125 ha sido superior a la del Índice D1 Eurostoxx 50 durante los últimos años.

Y en ambos casos, con tu capital garantizado.

Con los nuevos fondos BBVA Europa Objetivo 125 y BBVA Europa Múltiple 6, puedes obtener una rentabilidad superior al 6% de la TAE.

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

El folleto no indica las comisiones que se aplican al mismo

El fondo solo te va garantizar la rentabilidad si se permanece en el fondo

Es una manera de captar clientes, puesto que es exclusivo para nuevos clientes.

Omite los gastos que llevan acarreados el artículo 13.2.d. el cual indica que en la publicidad debe ir incluida los gastos asociados a los productos, y en este caso de fondo de inversión,

## ENTIDAD: LA CAIXA

### PRODUCTO: DEPÓSITO PLANCAIXA 7

#### LO QUE ES APARENTE:

Depósito al 7% TAE a un año.

Contratación de un plan de pensiones.

#### LO QUE NO ES APARENTE:

La realidad es que contratando el plan de pensiones PlanCaixa 7 plus que con la publicidad indicada se desconoce las condiciones del plan de pensiones, puede contratar un depósito a un año y ofrecen en ese un 7% TAE.

Tiene limitación de tiempo la contratación del depósito y limitación de cantidad.

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

Leyendo detenidamente la publicidad en letra más pequeña y limitando la publicidad principal indican que el importe máximo del depósito es el doble de las aportaciones y constituciones por movilización externa efectuadas al Plan Caixa 7 Plus entre el 5/11/07 y el 31/12/07.

Realmente el producto ofertado es el plan de pensiones y no el depósito pero la publicidad de la Caixa parece reflejar que el gancho de la operación es el depósito para conseguir la contratación del plan de pensiones. No indicando ninguna condición del plan de pensiones. El producto es Depósito plan caixa 7 cuando realmente el producto ofertado es un plan de pensiones y un depósito.

En la publicidad se destaca de manera exagerada la rentabilidad del 7% pero para ello hay que contratar el plan de pensiones. Vista la publicidad no es difícil imaginar que un consumidor medio prestará atención preferentemente al mensaje destacado Depósito plan caixa 7 y realmente el consumidor puede creer que lo que se ofrece es un Depósito al 7% sin más, ignorando las limitaciones que de éste se recogen en la parte secundaria del anuncio. Concluir que esta publicidad puede inducir a error al consumidor principalmente por el nombre del producto Depósito plan caixa 7.



## ENTIDAD: LA CAIXA

### PRODUCTO: IMSERSO (CLUB ESTRELLA)

#### LO QUE ES APARENTE:

En La Caixa su pensión le da más

10% de descuento en los billetes de viaje del Imserso, en la foto sale autobús, avión y coche.

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

Promoción Exclusiva para clientes con la pensión domiciliada en La Caixa o que la domicilien

Descuento aplicable al importe a pagar, en las oficinas de La Caixa de los billetes de viaje del programa de viaje para mayores del Imserso

Oferta limitada a un máximo de dos billetes (1 para el pensionista y otro para el acompañante, para el mismo viaje) y válido en todo el territorio nacional, excepto en Cataluña y Las Islas Baleares. Válido desde 12/11/07 al 22/02/08

No proporciona información económica que resulte interesante para el consumidor. Se centra en el descuento que ofrece a sus clientes.



## ENTIDAD: CAJA CANTABRIA

### PRODUCTO: PLAN DE PENSIONES

#### LO QUE ES APARENTE:

Este año también puede comprarlos, aparece Papa Noël haciendo submarinismo.

DVD grabador LG RH278H por solo 12 cuotas de 30€ al mes

Televisor LCD 19" Samsung LE1971 B por solo 12 cuotas de 33€ al mes

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

Y este año abriendo un plan o ingresando en su Plan 1200 €, puede adquirir también estos estupendos artículos

Oferta válida desde el 19/11/07 hasta finales del 2007. Precio promoción exclusiva VP SL, para los clientes de Caja Cantabria que interviene

Centra la publicidad en la promoción de los productos que puede adquirir el cliente de Caja Cantabria si abre un plan de pensiones. No da información económica sobre el producto que ofrecen y puede considerarse como publicidad engañosa.



AHORRO INVERSIÓN

## ENTIDAD: SANTANDER

### PRODUCTO: PLAN DE PENSIONES

#### LO QUE ES APARENTE:

Consolidación Eurostoxx2 Garantizado

100% Garantizado

70% Revalorización

4% Consolidación

Y lo mejor está por venir. Queremos ser tu banco. 150 años

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

Garantía externa al plan ofrecido por el Santander S.A. para las aportaciones o traspasos realizados hasta 02/2008 y que mantengan los derechos consolidados/ económicos hasta el 17/02/2015

No informa ni sobre comisiones ni sobre aportación mínima. La consolidación es un término poco familiar para el consumidor.



## ENTIDAD: LA CAIXA

### PRODUCTO: IMSERSO (CLUB ESTRELLA)

#### LO QUE ES APARENTE:

En La Caixa su pensión le da más

10% de descuento en los billetes de viaje del Imerso, en la foto sale autobús, avión y coche.

#### LO QUE NO ES APARENTE:

Promoción Exclusiva para clientes con la pensión domiciliada en La Caixa o que la domicilien. Descuento aplicable al importe a pagar, en las oficinas de La Caixa de los billetes de viaje del programa de viaje para mayores del Imerso

Oferta limitada a un máximo de dos billetes (1 para el pensionista y otro para el acompañante, para el mismo viaje) y válido en todo el territorio nacional, excepto en Cataluña y Las Islas Baleares. Válido desde 12/11/07 al 22/02/08

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

Incita a domiciliar la pensión para conseguir descuento en viajes que tienen limitación.

No incluye los gastos de comisión, de mantenimiento ni administración, porque luego te cobrarán por prestar los servicios, por domiciliar la pensión. Es una forma de vincularse excesiva.

Vista la publicidad, no es difícil imaginar que un consumidor medio prestará atención preferente al mensaje destacado 10% de descuento en los billetes de viaje del Imerso, (autobús, avión y coche como sale en el dibujo), se puede ver ignorando las limitaciones de la parte secundaria del anuncio.

Nos ofrece una información incompleta y reduce al máximo la letra de las limitaciones.



## ENTIDAD: CAJA CANTABRIA

### PRODUCTO: PLAN DE PENSIONES

#### LO QUE ES APARENTE:

Este año también puede comprarlos, aparece Papa Noël haciendo submarinismo.

DVD grabador LG RH278H por solo 12 cuotas de 30€ al mes

Televisor LCD 19" Samsung LE1971 B por solo 12 cuotas de 33€ al mes

#### LO QUE NO ES APARENTE:

Y este año abriendo un plan o ingresando en su Plan 1200 €, puede adquirir también estos estupendos artículos

Oferta válida desde el 19/11/07 hasta finales del 2007. Precio promoción exclusiva VP SL, para los clientes de Caja Cantabria que interviene

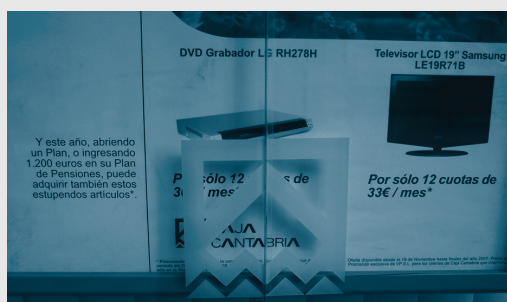


#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

El folleto utiliza la imagen de Papa Noël con el fin de publicitar su interés, La Navidad.

El folleto se centra más en las características de los productos que se ofrecen de regalo que en los productos en sí.

El producto principal que es el plan de pensiones, no está bien detallado, destacando principalmente los productos de regalo, no indica las condiciones de contratación del Plan de pensiones (Comisiones, gastos y rentabilidad).





## ENTIDAD: SANTANDER

### PRODUCTO: PLAN DE PENSIONES

#### LO QUE ES APARENTE:

Consolidación Eurostoxx2 Garantizado

100% Garantizado. 70% Revalorización. 4% Consolidación

Y lo mejor está por venir. Queremos ser tu banco

150 años

#### LO QUE NO ES APARENTE:

Garantía externa al plan ofrecido por el Santander S.A. para las aportaciones o traspasos realizados hasta 02/2008 y que mantengan los derechos consolidados/económicos hasta el 17/02/2015

#### AECTA AL CONSUMIDOR:

Garantizado, te garantiza el 100% del capital para aportaciones o traspasos hasta 02/08 + 70% de la revalorización media del Dow Jones Eurostoxx 50 + consolidación de los múltiplos 4% alcanzados por la revalorización media del índice.

No menciona en ningún momento la política de inversión de planes de pensiones. La información que proporciona no es suficiente puesto que no informa sobre las características esenciales del plan de pensiones ni en su política de inversión.



## ENTIDAD: CAJA DE BURGOS

### PRODUCTO: DEPÓSITO BIENVENIDA (PLAZO FIJO)

#### LO QUE ES APARENTE:

Plazo: 3 meses

TAE: 6,25 %. Interés Nominal Anual: 6,11%

Importe mínimo: 5.000; Importe máximo: 50.000€

Destinatarios: Nuevos clientes o Incremento de máximo saldo histórico.

Liquidación de intereses: Al vencimiento.

#### LO QUE NO ES APARENTE:

Estamos ante un depósito a plazo fijo con una duración trimestral y con una TAE del 6,25%

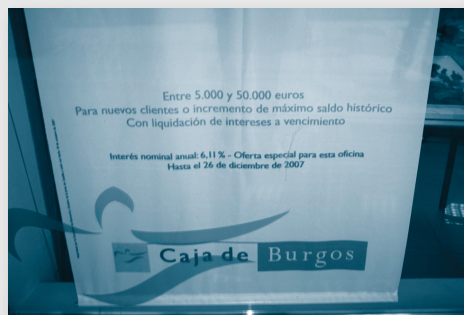


#### AECTA AL CONSUMIDOR:

Contrato de depósito a plazo fijo dirigido a nuevos clientes o incremento de máximo saldo histórico de una determinada sucursal de esa entidad.

El producto podía ser contratado hasta el 26/12/07 y su duración es de tres meses, liquidando los intereses al vencimiento (liquidación trimestral).

No se especifica la posibilidad de cancelación anticipada, y si ésta lleva aparejada o no una penalización. La publicidad de este producto tampoco se manifiesta sobre la posibilidad de prorrogar dicho depósito, si esta prórroga es automática (con lo que sería preceptivo para su cancelación orden expresa del cliente).



## ENTIDAD: BANCAJA

### PRODUCTO: PLAZO FIJO

#### LO QUE ES APARENTE:

5%, hemos puesto el interés en lo más alto

#### LO QUE NO ES APARENTE:

5% Nominal\*5.09 TAE

Plazo Fijo a 6 meses para cualquier importe, desde 300€ abono trimestral. Fiscalidad sujeta a la legislación vigente

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

Interés 5,09 TAE anual, solamente se mantendrá durante un plazo de seis meses, por lo que, tal rentabilidad luego no llegará a ser tal, sino inferior 2,5% semestral.

Indica de forma llamativa el 5% pero realmente no nos beneficiaremos del 5% a un año porque la duración del plazo fijo es de 6 meses por lo que no es tan atractiva la oferta y tal y como aparece.

Plazo fijo que no da información sobre la imposición mínima a realizar ni los gastos por la cancelación anticipada.



## ENTIDAD: ZURICH

### PRODUCTO: SEGURO DE VIDA AHORRO

#### LO QUE ES APARENTE:

Nuevo Zurich Pias

5% interés\*, mañana igual que hoy

#### LO QUE NO ES APARENTE:

El 5% de interés técnico sólo se aplica si se contrata antes del 31 de diciembre de 2007.

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

Podrá asegurarse unos ingresos extra en el futuro

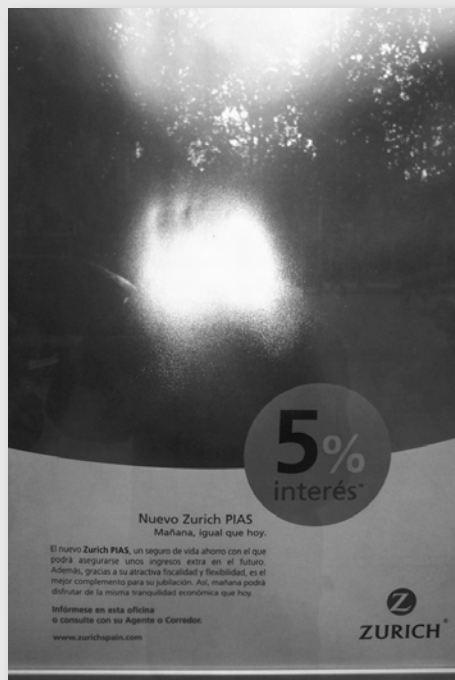
Atractiva fiscalidad y flexibilidad, es el mejor complemento para su jubilación, así que mañana podrá disfrutar de la misma tranquilidad económica que hoy

Infórmese o consulte con su agente o corredor

En la publicidad ofertan un producto cuyo interés técnico garantizado es del 5%, siempre y cuando se contrate antes del 31/12/07. Lo que no se dice es que el interés técnico que ofrece ese producto es del 2,3% (interés técnico garantizado hasta el 2019).

Por otra parte, se indica la posibilidad de rescate de las cantidades aportadas desde el primer momento, y de las ventajas fiscales que ofrece el producto; no obstante, no advierte al consumidor de las consecuencias de dicho rescate: pérdida de estas ventajas fiscales.

Seguro de vida que garantiza un 5 % de interés durante su duración. La información no es suficiente ya que no considera las características esenciales que debe conocer el cliente. Remite al cliente a consultar a su agente o corredor.



## ENTIDAD: ZURICH

### PRODUCTO: PLAN DE PENSIONES

#### LO QUE ES APARENTE:

La mejor cosecha para tu futuro, hoy

Haz tuyo uno de estos fantásticos regalos

TV 20" Plasma Philips- Nevera para vinos - Jamón - Cafetera Nespresso

Hay muchos para elegir

Entra e infórmate

#### LO QUE NO ES APARENTE:

Ausencia total de información sobre el producto publicitado. Centra la campaña en los regalos, desinformando al consumidor sobre las características del producto comercializado.

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

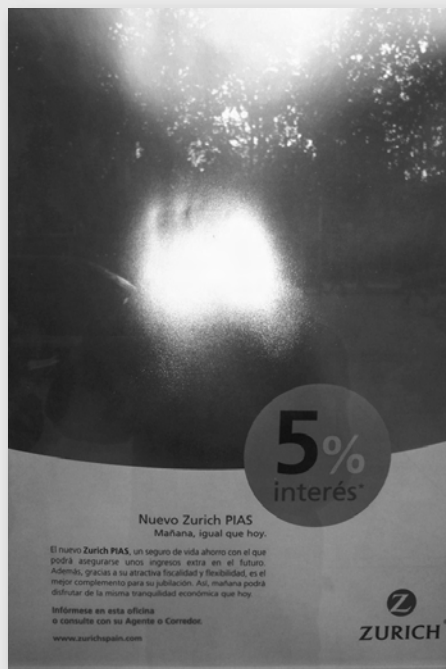
Prioriza los regalos, detallándolos y especificando los regalos y anunciando que hay más regalos. No explica las condiciones del Plan de Pensiones ofertados.

No transmite una información completa. El producto principal que es el plan de pensiones, no está bien detallado, destacando principalmente los productos de regalo.

No informa sobre las características esenciales, en algo tan importante como es la política de inversión.

Este producto se centra exclusivamente en los regalos sin hacer mención de las características propias del plan de pensiones.

Información deficiente del producto; el cliente se ve obligado a preguntar al comercial para tener una idea de las condiciones del producto que ofrecen.



## ENTIDAD: BBVA

### PRODUCTO: PLAN DE PENSIONES BBVA PROTECCIÓN

#### LO QUE ES APARENTE:

Te regalamos hasta un 5% extra por tus aportaciones

#### LO QUE NO ES APARENTE:

Entidad promotora y depositaria BBVA

Entidad Gestora BBVA Pensiones SA

Según condiciones Generales establecidas en el Boletín de Adhesión a la Bonificación de BBVA conforme al importe contratado. Permanencia exigida de 5 años para conseguir la bonificación de la promoción. Promoción válida hasta el 31/12/07

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

Sólo se bonifica si se permanece en el Plan si permanece durante 5 años, es una forma de fidelizar al cliente ya que es excesivo.

La forma de llamar la atención al consumidor es indicando que se bonifica la contratación al plan de pensiones bbva protección hasta un 5% extra por sus aportaciones pero no indica en donde se invierte en el plan de pensiones bbva protección.

El consumidor desconoce el plazo de permanencia exigido para obtener esa bonificación.



## ENTIDAD: CAIXA CATALUÑA

### PRODUCTO: DEPÓSITO

#### LO QUE ES APARENTE:

7.5% el primer mes  
5% Resto 16 meses  
5.28% TAE

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

Te resaltan de manera general los depósitos que oferta la entidad. No te indica si se puede realizar la cancelación anticipada de los depósitos y en tal caso la penalización que conllevaría.

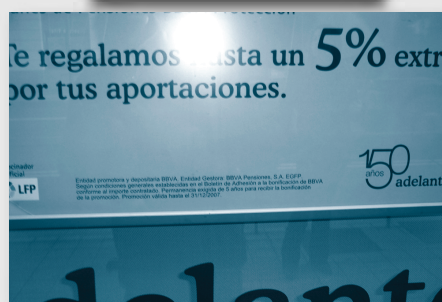
De forma no destacada te indica las limitaciones de contratación del producto:

Este producto es ofrecido a clientes con nómina domiciliada.

El dinero destinado a este producto no sea procedente de otros productos de la caixa catalunya.

No muestra si existe posibilidad de cancelación anticipada.

Realmente este producto sirve para captar a nuevos clientes y que domicilien la nómina o bien para clientes ya de la entidad que tengan domiciliada la nómina y traspasen sus ahorros de otra entidad.



## ENTIDAD: BARCLAYS

### PRODUCTO: DEPÓSITO BARCLAYS

#### LO QUE ES APARENTE:

7%TAE a 3 meses+ 3.5 % TAE en cuenta remunerada

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

Se trata de un depósito el cual, ofrece un alto tipo de interés, pero que realmente no resulta ser el real, puesto que la TAE se calcula de manera anual y el plazo es para tres meses realmente.

El folleto con números grandes y bien visibles trata de atraer al cliente, con una gran rentabilidad.

Engaña en el uso de la TAE, ya que ofrece una alta rentabilidad que luego no es tal, por lo que puede llegar a confundir al consumidor en cuanto a sus expectativas económicas.



## ENTIDAD: CITIBANK

### PRODUCTO: DEPÓSITO

#### LO QUE ES APARENTE:

Depósito a un mes de citibank

Cuidado Rentabilidad bestial: 10%TAE

El salvaje depósito a un mes de citibank

#### LO QUE NO ES APARENTE:

Tipo anual nominal de 9.57%. Liquidación de intereses a vencimiento

Ofrece un 10% TAE a un mes y Liquidación al vencimiento

Se trata de un depósito el cual, ofrece un alto tipo de interés, pero que realmente no resulta ser el real, puesto que la TAE se calcula de manera anual

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

El folleto con números grandes y bien visibles trata de atraer al cliente, con una gran rentabilidad

Engaña en el uso de la TAE, ya que ofrece una alta rentabilidad que luego no es tal, por lo que puede llegar a confundir al consumidor en cuanto a sus expectativas económicas, por ello volvemos a referenciar el artículo 13,1 en lo referente a que no muestra una información veraz

No muestra si existe posibilidad de cancelación anticipada, y en tal caso que penalización experimentaría, por lo que incumple el deber de información del artículo 13,2 de la LGDCU y el 4 de la LGP y 5,3LGP al omitir condiciones económicas del producto.

El cliente no cuenta con información completa sobre este depósito. No aparece reflejado conceptos como inversión mínima, gastos de cancelación.



## ENTIDAD: IBERCAJA

### PRODUCTO: DEPÓSITO EXTRA 9

#### LO QUE ES APARENTE:

6.50

#### LO QUE NO ES APARENTE:

6.5% nominal los 3 primeros meses+euribor a 3 meses los siguientes meses

5.393% TAE

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

Se trata de un depósito el cual, ofrece un alto tipo de interés, pero que realmente no resulta ser el real, puesto que la TAE se calcula de manera anual.

No muestra si existe posibilidad de cancelación anticipada, y en tal caso que penalización experimentaría, por lo que incumple el deber de información del artículo 13,2 de la LGDCU y el 4 de la LGP y 5,3LGP al omitir condiciones económicas del producto

No cumple con el artículo 10 de la Orden 12 de diciembre de 1989 del Mº Economía, ya que hace referencia al rendimiento y no se menciona en ningún lado que este inscrito en el registro del Banco de España.

Engaña en el uso de la TAE, ya que ofrece una alta rentabilidad que luego no es tal, por lo que puede llegar a confundir al consumidor en cuanto a sus expectativas económicas, por ello volvemos a referenciar el artículo 13,1 en lo referente a que no muestra una información veraz

No da información sobre importes mínimos ni gastos de cancelación ni cuando se liquidan los intereses. Únicamente habla de la rentabilidad por lo que se puede considerar publicidad engañosa.





## ENTIDAD: CAIXA GALICIA

### PRODUCTO: FONDO

#### LO QUE ES APARENTE:

Rendimiento Garantizado a 18 meses

4% (TAE 2.65%) de rentabilidad garantizada y hasta un máximo de 14% (TAE 9.12%)

#### LO QUE NO ES APARENTE:

El folleto no indica las comisiones que se aplican al mismo  
COMENTARIO:

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

Se trata de un Fondo garantizado con una rentabilidad también garantizada si no se sales del fondo durante el periodo de garantía.

Omite los gastos que llevan acarreados el artículo 13.2.d. el cual indica que en la publicidad debe ir incluida los gastos asociados a los productos, y en este caso de fondo de inversión

Valor inicial: valor liquidativo del fondo el 07/01/2008. Valor final: valor liquidativo del fondo el 06/07/2008. Dentro de su página web se incluye la siguiente nota, la cual no está expuesta en la publicidad que se ofrece al público: "La presente es una comunicación general, de carácter publicitario y se realiza exclusivamente con fines informativos, no constituyendo en ningún caso oferta o recomendación personalizada de ningún tipo. La rentabilidad registrada en el pasado no es garantía de rentabilidades futuras."

Ofrece fondo garantizado a 18 meses a un TAE del 2,65 %.

Se puede considerar publicidad engañosa ya que no recoge conceptos como importe mínimo, gastos de cancelación ni información sobre la liquidación de intereses.

Información escasa sobre el producto ofertado. No informa sobre plazos, gastos de cancelación, liquidación ni importe mínimo del fondo.



## ENTIDAD: CAJA MADRID

### PRODUCTO: DEPÓSITO

#### LO QUE ES APARENTE:

Sentido y sensibilidad

5.09%TAE en 5 trimestres

Trae tu dinero de otro banco sin perder un amigo

#### LO QUE NO ES APARENTE:

5,00% nominal anual, si a la finalización de cada período de liquidación el incremento de la Posición Global del cliente es superior al saldo total del depósito 3,96% nominal anual (4,00% TAE), si a la finalización de cada período de liquidación el incremento de la Posición Global en esa fecha y el 75% de la Posición Global a 10 de septiembre de 2007. (Posición Global = suma del saldo de todas las cuentas a la vista, depósitos y fondos de inversión gestionados por GESMADRID SGICC S.A. y que hayan sido contratados a través de Caja Madrid y Altae Banco).

#### AFECTA AL CONSUMIDOR:

Caja Madrid ha elaborado una agresiva campaña publicitaria, incluyendo el diseño de la "Guía para cambiar tu dinero de banco sin perder un amigo" para vender un depósito.

Te resaltan unas rentabilidades altas que posteriormente no son tales,

Engaña en el uso de la TAE, ya que aunque la muestra, tergiversa la información, por lo que se aplicaría el artículo 13,1 de la LGDCU, al no contener una información VERAZ, ya que el 5,09% no es en realidad debido a que esa cifra hay que dividirla por 12. Por otro lado también se podría decir que el producto en sí no especifica bien, al hablar de período de 5 trimestres, por lo que no es una información muy EFICAZ.

No muestra si existe posibilidad de cancelación anticipada, y en tal caso que penalización experimental, por lo que incumple el deber de información del artículo 13,2 de la LGDCU y el 4 de la LGP y 5,3LGP al omitir condiciones económicas del producto.

La publicidad no recoge gastos de cancelación, porcentaje garantizado de capital garantizado, ni importe mínimo, ni plazos de liquidación e intereses. Únicamente se centra en la rentabilidad que se obtiene.



## 6. CONCLUSIONES

### CONCLUSIONES

A continuación vamos a exponer aquellas conclusiones que del análisis anterior de la publicidad extraemos, para ello vamos a encuadrar los productos según sea la normativa que incumplen.

#### Publicidad engañosa

El artículo 4 de la Ley General de Publicidad, define la publicidad engañosa, como toda aquella, que del contenido de la misma, se omitan datos esenciales que induzcan al error al consumidor.

Del análisis anterior por tanto, extraemos que incumplen con este artículo:

Depósito Halifax  
Cuenta Ahorra el cambio  
Cuenta con 7  
Depósito Barclays 10 y 7  
Depósito doble crecimiento  
Depósito Cosecha  
Depósito Ocho  
Depósito 10 Bankinter  
Depósito plan caixa 7  
Depósito CitiBank  
Depósito Extra 9  
Gran Depósito Mediterraneo  
I+DFondo Grantizado 5x5  
Valores Santander  
Bolsa Directa

#### Publicidad Subliminal

El artículo 7 la define, como aquella que mediante técnicas de producción de estímulos pueda actuar sobre el público destinatario sin ser conscientemente percibido.

Esta tipología la hemos encontrado en los siguientes productos:

Cuenta Ahorra el cambio  
Depósito 10 Plus  
Planes de Pensiones Caja Cantabria  
Zurich planes de Pensiones

### Mala información

El artículo 13 de la Ley General de defensa de consumidores y usuarios, nos menciona que los productos puestos a disposición de consumidores y usuarios, deberán incorporar una información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales. Del análisis anterior extraemos los siguientes productos que no cumplen con dichos requisitos:

Cuenta Con 7  
Ahorro Bienestar  
Deposito Doble  
Depósito 10 y 7 Barclays  
Depósito 10 Plus  
Depósito doble crecimiento  
Bankinter 10  
Depósito Bienvenida  
Bancaja Plazo Fijo  
Depósito Caixa Cataluña  
Depósito Citibank  
Depósito Extra 9  
Sentido y Sensibilidad  
I+D  
Fondos Caixa Renta Variable  
Europa Objetivo 125  
Fondo Caixa Galicia  
Fondo Banco Gallego  
Plan Caixa 7  
Planes Caixa Penedés  
Imerso  
Consolidación Eurostoxx 2  
Zurich Plan de Pensiones  
BBVA Protección  
Valores Santander  
Zurich Seguro de Vida

### Falta de Registro

La Orden 12 de diciembre de 1989, en su artículo 10 establece que toda aquella publicidad financiera que hable de rendimiento o coste, deberán tener autorización previa del Banco de España.

Los siguientes productos incumplen dicha autorización;

Ahorro- Bienestar  
Caja Duero  
Depósito 8  
Depósito Extra 9  
Gran depósito mediterráneo  
Fondos Renta Variable Caixa

Podemos concluir por tanto, que la gran mayoría de los productos analizados, suelen incurrir tanto en publicidad engañosa del art. 4 de la LGP como en el incumplimiento del artículo 13.1 de la LGDCU,

Dentro de este campo, es mayoritario aquellos productos que no contienen una información suficiente, lo que lleva en muchas ocasiones a la confusión del consumidor. Por último nos encontramos con que algunas entidades, publicitan sus productos, sin tener autorización del Banco de España.



# adicae en internet

La web de los Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros

# www.adicae.net

## casos colectivos



FORUM AFINSA  
ARTE Y NATURALEZA

www.afectadosfilatelia.org



GESCARTERA

CASO OXFORD, CASO CAMBRIDGE,  
CASO OPENING, TERRA - TELEFÓNICA,  
CAJA RURAL DE VALENCIA ...

## adicae alerta



artículos  
de prensa  
actualidad  
noticias

Información de interés sobre  
Consumo en Servicios Financieros

## proyectos adicae

ADICAE comprometida con los consumidores

### ahorro inversión

hipotecas créditos rápidos,  
reunificación de deudas

### comisiones bancarias abusivas



## última hora adicae

## adicae publicaciones

Revista "Usuarios"

Otras publicaciones

Periódico  
"La Economía de los Consumidores"



Guías prácticas para negociar, contratar y defender sus derechos



Acuda a cualquiera de nuestras sedes y solicite asesoramiento o publicaciones



ADICAE pone al servicio de todos los consumidores y usuarios una publicación rigurosa y amena que resolverá sus dudas en cualquier ámbito del mundo del consumo

**¡ La Economía de los Consumidores !**

- Información imprescindible para su economía
- La mejor rentabilidad para su ahorro y consumo
- La clave de sus derechos como consumidor

## Suscríbase a La Economía de los Consumidores

Fecha: .....  
Nombre: ..... Apellidos: .....  
Domicilio: ..... CP: .....  
Ciudad: ..... Teléfono: .....  
D.N.I.: ..... Firma: .....

### Forma de Pago: 10 euros/6 números)

- ☐ Giro Postal N.º ..... por 10 euros. ☐ Cheque a nombre de ADICAE, por valor de 10 euros
- ☐ Transferencia bancaria a nombre de ADICAE, c/c 01821834150206252797, BBVA Sucursal Avda. América, 54, 50007 Zaragoza.
- ☐ Domiciliación Bancaria. Muy Sres. Mios: Les ruego que con cargo a mi cta. atiendan hasta nueva orden los recibos que presente ADICAE en concepto de suscripción a la revista LA ECONOMÍA DE LOS CONSUMIDORES.

Titular: ..... Banco/Caja: ..... Fecha: ...../...../200.....  
Agencia: ..... Dirección: .....  
Población: ..... C.P.: .....  
Código Cuenta Cliente (C.C.C.): .....

Correo: AICAR-ADICAE,  
c/ Gavín nº 12 Local  
50001 ZARAGOZA

Teléfono suscripciones: 976 390060  
Fax suscripciones: 976 390199  
Correo-e: suscripciones@adicae.net



Uno de los sistemas de comercialización más extendidos en la actualidad son las páginas web, canal en el que las entidades financieras han volcado multitud de productos para poderlos contratar. Incluso en ocasiones, las condiciones que ofrecen las entidades al contratar productos financieros a través de internet suelen ser mejores que los contratados presencialmente, lo que es lógico si pensamos en el abaratamiento de costes que para las entidades supone este canal de comercialización.

El desarrollo y extensión de las técnicas de la comunicación a distancia (sobretudo, Internet), el acceso fácil y barato a los productos financieros y su naturaleza esencialmente inmaterial, que encaja con Internet, son algunos de los factores que contribuyen a la difusión de la contratación a distancia de instrumentos financieros y servicios de inversión.

La Unión Europea (UE) ha venido adoptando nueva reglamentación para regular la venta por Internet de productos financieros como pólizas de seguros y planes de pensiones, con el objetivo de fomentar la confianza de los consumidores cuando compran estos artículos. Finalmente toda esta normativa se plasma en la ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a COMERCIALIZACIÓN A DISTANCIA DE SERVICIOS FINANCIEROS DESTINADOS A LOS CONSUMIDORES

Así, la nueva legislación, que cubre la venta a distancia de todos los productos financieros en los 15 países de la Unión, prohíbe las prácticas abusivas de marketing, como enviar productos no solicitados a clientes potenciales y cobrarles por ello.

También prohíbe el envío de correos electrónicos no solicitados ("spam"), aunque la ley dejará a cada país comunitario la posibilidad de elegir cómo hacerse cargo de este asunto. En este sentido, los gobiernos podrán elegir entre pedir el consentimiento expreso de los clientes para recibir correos electrónicos comerciales ("opt-in") o prohibirlo si el consumidor ha señalado la opción "opt out" para declinar recibir futura información.

Asimismo, las nuevas normas obligan a las compañías a dar a los consumidores información comprensible antes de vender el producto. Los consumidores deberán también poder retirarse del contrato de un fondo de pensiones en un plazo de 30 días.

La UE introdujo en 1997 normas comunes para la venta a distancia de productos a través del bloque de quince naciones, pero dejó fuera los servicios financieros.

Las medidas adoptadas ahora forman parte de un paquete legislativo de la UE para crear un mercado totalmente integrado para los servicios financieros en 2005 y la Comisión cree que pueden impulsar la actividad entre fronteras.

## ENTIDAD: Activo Bank

## PRODUCTO: Depósito

### CONDICIONES APARENTES EN LA WEB PARA EL CLIENTE:

5% TAE Depósito a 12 meses.

Desde 3000 hasta 100.000 euros.

Si necesita su dinero disponga de él a partir de 15 días y le abonaremos el 4,75% TAE.

¿Lo va a dejar escapar?

### CONDICIONES REALES TRAS EL ANÁLISIS DE ADICAE:

Tipo de interés nominal anual: 5%, liquidación de intereses al vencimiento. En caso de cancelación anticipada se aplicará una penalización del 0,25% pasando por tanto a remunerarse al 4,75% TAE por el total de días en los que el capital ha permanecido invertido. La cancelación anticipada deberá ser por el total del importe invertido en el depósito y habrá de solicitarse como mínimo con dos días hábiles de anticipación a la fecha del vencimiento. Si el depósito fuese cancelado antes de transcurridos 15 días desde su contratación, no se abonarían intereses.

### COMENTARIO:

Estamos ante un depósito a plazo con una rentabilidad del 5% TAE, con posibilidad de recuperación de lo invertido (soprotando una penalización).

### CONCLUSIONES DE ADICAE:

Vemos que esta publicidad cumple con lo requerido en la Orden Ministerial de Diciembre de 1989, respecto a su registro en el Banco de España.

Si queremos solicitar más información debemos dar nuestros datos personales: nombre, apellidos, teléfono y email, siendo todos ellos obligatorios. También podemos contactar con ellos telefónicamente.



## ENTIDAD: ING

## PRODUCTO: GENERACIÓN F ÚNICO

### CONDICIONES APARENTES EN LA WEB PARA EL CLIENTE:

Entre el 1 de Noviembre y el 31 de Diciembre le damos un 10% de bonificación anual.

Además conseguirá un magnífico regalo.

### CONDICIONES REALES TRAS EL ANÁLISIS DE ADICAE:

Se aplicará el 10% anual de bonificación por el número de días transcurridos desde la fecha de valor de la aportación extraordinaria, dentro del período de campaña, hasta el 31/12/2007.

Se bonificará un máximo de 250 euros bruto por póliza. Ejemplo: una aportación de 8000 euros realizada el 1 de Noviembre de 2007, le supondrá una unificación bruta de 132 euros, la bonificación se aplicará a partir de enero de 2008, siempre y cuando se mantenga la aportación hasta la fecha de abono. Bonificación sujeta a retención o ingreso a cuenta del IRPF. Esta es la letra pequeña que aparece en la publicidad.

Si nos informamos más acerca del producto, comprobamos sus características, las cuales no pueden intuirse a través de su publicidad.

En primer lugar, vemos que se trata de un producto a medio o largo plazo, que invierte en bolsa sin correr riesgos y sin renunciar a una buena rentabilidad.

En el caso que realmente queramos asegurar el 100% de nuestra inversión deberemos hacer una inversión a 5 años. Si queremos asegurar un 120% lo invertiremos a 10 años y si deseamos garantizar el 175% deberemos contratarlo a 20 años. De esto no se habla en ningún momento en su publicidad inicial.

Sorprende más, cuando en letra pequeña comprobamos que no basta con el plazo para garantizar la inversión sino que además debería pagar anualmente un 1,75% del valor de la inversión; vemos con estas condiciones ya no resulta tan ventajoso este producto. Esta claro que no aseguran ninguna bonificación ya que incluso debe pagarse si se quiere garantizar lo aportado. Por lo que vemos que realmente la inversión conlleva



un riesgo, del que en ningún caso se informa al cliente por lo menos en la publicidad que presentan.

Dicen que invertir en bolsa es la mejor manera de rentabilizar su dinero, pero no aluden en ningún momento al riesgo que esta inversión puede generar.

Dicen que si la evolución del mercado es positiva, usted gana. Y si es negativa también. Si, si es negativa ganas lo aportado (a plazo de 5 años y pagando un 1,75% anualmente), que ya era tuyo.

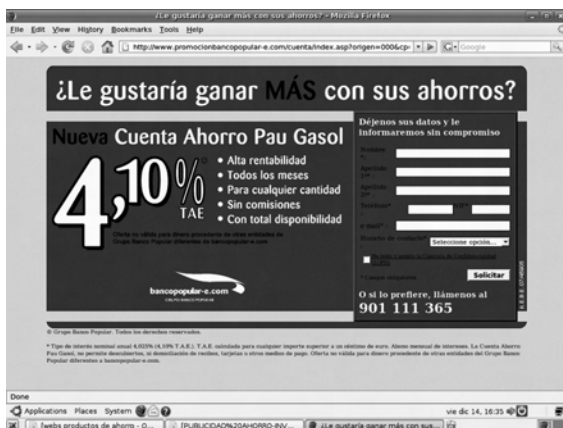
Comprobamos que a partir del segundo año se puede retirar un 5% de la aportación de la inversión sin coste ni penalización alguna. Si el cliente necesita recuperar más allá de esa mínima parte debe asumir un coste (que según dice disminuye con el tiempo en función del plazo contratado), sin informar en ningún momento de que coste será este.

## COMENTARIO:

Es evidente que la información de esta publicidad resulta confusa y puede inducir a error al consumidor. Se trata de un producto de riesgo, ya que invierte en valores; debiendo renunciar a la disponibilidad del dinero durante mucho tiempo y asumiendo riesgos (de los que en ningún momento informa), a no ser que pagemos un 1,75% anual si queremos garantizar la recuperación de la cantidad aportada.

## CONCLUSIONES DE ADICAE:

Esta publicidad, induce a error al consumidor, pues tiene la apariencia de ser un producto garantizado que luego lo es, pero con demasiados matices, el 10% de bonificación anual es un condonación que puede inducir a error porque en letra pequeña vemos que esta bonificación está bastante limitada, y que está sujeta a condiciones de permanencia y de riesgo bastante grandes. Podría vulnerar la Ley General de Publicidad. Se está aludiendo exclusivamente a una bonificación y a la posibilidad de obtener unos regalos pero el riesgo que conlleva no aparece reflejado en ningún momento.



**ENTIDAD: Banco Popular**

**PRODUCTO: Nueva Cuenta Ahorro Pau Gasol**

## CONDICIONES APARENTES EN LA WEB PARA EL CLIENTE:

¿Le gustaría ganar más con sus ahorros?

Alta rentabilidad

Todos los meses

Para cualquier cantidad

Sin comisiones

Con total disponibilidad

4,10% TAE

## CONDICIONES REALES TRAS EL ANÁLISIS DE ADICAE:

Se trata de una Cuenta de Ahorro, con un rendimiento del 4,10 TAE, con abono mensual de intereses. Con total disponibilidad y para cualquier cantidad. Esta es toda la información que llega al consumidor. Oferta no válida para dinero procedente de otras entidades de otras entidades de Grupo Popular Diferentes de bancopopular-e.com. La cuenta de ahorro no permite descubiertos, ni domiciliación de recibos, tarjetas u otros medios de pago.

## COMENTARIO:

Si queremos solicitar más información debemos dar nuestros datos personales: nombre, apellidos, teléfono y email, siendo todos ellos obligatorios. También podemos contactar con ellos telefónicamente.

## CONCLUSIONES DE ADICAE:

Vemos que esta publicidad cumple con lo requerido en la Orden Ministerial de Diciembre de 1989, respecto a su registro en el Banco de España. Por lo que vemos en la publicidad, se expresa la TAE, la disponibilidad y la ausencia de comisiones.

## ENTIDAD: La Caixa

### PRODUCTO: Depósito PlanCaixa 7

#### CONDICIONES APARENTES EN LA WEB PARA EL CLIENTE:

Depósito a un año 7% TAE

contratando el plan de pensiones PlanCaixa 7 Plus

100% de la aportación + 20% de revalorización, el 30-11-2014

TAE mínima: 2,61% - TAE máxima: 2,67%

Hasta un 43% de ahorro fiscal

#### CONDICIONES REALES TRAS EL ANÁLISIS DE ADICAE:

Para poder contratar este depósito de plazo de un año es imprescindible la contratación previa de un Plan de Pensiones

El PlanCaixa 7 Plus es un plan de pensiones garantizado por "la Caixa" con el que obtendrás, el 30-11-2014: el 100% de la aportación + 20% de revalorización 30-11-2014

(TAE mínima: 2,61% - TAE máxima: 2,67%)

Asegura que tiene importantes ventajas fiscales.

Revisando la letra pequeña del producto, vemos las condiciones que nos impone la entidad para contratar el depósito que publica: el importe máximo que puede depositarse será por un importe máximo igual al doble de la suma de las aportaciones y constituciones por movilización externa efectuadas al PlanCaixa 7 Plus, entre el 5 de noviembre y el 31 de diciembre de 2007.

#### COMENTARIO:

Es un depósito a plazo fijo de un año. Con un rendimiento del 7% TAE.

## ENTIDAD: CAI

### PRODUCTO: PLAN DE PENSIONES: PLAN DE PENSIONES RENDIMIENTO GARANTIZADO 11%

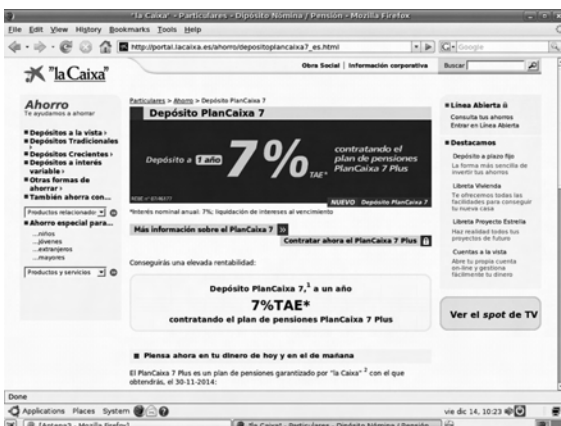
CONDICIONES APARENTES EN EL FOLLETO PARA EL CLIENTE:

Plan de pensiones con un rendimiento garantizado del 11%.

#### CONDICIONES REALES TRAS EL ANÁLISIS DE ADICAE:

El cliente no ve en un principio que haya ninguna mención al plazo en se debe mantener el plan en la entidad. Acudiendo a la letra pequeña vemos que:

"El día 1 de febrero 2011, Caja Inmaculada garantiza al participante el 111% del valor de la participación el día 1 de febrero 2008. Rentabilidad 11% en tres años (TAE 3,54%)"



#### CONCLUSIONES DE ADICAE:

La publicidad de este depósito puede inducir a error al consumidor ya que aunque manifiesta abiertamente la obligación de contratar un Plan de Pensiones con la entidad previamente, no indica las limitaciones que se imponen en las cantidades depositadas, ya que hay que hacer aportaciones o movilizaciones externas al Plan de PensionesCaixa para poder depositar dinero en el producto que publicitan al TAE 7% (como máximo el doble de las anteriores cantidades del primero de los productos). A través de la publicidad de este depósito están incitando al consumidor a que contrate no sólo este sino dos productos con esta entidad.

Otro punto que puede inducir a error al consumidor es el ahorro fiscal que genera el plan de pensiones (hasta un 43%), parece que es una condición particular del Plan de Pensiones de la entidad, y no lo que en realidad es, un "ahorro fiscal" para la totalidad de los planes de pensiones. Ya que esto depende de la legislación vigente y de los requisitos establecidos.

Vemos que esta publicidad cumple con lo requerido en la Orden Ministerial de Diciembre de 1989, respecto a su registro en el Banco de España.

#### COMENTARIO: Estamos ante un Plan de Pensiones que aparentemente ofrece un rendimiento del 11%, aunque posteriormente podemos comprobar que esta es a tres años.

#### CONCLUSIONES DE ADICAE:

Comprobamos que la publicidad puede inducir a error al consumidor ya que presenta un rendimiento muy elevada sin hacer, en un principio ninguna referencia a plazo, por lo que se podría pensar que sería TAE, en la letra pequeña comprobamos que hay que mantener el Plan durante tres años; por lo que está alta rentabilidad aparente al final no lo es tanto.

## ENTIDAD: Grupo BBVA

### PRODUCTO: Depósito 15 UNO-E

#### CONDICIONES APARENTES EN LA WEB PARA EL CLIENTE:

15% nominal anual durante el primer mes  
Nos dice que es nuevo record en rentabilidad  
Resto del periodo (5 meses) Euribor semanal (6% TAE) Hasta 100.000 euros  
Oferta exclusiva para nuevos clientes y saldos no provenientes del Grupo BBVA

#### CONDICIONES REALES TRAS EL ANÁLISIS DE ADICAE:

Se trata de un depósito a 6 meses, para nuevos clientes y saldos no provenientes del Grupo BBVA. EL interés es un 15% nominal anual para el primer mes (1,25% sería el interés nominal para ese mes, aunque no conocemos cual es su TAE). Para los 5 meses siguientes sería un interés variable referenciado al euribor semanal. En caso de cancelar anticipadamente, el cliente recibe intereses al 1% por el período transcurrido desde la constitución hasta la cancelación. La renovación será automática por iguales periodos sucesivos de seis meses tomando como referencia el último euribor semana publicado a fecha de renovación. Oferta válida hasta 31 de Diciembre de 2007.

#### COMENTARIO:

Nos habla de un depósito a 6 meses.

El interés es un 15% nominal anual (por lo tanto no indica la TAE), tendría por lo tanto un rendimiento mensual del 1,25%, siempre y cuando el cliente mantuviera el dinero allí durante los seis meses que en principio dura el depósito. Durante los cinco meses siguientes ya no se ofrece un interés fijo sino variable,



tomando como tipo de referencia el euribor semanal. Concluyen con una TAE del 6% una referencia que resulta bastante confusa para el cliente ya que puede dudar si es la TAE que se va aplicar a la totalidad del depósito o a este último período de cinco meses.

Un vez comprobados los rendimientos deducimos que la TAE es para los seis del depósito. El cliente debe tener en cuenta que esta tasa es anual por lo que en el plazo de seis meses está se reduciría a la mitad. Por otra parte, a la vez que contratamos este depósito es necesario contratar la "Cuneta remunerada de Uno-E, aunque en principio no conlleva comisiones de administración y mantenimiento.

#### CONCLUSIONES DE ADICAE:

Vemos que esta publicidad cumple con lo requerido en la Orden Ministerial de Diciembre de 1989, respecto a su registro en el Banco de España.

La información que llega al cliente puede resultar confusa al asegurar un rendimiento del 15% TIN durante el primer mes, ya que realmente este conllevaría un interés del 1,25 (faltando la TAE) y manteniendo el depósito durante seis meses.

## ENTIDAD: CAJALÓN

### PRODUCTO: PLAN DE PENSIONES

#### CONDICIONES APARENTES EN LA WEB :

Planes de Pensiones: tu futuro está en nuestros planes.

Ahora además, y hasta el 31 de Diciembre, elige entre un 8% TAE de tu aportación en efectivo o uno de estos magníficos regalos.

#### CONDICIONES REALES TRAS EL ANÁLISIS DE ADICAE:

Si atendemos a la letra pequeña de la publicidad, comprobamos que estas condiciones que ofrecen al cliente están muy limitadas. En primer lugar, nos dice que la bonificación será la resultante de aplicar ese 8% TAE (0,66% al mes), a las cantidades aportadas o traspasadas entre los días 1 de noviembre y 31 de diciembre, calculado desde el momento en que se haga efectiva la aportación o traslado hasta el 31 de Enero de 2008 (con un límite máximo de 1000 euros), así que vemos que como mucho la rentabilidad podría llegar a ser de un 1,33% teniendo en cuenta el plazo de cálculo. Por otro lado, el abono se realiza el primer día hábil del mes de Julio de 2008 por lo que debemos

permanecer en esta entidad al menos hasta este momento si queremos la bonificación. En tercer lugar, nos aclara que la aportación mínima a de ser de 1500 euros si queremos tener derecho a la bonificación o a un regalo.

#### COMENTARIO:

Estamos ante un Plan de Pensiones que aparentemente ofrece una rentabilidad del 8% pero que leyendo la letra pequeña vemos que no es tanto como aparenta ser.

#### CONCLUSIONES DE ADICAE:

Estamos ante un caso de publicidad que puede inducir a error al consumidor, vemos lo conveniente que resulta leer la totalidad de ésta sino queremos llevarnos alguna sorpresa posterior. El cliente, ve la bonificación que le ofrece el traspaso o la aportación o los regalos que puede conseguir pero luego se da cuenta de que se le está coaccionando a permanecer en la entidad por lo menos seis meses sino quiere perder la bonificación o el regalo. Por otro lado, en la letra pequeña el consumidor puede comprobar que realmente hay un límite de aportación mínima y también un límite de bonificación máxima.

## PRODUCTO: Invierte 6000 euros, cobra 180 euros cada mes

### CONDICIONES APARENTES EN LA WEB PARA EL CLIENTE:

Lo que ve el consumidor en esta web es la posibilidad de cobrar 180 euros al mes invirtiendo 6000 euros o invirtiendo 30.000 euros percibirá 900 euros al mes, etc. Al consumidor se le ofrece un 3% cada mes de la cantidad aportada.

Vivir de lujo: Porque la vida sin dinero no es vida

Sé Hábil. Vive tremendamente feliz. Las personas que aportan dinero en nuestro restringido grupo privado son prácticas, exitosas, complacientes con la gente de su entorno.

Ganan mucho dinero. Consiguen poder. Son felices.

Puedes llegar a conseguir tener dinero a base de mucho ahorro y restringiendo tus gastos.... Eso coarta tu vida. Así no te diviertes.

Tu producto va a producirte unos enormes beneficios. Que te permitirán disfrutar de tu vida. Disfrutando al 100%. Desde 6000 euros puedes confiarnos la cantidad que quieras. Una persona física, seria, estable, arraigada, con hijos, se responsabiliza de tu dinero. Puedes estar en contacto con él a todas horas. Te dará seguridad siempre tenerlo ahí. Este señor, el día 10 de cada mes (\*) te entregará el 3% de la inversión que hayas hecho. Personalmente si lo deseas. Y podrás recuperar el dinero invertido cualquier día. Avisando con dos meses de antelación.

Aunque no firmas un contrato con garantía hipotecaria, sino un simple contrato personal, nuestra experiencia te va a dar confianza absoluta. Llevamos desde 1989 con una trayectoria impecable. con compromiso de seriedad. De pulcritud. Jamás un inversor ha sido liquidado con retraso. Siempre. Justamente. El 10 de cada mes.

Te preguntará que hacemos con tu dinero. Aportamos capital privado a particulares. Prestamos dinero. Con garantía personal. Y con garantía prendaria. Cancelamos deudas. Inscripciones en el registro de morosos, etc. Pero el riesgo de las operaciones que nosotros contraigamos no va a ser tu problema... Te hemos convencido ¿verdad?

### CONDICIONES REALES TRAS EL ANÁLISIS DE ADICAE:

Se trata de una inversión de dudosa fiabilidad y legalidad. No aporta ningún dato acerca de la entidad o de la persona a la que el consumidor va a entregar su dinero. El único contacto que aparece es un número de móvil.

Contactando con este número nos aparece una persona que se compromete a enviarnos inmediatamente información a través de correo electrónico.

En el correo que nos envía nos informa de los trámites para contratar esta inversión, enviándonos un contrato privado y insistiendo nuevamente y de forma reiterada en la seriedad y pulcritud de este grupo inversor, sin informarnos tampoco en esta ocasión de la forma en que van a gestionar nuestro dinero.

The screenshot shows a website with a dark background and white text. At the top, it says 'INVIERTE 6.000,- euros, Cobra 180,- cada mes.' Below this, there are several images and text blocks. One image shows a person running, with text 'SE HABIL.' and 'Vive tremendamente feliz!'. Another image shows a person holding a large sum of money, with text 'Ganan mucho dinero, Consiguen poder, Son felices.' There are also smaller text blocks and images throughout the page, including one that says 'Aporta una cantidad. Cobra el 3% cada mes.' The bottom of the page has a contact number: 'Entonces llámanos. Al teléfono 667840715.'

### COMENTARIO:

La publicidad habla de una inversión en principio sin límite de tiempo (con posibilidad de rescatar en el momento que el inversor desee, avisando con unos plazos que dependen de la cantidad invertida).

Nos ofrecen un rendimiento del 3% mensual.

No informan en ningún momento de cuál va a ser la entidad, sociedad o persona a la que vamos a realizar la aportación, ni cómo va a gestionar estos fondos para que nos aporten un rendimiento tan alto.

### CONCLUSIONES DE ADICAE:

La publicidad de esta web no transmite información eficaz y veraz de las condiciones de la inversión. No sabemos cual será el destino de nuestro dinero. Se limita a presentarnos las ventajas de esta inversión y las presuntas desventajas del ahorro

tradicional. Incide en presentar al consumidor las posibilidades de lujo y el cambio que su vida podría llegar a experimentar. Se reitera constantemente la seriedad, la pulcritud, la experiencia de este "grupo inversor privado" pero no sabemos ni cuál es su nombre ni en qué consiste su actividad. Sólo dicen que cancelan deudas, inscripciones en registros de morosos, prestan dinero... En esta publicidad comprobamos que esta entidad o persona capta dinero para luego prestarlo, lo que legalmente sólo pueden hacer las entidades inscritas en los registros públicos de los órganos supervisores como sería el Banco de España. Esta situación realmente la encubren bajo la forma de contratos privados, que no ofrecen ninguna garantía real o eficaz al inversor.

¿Por qué tanto secretismo? ¿Por qué continuamente intentan convencernos de que nuestro dinero está a salvo? ¿Qué haría

el inversor si su dinero desaparece sin contar con ningún dato de la entidad, con un simple contrato privado y sin ninguna garantía ni aval?

En su correo informativo, promete una rentabilidad adicional del 10% que se ingresaría de forma inmediata en la cuenta del inversor en caso de contratar en un breve plazo de tiempo, todo son ventajas de invertir con este grupo, si nos atenemos a la publicidad.

Se respalda en un contrato privado que se regirá por derecho mercantil, ¿cómo puede ser esto legal?

El consumidor debe tener especial cuidado con estas ofertas de inversión que ofrecen rentabilidades tan elevadas sin dar ninguna garantía, ya que en absoluto son seguras.

## ENTIDAD: IBERCAJA DEPÓSITO BIENVENIDA IBERCAJA

### CONDICIONES APARENTES EN LA WEB PARA EL CLIENTE:

Consiga alta rentabilidad para su dinero, gracias a nuestro Depósito Bienvenida. El único que mantiene el 5,15% durante 9 meses. En Ibercaja queremos darle la bienvenida como se merece.

Importe: De 1.000 a 50.000 € (múltiplos de 100 €).

Liquidación de Intereses: Trimestral.

Penalización por cancelación anticipada: No tiene. La cancelación anticipada extingue el derecho a cualquier bonificación.

Depósito no renovable.

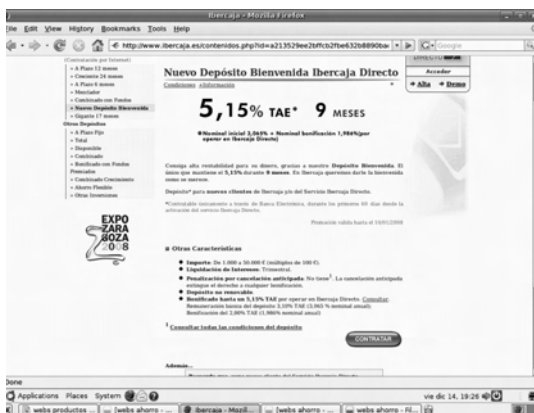
Bonificado hasta un 5,15% TAE por operar en Ibercaja Directo. Consultar. Remuneración básica del depósito 3,10% TAE (3,065 % nominal anual); Bonificación del 2,00% TAE (1,986% nominal anual)

Depósito para nuevos clientes de Ibercaja y/o del Servicio Ibercaja Directo.

### CONDICIONES REALES TRAS EL ANÁLISIS DE ADICAE:

El cliente lo primero que ve es un depósito con una remuneración del 5, 15% a nueve meses (la rentabilidad real la de dividir este porcentaje por los doce meses del año y multiplicarlo luego por nueve meses que dura el depósito). Sin embargo atendiendo a la letra pequeña vemos que realmente, la remuneración es de un 3,10 % TAE (también a nueve meses), y para conseguir un 5, 15% debemos cumplir unos requisitos, en concreto operar a través de la banca electrónica y con determinado número de operaciones o consultas.

"Para tener derecho a la bonificación el primer titular del depósito debe realizar operaciones de consulta o económicas a través del servicio Ibercaja Directo o Ibercaja Directo Tarjetas en Internet, siendo necesario un mínimo de una operación en, al menos dos de los tres meses considerados en cada periodo (se computarán periodos de 3 meses, el



mes de su apertura y los dos siguientes y cada 3 meses en lo sucesivo). Las condiciones de la bonificación se deben cumplir en cada uno de los trimestres"

### COMENTARIO:

Se trata de un depósito al 5,15% TAE a nueve meses, siempre y cuando se cumplan los requisitos estipulados.

### CONCLUSIONES DE ADICAE:

En principio parece que se trata de un depósito remunerado al 5,15% para los nuevos clientes pero atendiendo a la letra pequeña vemos que esta rentabilidad está condicionada a la utilización del servicio de ibercaja directo.

Vemos que esta publicidad cumple con lo requerido en la Orden Ministerial de Diciembre de 1989, respecto a su registro en el Banco de España.



## ENTIDAD: ECOBOSQUES INVERSIÓN EN MADERAS NOBLES

### CONDICIONES APARENTES EN LA WEB PARA EL CLIENTE:

“La inversión en maderas nobles es la mejor opción de futuro porque la oferta de madera es cada vez más escasa y decreciente, mientras que la demanda aumenta día a día. Las maderas nobles han incrementado históricamente su valor, especialmente en los últimos años.

Según la Bolsa de Materias Primas de Chicago, en los últimos 180 años, la revalorización de la madera ha superado en un 2% al precio del resto de las materias primas. La Inversión en Maderas Nobles, además de la alta rentabilidad que genera, cuenta con una ventajosa fiscalidad al ser tratada como un Bien Inmueble y es un excelente valor refugio”. “Consiste en la adquisición de un lote de 10+2 árboles, de la especie que decida el cliente entre Teca y Roble”. “EcoBosques regala 2 árboles por Bonus de Fidelización, 1 árbol al octavo año y otro más en el momento de la tala, ambos de la misma edad y especie que los iniciales”. “Procuramos que nuestros clientes encuentren plena satisfacción de su inversión manteniéndolos informados y sugiriendo nuevos productos como el ecoJubilación y ecoViaje que permite planificar los ahorros con vistas a un objetivo de futuro”.

“Las fincas de ecoBosques, están ubicadas en un entorno natural privilegiado de Argentina y Costa Rica. Por esa razón, abrimos a nuestros clientes la posibilidad de viajar, para que puedan conocerlas. Organizando viajes turísticos con visitas a las plantaciones, los parques naturales, los ríos o las cataratas como las de Iguazú (próximas a las fincas Argentinas). Cuando se compra un lote de árboles, con la intención de beneficiarse de la alta rentabilidad que la madera genera, esta adquiriendo el derecho de visitar su propiedad en una parte del mundo generosa en belleza, riqueza en paisajes naturales, culturas entrañables y todo tipo de recursos. Ahora, para compartir los gastos de estos viajes con sus clientes, ecoBosques descontará un total de 100 € por cada lote pagado (sin descuentos, ni bonificaciones) hasta un máximo de un viaje por cliente (valorado en 1.500 € pax). El cliente que adquiere 15 lotes no pagará su ecoviaje para visitar las plantaciones y el país donde tenga sus inversiones. Por la compra de 20 lotes (sin descuento, ni bonificación), ecoBosques dará a estos clientes el beneficio de viajar con un acompañante de forma gratuita.

El ecoviaje, incluye el avión (ida y vuelta), los desplazamientos y el alojamiento con pensión completa”.

## CONDICIONES REALES TRAS EL ANÁLISIS:

La inversión en bienes tangibles, en este caso madera, es sumamente arriesgada. Esta empresa habla de las ventajas de invertir en madera debido al aumento (o revalorización) del precio que según dicen ha experimentado la madera en los últimos años (“Según la Bolsa de Materias Primas de Chicago, en los últimos 180 años, la revalorización de la madera ha superado en un 2% al precio del resto de las materias primas”). “Las inmejorables condiciones climáticas y el esmerado cuidado de las fincas, permite obtener en tan sólo 16 años el retorno de la inversión con una alta rentabilidad para el ahorrador” vemos que esta inversión en a muy largo plazo. La web indica que en un plazo de 16 años el cliente puede recuperar la inversión (por lo tanto antes parece ser que no podría) y una alta revalorización. Ofrece la posibilidad de vender los árboles en cualquier momento pero no sabemos porqué valor se podrían vender estos. La información en este sentido es bastante escasa”.

### COMENTARIO: Estamos ante una inversión en bienes tangibles, a largo plazo.

### CONCLUSIONES DE ADICAE:

Ya no son tantas las sociedades que ofrecen invertir en bienes tangibles, sobre todo a partir de la intervención de las sociedades de inversión filatélica Fórum y Afinsa; y, posteriormente, Arte y Naturaleza. No obstante, aún vemos algún ejemplo como el que nos ocupa. A diferencia de las sociedades anteriormente citadas, en este caso no prometen una determinada rentabilidad sino que limitan a hablar de altas rentabilidades transcurridos 16 años. Se apoyan en el aumento del precio de la madera en los últimos años, pero como sabemos rentabilidades pasadas no garantizan rentabilidades futuras.

Los inversores tienen actualmente más precaución con estas inversiones, pero cómo vemos siguen existiendo sociedades dedicadas a estas actividades.

La web intenta dar fiabilidad a la empresa:

“La compañía fue fundada en Alicante, España y cuenta con delegaciones en Madrid, Lisboa, Toronto, Estocolmo, Buenos Aires y San José. Es una sociedad Española con un capital social de 2.700.000 euros totalmente desembolsados y cuenta con unos Fondos Propios superiores a 3.000.000 de Euros y está auditada desde su inicio por BDO Audiberia.

La empresa fue concebida con el claro objetivo de desarrollar plantaciones sostenibles y amigables para el medio ambiente que permitiese generar beneficios económicos y ecológicos derivados de una actividad ética y socialmente responsable y de un compromiso con el medioambiente y el cambio climático”

Por otro lado, vemos que incluyen el aviso legal preceptivo a estas sociedades de inversión, pero esta advertencia no resulta de fácil consulta para el inversor.

Al no estar inscritas en los Registros Oficiales de las autoridades supervisoras españolas (Banco de España y Comisión Nacional del Mercado de Valores), tampoco están sometidas al control ni a la potestad sancionadora de estos organismos. Esto implica, entre otros aspectos, que los bienes o el efectivo entregados a dichas empresas no están amparados por los sistemas de indemnización que aseguran los fondos y valores confiados a las entidades bancarias (Fondo de Garantía de De-



pósitos) y a las entidades de valores (Fondo de Garantía de Inversiones). Las reclamaciones que puedan formular los clientes contra estas empresas deben encauzarse a través de los mecanismos generales de protección de los consumidores o de los tribunales de justicia.

- Tenga en cuenta que las entidades no registradas en estos organismos no están sujetas a ningún tipo de supervisión que vigile su solvencia y la transparencia de su operativa. La seguridad de sus ahorros puede depender de la solvencia de las entidades implicadas en la operación.

## ENTIDAD: FINANZAS FOREX Inversión en el mercado de intercambio de divisas

### CONDICIONES APARENTES EN LA WEB PARA EL CLIENTE:

Queremos ofrecer a miles de interesados la posibilidad de tener altos beneficios en sus inversiones.

“Los nuevos mercados ofrecen grandes posibilidades de negocios, que queremos poner al alcance de todos los interesados.

Nuestro equipo de Profesionales, con acreditada experiencia en este sector, trabaja continuamente para dar solidez y continuidad a nuestras inversiones”.

“El emprendedor encuentra en cada producto una oportunidad de negocio, en cada momento el punto de partida.

Queremos darle los medios para que construya su negocio de Network con nosotros, en el mercado más grande que existe, el Forex, y que participe así de las increíbles ganancias que tiene este negocio”.

El Forex Market o Mercado de Intercambio de Divisas es, con diferencia, el mayor mercado del mundo en volumen de negocio e incluye las transacciones de moneda realizadas tanto por las grandes entidades

bancarias, los bancos centrales, los especuladores, las multinacionales, como por mercados financieros e instituciones.

Allá donde se intercambia una moneda por otra está el Foreign Exchange Market (Forex Market). Actualmente, el volumen del Forex Market alcanza los 1.9 trillones de Dólares de media diaria, y se trata de un mercado al alza para el que el Financial Times pronostica un crecimiento del 200% en los próximos 3 años, debido a la llegada a él de los gestores de fondos y los fondos de pensiones.

Es el nuevo mercado de inversión, el mercado donde los capitales quieren buscar esa gran rentabilidad, de la mano de expertos analistas que sean capaces de gestionar las múltiples variables que contiene este producto financiero.

Desde hoy mismo puede empezar a invertir en el Forex Market. FinanzasForex le ofrece una rentabilidad mínima del 10% de su capital mensualmente.

Dependiendo del plan de inversión que usted elija, puede acceder incluso a una rentabilidad fija del 17%

más un variable, que puede ser de 3, 5, 7 ó más puntos, pudiendo llegar, en total, a 22%, 25%, 27% ó más, según el resultado de las operaciones que nuestros expertos en Forex hayan realizado en el mes. La estrategia de FinanzasForex es

- Sea cauto ante ofertas que, bien de forma personalizada, o bien a través de mensajes publicitarios, le prometan rápidos beneficios o rentabilidades muy superiores a las que en cada momento se consideren normales en el mercado, aunque le aseguren que se trata de operaciones con poco riesgo. Es prácticamente imposible obtener rendimientos elevados sin asumir un alto riesgo: haga que le expliquen con detalle los riesgos y compromisos inherentes a la operación.

Hay que tener mucho cuidado con este tipo de inversión y no dejarnos llevar por promesas de altas rentabilidades.



ASEGURAR su capital, maximizando su RENTABILIDAD. Nuestra política es Seguridad y Rentabilidad, en ese orden.

### CONDICIONES REALES TRAS EL ANÁLISIS DE ADICAE:

Vemos que se trata de una inversión de alto riesgo, aunque se haga una distinción entre unos planes y otros, en función del riesgo.

La información que nos aporta la web es escasa en lo que se refiere a la inversión en este intercambio de divisas. Por otro lado, es confusa, ya que presenta contradicciones. Por un lado indica, que esta inversión tiene una rentabilidad mínima del 10% de su capital mensualmente. Incluso pudiendo acceder a un 17% dependiendo de la inversión que se realice. Dicen que su política es seguridad y rentabilidad, en ese orden. Dan de esta manera a entender que la inversión no tiene riesgo, que está garantizada y que se va a obtener esa rentabilidad seguro. En otro apartado, presentan estos planes de manera totalmente distinta: FinanzasForex le ofrece varios planes de Inversión: Ninguno está exento de riesgo sobre el capital, aunque nuestra estrategia minimiza ese riesgo.

### COMENTARIO:

Planes de inversión en el mercado de intercambio de divisas.

### CONCLUSIONES DE ADICAE:

Esta publicidad puede inducir a error al cliente ya que está formando de una inversión de alto riesgo, da a entender que se trata de un producto seguro con un mínimo del 10% de rentabilidad anual garantizada. Da muy poca información de en qué consiste realmente esta inversión y incide muy poco en el riesgo que puede conllevar.

# ENTIDAD: INMOPOLAND

## INVERSIÓN EN BIENES RAÍCES

### CONDICIONES APARENTES EN LA WEB PARA EL INVERSOR:

Los inversores, tras en parón del aumento del precio de la vivienda en España, ven una salida para rentabilizar su dinero a través de la compra de inmuebles en países de Europa del Este y reciente incorporación en la Unión Europea.

Les informan de que se trata de una inversión segura y rentable. "La demanda de viviendas en Polonia es muchísimo más alta que la oferta. Se están construyendo 40.000 viviendas anuales, cuando se necesitan como mínimo 3 millones de viviendas para equipararse con la media Europea (según testimonio de Andrzej Aumiller, Ministro de Construcción polaco. Fuente: Suplemento "Su Vivienda" de El Mundo)". "En Polonia la revalorización media de las viviendas en los últimos cinco años se ha situado en un 20%. Sin embargo, en los pisos de nueva construcción los precios se disparan: en el último año (2006) los pisos subieron un 76% en Cracovia, un 75% en Wrocław y un 42% en Varsovia"

### CONDICIONES REALES TRAS EL ANÁLISIS DE ADICAE:

El incesante aumento del precio de la vivienda que se ha producido en España en los últimos años, puede llevar a pensar al inversor que está evolución va a ser seguida en la misma medida en países en ciclo de crecimiento económica como podría ser Polonia, Hungría, Rumanía, o Marruecos. La rentabilidad de la inversión inmobiliaria que se ha producido en España no asegura, ni mucho menos, que vaya a repetirse en otros países. Hablan de rentabilidades altísimas en los últimos cinco años, lo que no asegura que estas rentabilidades vayan a darse en el futuro. El inversor debe conocer la realidad de las inversiones en el extranjero, de una manera imparcial y objetiva y no confiar en lo que le diga una empresa concreta.



### COMENTARIO:

Inversión en bienes inmuebles en el extranjero.

### CONCLUSIONES DE ADICAE:

El riesgo de las inversiones inmobiliarias en el extranjero, puede encontrarse en la falta de conocimiento del país en el que se va a invertir, riesgos que se suman a los posibles problemas que puedan ocasionarse en un futuro, cuando quiera venderse el bien o para un posible alquiler del mismo. En ningún momento se habla de los honorarios u comisiones que va a cobrar esta empresa para realizar los servicios de venta, alquiler posterior, etc. Esta inmobiliaria se compromete no sólo a gestionar el alquiler posterior de la vivienda o la venta sino también a buscar gremio para la reforma de la vivienda o el acabado de la misma o incluso a acompañarnos a Polonia para poder ver el estado de las obras o elegir un inmueble ¿qué coste va a suponerle al inversor la prestación de estos servicios?

Respecto a la financiación asegurar tener acuerdos con el principal Banco en Polonia y con entidades españolas ubicadas en ese país, así que parece ser que además de la labor meramente inmobiliaria actúan también como intermediarios financieros. Son muchos los ejemplos de empresas inmobiliarias que debido a la situación actual del mercado inmobiliario español, están ofreciendo inversiones en el extranjero, asegurando unas rentabilidad altísimas y una absoluta seguridad en la inversión.

## Hipotecas, Créditos Rápidos y Reunificación de Créditos

### Guías prácticas para negociar, contratar y defender sus derechos

Solicítelos



**ADICAE**

Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros

Colabora:



Esta publicación ha sido subvencionada por el Ministerio de Sanidad y Consumo. Su contenido es de responsabilidad de la Asociación.

**ADICAE**

C. / Gavín, 12 local. 50001 ZARAGOZA  
Tfno.: 976 390060 ■ Fax: 976 390199  
y en la web **www.adicae.net**



## ENTIDAD: ILLOT SUITES & SPA INVERSIÓN ATÍPICA EN INMUEBLES

### CONDICIONES APARENTES EN la web PARA EL INVERSOR:

"Un paraíso para invertir, un paraíso para disfrutar"

"Adquiriendo una Suite se compra concretamente un bien inmueble, con título de propiedad, ubicado dentro de un hotel de alta categoría.

Así podrá disfrutar de su Suite sin coste alguno\* y rentabilizar su inversión sin preocupaciones".

### CONDICIONES REALES TRAS EL ANÁLISIS DE ADICAE:

Vemos que la información que se aporta al inversor respecto a la rentabilidad es mínima, hablando sólo de excelente rentabilidad.

La web habla de una inversión fácil, rentable y muy segura. Habla de importantes ventajas de financiación e interesantes ventajas fiscales.

Ofrecen una rentabilidad anual segura de 7.880 euros, nuevamente sin coste alguno\*. Vemos que el coste que debemos soportar (en letra pequeña) es el IBI, Seguro de Propiedad y Fondo de reposición.

No nos da ningún dato adicional ¿ellos garantizan esta rentabilidad en caso de no alquilarse la suite?, ¿cuanto tendremos que pagar por los servicios del hotel sobre nuestra propiedad?

### COMENTARIO:

Estamos ante una inversión en bienes inmuebles, dentro de un régimen especial de propiedad.

### CONCLUSIONES DE ADICAE:

Hay que tener cuidado con este tipo de inversiones que ofrecen una inversión segura (con una cantidad fija) y comprobar en el posible contrato cuales son nuestros derechos y obligaciones.

La publicidad es escasa en cuanto a las condiciones de la inversión, para conseguir más información debemos aportar nuestros datos para que sean ellos los que contacten con nosotros.

## ENTIDAD: OPENBANK

### PRODUCTO: PLAN DE PENSIONES

CONDICIONES APARENTES LA WEB PARA EL CLIENTE:

El tiempo corre a su favor. Cuanto antes solicite el Plan de Pensiones Openbank antes se beneficiará del 10% anual.

¡No olvide realizar su aportación a su Plan de Pensiones antes de las 10:00 del lunes 31 de Diciembre!

Los planes con comisiones más bajas.

### CONDICIONES REALES TRAS EL ANÁLISIS DE ADICAE:

Openbank adelanta su campaña de plan de pensiones al mes de Junio por lo que este 10% se aplica a las aportaciones o traspasos que los clientes realicen desde el 15/05 hasta el 2/01. Los importes mínimos de traspaso o aportación sujetos a bonificación son:

- Por traspaso: 5.000 euros
- Por aportación: 2.000 euros

El importe máximo del regalo por cliente será de 6.000 euros brutos.

El abono se efectuará en el mes de Julio de 2008 no más tarde del día 15.

Por lo que al menos debe mantenerse hasta esta fecha en Plen en esta entidad.

El abono se realizará en la Cuenta Corriente asociada al plan.

### COMENTARIO: Plan de pensiones con una bonificación del 10% anual.

### CONCLUSIONES DE ADICAE:

La bonificación del plan puede inducir a error al consumidor ya que la fecha en la que se puede aportar para entrar en la promoción es el 15 de mayo y la fecha límite de cómputo es el 2 de enero por lo que la rentabilidad se va a ver muy reducida en función de este período.

Las limitaciones a esta bonificación aparecen de forma menos visible para el cliente.





## METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

A continuación vamos a proceder a analizar las 55 encuestas realizadas en sucursales de entidades financieras por los Equipos Técnicos de ADICAE a lo largo de toda España, en las cuales se siguió un Formulario tipo con solicitud de información para invertir 18.000 €.

Los Técnicos encuestadores se presentaron en sucursales de diferentes entidades financieras presentándose como inversores y dando diferentes perfiles de inversor (arriesgado, neutro o conservador, actuando como tal, no utilizando esta terminología). Las principales cuestiones estudiadas son:

Analizar el tipo de productos que los comerciales de las sucursales ofrecen

Ver si los productos encajan con el perfil de inversión que se aparenta

Si ofrecen sólo uno o varios productos

Analizar la información escrita que ofrecen

Los Técnicos encuestadores pertenecían a la plantilla de los Equipos Técnicos de ADICAE, con formación general en materia de Servicios y productos financieros y con una formación especial realizada ex profeso para el presente estudio y que consistió, fundamentalmente en: Normativa Mifid, teoría del perfil del inversor y productos de ahorro-inversión. El análisis se va estructurar según la entidad visitada, y el tipo de producto ofrecido por el comercial, atendiendo al perfil de riesgo fijado por el encuestador. Tras esto, elaboraremos un análisis de la entidad de acuerdo a lo ofertado.

En 29 casos se demostró un perfil de inversión conservador, en 11 un perfil intermedio, en 9 un perfil arriesgado, en el resto de ocasiones se solicitó información para perfiles diversos, bien porque el comercial ofrecía, bien por interés en la entidad o como decisión del propio encuestador. La decisión de elegir un perfil u otro fue para adecuarse a diversas estadísticas de perfiles de inversión de la población española.

## ENTIDADES Y LUGARES DE REALIZACIÓN DEL ESTUDIO

El estudio se ha realizado en 10 ciudades españolas: Zaragoza, Madrid, Barcelona, Valencia, Málaga, Cáceres, Mérida, Málaga y Valladolid.

### BANCOS

**BANCO SABADELL:** Sucursales visitadas en Zaragoza, Mérida, Cáceres, Barcelona y Madrid.

**BBVA:** A esta entidad acudieron las coordinadoras de Madrid, Valencia, Zaragoza y Valladolid.

**DEUTSCHE BANK:** A esta entidad acudieron las coordinadoras de Zaragoza y de Madrid.

**BARCLAYS:** A ésta entidad acudieron las representaciones de ADICAE en las ciudades de Zaragoza, Madrid y Alicante.

**BANESTO:** Acudieron las representaciones de ADICAE en las ciudades de Valladolid, Valencia y Zaragoza.

**BANCO POPULAR:** A estas entidades las representaciones de ADICAE en las ciudades de Alicante, Valladolid y Mérida.

**BANCO SANTANDER:** A esta entidad, acudieron las representaciones de ADICAE en las ciudades de Madrid, Málaga, Alicante, Valencia, Zaragoza.

**BANKINTER:** Los representantes de ADICAE que realizaron entrevistas en esta entidad lo hicieron en Zaragoza y Valladolid.

**BANCO PASTOR:** Representantes en Zaragoza.

### CAJAS

Las grandes Cajas fueron visitadas cada una en diversos lugares

**CAJA MADRID:** A esta entidad asistieron los encuestadores de Valencia, Alicante, Madrid, Cáceres y Mérida.

**LA CAIXA:** A esta entidad asistieron los encuestadores de Málaga, Madrid, Cáceres y Mérida.

**CAJA RURAL:** A estas entidades, acudieron las representaciones de ADICAE en Mérida, Cáceres y Alicante

**IBERCAJA:** A esta entidad, acudieron las ciudades de Alicante, Valladolid y Zaragoza.

**CAJA RURAL:** A estas entidades, acudieron las representaciones de ADICAE en Mérida, Cáceres y Alicante

**BANCAJA:** A estas entidades acudieron las ciudades de la Comunidad Valenciana, Alicante y Valencia.

Otras Cajas se visitaron cada una en su Comunidad Autónoma de origen u otras

Caja Badajoz

Caja España

Caja Murcia

Caja Mar

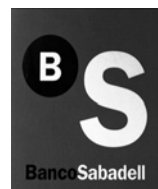
Caja Laboral

Caixa Manlleu: Barcelona

Caixa Tarragona: Barcelona

Caixa Penedes: Barcelona

A continuación se procede a analizar las visitas efectuadas a esta entidad financiera, por parte de **Zaragoza, Mérida, Cáceres, Barcelona y Madrid.**



### **Mérida : ⇒ perfil conservador**

A la hora de afrontar la entrevista, los encuestadores tenían marcado un perfil conservador, ante esta situación el comercial solo procedió a ofrecer un Depósito a largo plazo (24 meses), cuyo tipo de interés será creciente cada año. El producto en cuestión es el Depósito Creciente a 24 Meses, el cual ofrecía un interés fijo del 3,5% el primer año y un 4,5 el segundo, teniendo un TAE global del 4%. No especifica si el capital esta garantizado, con lo cual incurre en contradicción al indicar posteriormente que se penalizaba solo por el 50% de los intereses, aparte de desconocer que en esta tipología de producto el capital siempre esta garantizado. Ante el interés sobre otra clase de productos, el comercial no muestra ninguno a nuestro entrevistador, indicando una falta de interés o desconocimiento sobre los productos que oferta su entidad.

### **Cáceres : ⇒ perfil conservador**

Ante esta situación se nos ofrece un Fondo de Inversión Garantizado de renta fija (Sabadell BS Garantía Fija). Es de destacar la escasa información que nos ofrece sobre el producto, ya que solo nos indica la rentabilidad media que ha obtenido el fondo (4%) y que nuestro capital inicial esta garantizado al 100%. Ante esta falta de información, procedemos a preguntar por más productos encontrándonos con que no nos ofrece ninguno, por lo que se demuestra la escasa actitud o poca profesionalidad del mismo.

### **Zaragoza: ⇒ perfil intermedio**

El principal objetivo en esta entrevista es la información acerca de los Fondos de Inversión. A la hora de hablar con el comercial y mencionarle nuestro interés en dichos fondos, mas en concreto en la renta variable, nos desaconseja esta inversión, sin darnos ninguna explicación y mostrándonos el producto que realmente nos quería ofrecer, y es el Depósito Doble 12, un depósito estructurado el cual se divide en una imposición a 6 meses la cual nos ofrece un tipo de interés 6% TAE, y una parte a un año sin posibilidad de cancelación, que va referenciada a la evolución de las acciones de Telefónica, indicándonos que si durante la duración del mismo, las acciones obtienen una re-

valorización del 20% obtendríamos una rentabilidad del 6% y en caso contrario obtendríamos la revalorización que tuviera una vez finalizado el mismo. Ante esta situación se procedió a preguntar que sucedería en caso de que las acciones a finalización del periodo hubieran resultado con pérdidas, indicándonos que en tal caso se recuperaría lo invertido.

Es de destacar que el comercial ofrecía el producto en campaña, desinteresándose por lo que realmente habíamos ido a consultar, y que ante tal interés en vender este producto no se nos ofreciera al ser requerido una publicidad sobre el mismo.

### **Madrid: ⇒ perfil intermedio**

En Madrid, se procedió afrontar la entrevista con el mismo perfil de Zaragoza, obteniendo el mismo resultado. Se volvió a ofrecer el Depósito Doble 12, y no se informo sobre ningún otro producto alternativo.

### **Barcelona: ⇒ perfil intermedio**

En esta ocasión se opta por un perfil intermedio, con alguna posibilidad de asumir algún tipo de riesgo. El primer producto que ofertan es el de un depósito a 6 meses con una rentabilidad del 5% TAE para un capital de 9000 euros. El resto del dinero (hasta 18000), me indican que la opción mas rentable son los Fondos de Inversión, mostrando la amplia gama de los mismos (garantizados, fijos, mixtos, Asia emergente..)

Quizás resulte un tanto extraño que teniendo un perfil poco arriesgado te ofrezcan un fondo de inversión como es el Asia Emergentes, el cual invierte su patrimonio en países emergentes, con el riesgo que conlleva, mas aun si cabe, debido a que la cantidad que se nos recomienda depositar en esta tipología de producto es la mitad de nuestro capital.

### **Conclusiones Banco Sabadell:**

Ante las cuatro entrevistas analizadas, se observa una nula información de fondos de Inversión y un gran interés en ofertar el producto en Campaña, el Depósito Doble 12.

## Zaragoza: ⇒ perfil intermedio

Tras una larga espera, se procedió a realizar la entrevista con la comercial, mostrando desde un principio un perfil intermedio y mostrándole interés en Fondos de Inversión y Depósitos.

Una vez informado acerca del perfil y de los productos en los cuales se estaba interesado, la comercial procedió a informar de los mismos. En cuanto a Depósitos se refiere, se informó del Doble Depósito 5,5, cuya naturaleza es de depósito estructurado, el cual se divide en una parte a plazo fijo, con un periodo de duración de 6 meses sin posibilidad de renovación el cual ofrecía una rentabilidad del 5,5 TAE, y en el cual debía ir depositado el 50% del capital y el resto del capital a una imposición referenciada a una cartera de acciones la cual ofrecía una rentabilidad en función de la evolución del mismo, se muestra interés sobre este producto solicitando información publicitaria sobre el mismo, la cual no fue entregada por no disponer de la misma,

En lo referente a los Fondos de Inversión, se le indica el interés en un renta variable mixto y la contestación recibida es que hay mucha diversidad de esta tipología y no procedía a informar de todos ellos, preguntándole si tenían algún catálogo donde vinieran indicados los mismos y sus evoluciones, a lo que se contesto que esa información no estaba disponible, por lo que procedió a ofrecer un Fondo ETF en Acciones Ibex 35, y ante el desconocimiento de esta tipología de fondos, no se indico con claridad en que consistían, indicando simplemente que iba referenciado a la Bolsa Española.

## Valladolid: ⇒ perfil conservador

En Valladolid se procedió a realizar la entrevista con un perfil conservador, e interesado en Fondos de Inversión, para ello se le informó sobre un Fondo Garantizado, BBVA Plan Rentas 2009, el cual tenía una duración de dos años y cuyo rendimiento era 80 € brutos al trimestre por cada 10.000€ invertidos, con una TAE garantizada del 3,11% al vencimiento y el 100% de garantía del capital invertido, se le indicó también las comisiones que lleva acarreadas el fondo, pero no se procedió a informar de más tipología de productos.

## Madrid ⇒ perfil intermedio

En esta ocasión, la entrevista se afrontaría ante un perfil de riesgo medio, encontrándose con que lo ofertado son unas acciones de BBVA, advirtiéndole que no estarán exentas de riesgo a corto plazo e indicándole que la rentabilidad media a lo largo de un periodo de 10 años es del 17,9%, mostrando que el máximo que alcanzo el año anterior fue del 21 %, situándose en la actualidad en un 17%, se indica también que las comisiones que conllevan son las derivadas de la intermediación bursátil, no concretando las mismas.

Ante esta oferta, se indica que su perfil no es tan arriesgado, a pesar de que el producto puede aparecer ventajoso, y ante tal información y desconfianza en el mercado bursátil, procede a ofrecer el producto de campaña, el cual es el Depósito ofrecido en la entrevista de Zaragoza ( Doble Depósito 5,5).

## Valencia: ⇒ perfil conservador

Esta entrevista se afronto de manera que se viera un marcado perfil conservador, ante esto, el comercial procede a ofrecer un Fondo de Inversión Garantizado, Fondo Europa Objetivo 125, el cual es un fondo con una garantía a 3 años que ofrece la oportunidad de participar en la evolución del índice Dj Eurostoxx 50, el rendimiento que nos ofrece es el 106% del valor liquidativo de la participación a día 30/10/2007 o bien un 100% de la revalorización media mensual del índice con un máximo del 25%. Nuestro capital esta garantizado 100% al vencimiento, informándonos de las comisiones que van repercutidas al producto (5%, máximo legal, de comisión de reembolso en caso de retirar el dinero a partir del 31/10/2007).

No nos informa acerca de otra tipología de Fondos, más acordes al perfil planteado, como podrían ser los variables mixtos o renta fija mixto. Por otro lado, preguntamos acerca del plazo fijo, informándonos de manera poco precisa, de un depósito a 6 meses con una TAE del 4,6%

De nuevo, la visita a esta entidad se realizó en Valencia procediendo a enfocarla desde un perfil conservador a la hora de entrevistarse con el comercial. En esta ocasión se nos ofreció dos productos similares pero con características diferentes a la hora de medir la rentabilidad.

El primero de ellos consistía en una imposición a plazo fijo clásica con un rendimiento del 4,6% nominal, no permitiendo la renovación automática del mismo. El periodo de duración del mismo es de 6 meses con una liquidación de los intereses al vencimiento. Para poder participar en este depósito es necesario tener un capital mínimo de 6.000 € con un límite de 90.000.

El segundo de ellos consistía en una imposición también a plazo, en esta ocasión de mayor duración, 12 meses, con la característica que el tipo de interés a aplicar en lugar de ser fijo como el anterior, iba creciendo conforme pasaban los trimestres, así comenzaba con un rendimiento del 4% nominal el primer trimestre hasta alcanzar el 5,25% nominal el último trimestre, con una TAE global del 4,7%. La inversión mínima consistía también como en depósito anterior en un capital de 6000 euros llegando a poder depositar hasta un máximo de 90.000€. La liquidación de los intereses se realizaba de manera trimestral.

En ambos casos el capital estaba garantizado al vencimiento.

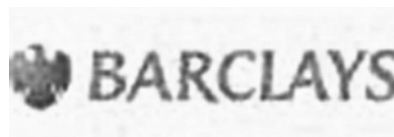
No se procedió a ofrecer más productos similares por parte del comercial, el cual podía hecho referencia a los fondos de inversión de renta fija, cuyos rendimientos en algunas ocasiones son similares al de los productos ofertados.

## Conclusiones BBVA

En ambas encuestas se observa que el objetivo marcado por los comerciales, es el de intentar comercializar el producto que en ese momento esta en campaña, El Depósito Doble. También es a destacar la escasa información que se ofrece acerca de los Fondos de Inversión y en el caso de Madrid, que partiendo de un perfil intermedio, nos ofrecen un producto tan arriesgado como son las acciones, alejándose del perfil inicialmente mostrado.

## BARCLAYS

A ésta entidad acudieron los encuestadores de las ciudades de **Zaragoza, Madrid y Alicante.**



### Madrid ⇨ Perfil Arriesgado

En esta ocasión se muestra un perfil arriesgado, ofreciéndonos el comercial un Fondo de Inversión de Gestión Dinámica 300 FI, sin embargo a pesar de ofertarle este producto, le insiste sobre todo en los garantizados o variables, debido a su escasa volatilidad, algo que no parece ser muy conforme, sobre todo en lo referente al variable, debido a que los riesgos suelen ser altos. También se le ofertó como sucedió en el caso de Zaragoza, el Depósito del 10% TAE a un mes vinculada a la cuenta corriente, ofreciéndole aparte de este depósito, otro del 7 %TAE a tres meses. Nos comenta diferentes tipos de Fondos de Inversión mas, aconsejando que la mejor manera es diversificar en diferentes fondos de naturaleza distinta, para que no paliar las consecuencias en caso de pérdidas.

### Zaragoza ñ Perfil Conservador

En esta entidad se intentó abordar toda tipología de productos relacionados con el ahorro e inversión. El primer producto a ofertar era un Fondo de Inversión de renta fija mixto ( Barclays Mixto 25), el cual invierte en torno al 20-30% en variable tanto en activos de la zona euro como en activos españoles, y el resto en renta fija de valores de la UE, se nos señala que también puede invertir en opciones y futuros. Nos indica tras preguntarle, que las comisiones de gestión ya están aplicadas al valor liquidativo final. El otro fondo de Inversión que nos oferta es un Renta-variable, el cual al invierte un mínimo del 75 % en renta variable española y un 25% en variable en empresas de mediana y pequeña capitalización de países de la OCDE. El otro producto que nos oferta es un depósito el cual va vincu-

lado a una cuenta corriente, el Depósito es a un mes, con un 10 % TAE, y la cuenta corriente en si es una TAE mensual del 3,5 %, cuenta en la cual no se pueden domiciliar nóminas ni recibos y que tendrá plena liquidez. Y la última tipología de producto que nos comenta es un Plan de Pensiones denominado Futuro F.P, el cual es un mixto a renta variable, ideado para perfiles agresivos, puesto que invierte entre un 15 a 75 % en variable, indicándonos que es aconsejable a nuestras características por la edad que presentamos. A destacar de la comercial, es que aparte de todos estos productos nos informa sobre mas tipos de fondos e planes de pensiones, pero de una manera global, remitiéndonos la información en papel para un posterior análisis si quisiéramos contratarlo.

### Alicante ⇨ Perfil Conservador

El perfil mostrado en esta entidad, es conservador, encontrándonos que el producto que nos ofrecen es un fondo de renta fija mixta, el cual una parte entorno al 30 % va dirigida a renta variable. No se detallan más productos ofertados por el comercial.

### Conclusiones Barclays.

Tal y como sucede en multitud de entidades financieras, el primer producto que ellos te ofertan, independientemente de tus necesidades es el que esta en ese momento en campaña, en este caso, es el Depósito 10% a un mes referenciado a una cuenta corriente, el cual ofrece una TAE muy alta, la cual no se ajusta a la realidad, debido a que la TAE se calcula anual, con lo que tal rentabilidad no es la acorde, produciendo al confusión en el consumidor.

## DEUTSCHE BANK:

A esta entidad acudieron los encuestadores de las coordinadoras de **Zaragoza y de Madrid..**



### Madrid ⇨ Perfil Diverso

A la hora de realizar la entrevista, la coordinadora de Madrid se decanto por preguntar acerca de los folletos publicitarios que tenia la entidad a sus disposición, encontrándose que solo tenían publicidad de Depósitos indexados, es decir referenciados a índices bursátiles, el primero del que se pregunta, es el Equity Protection, el cual va referenciado al índice Eurostoxx 50 y cuya rentabilidad girara entorno al 97% al 126% sobre la revalorización del mismo. El otro indexado que se oferta es el Twin Win, el cual va referenciado a una cesta de 3 indices equiponderados para calcular la rentabilidad. Esta clase de productos que ofertan son estructurados, siendo el subyacente la mezcla de los indices. Se ofertan también fondos propios DNS Invest., los cuales resultan un poco mas caros.

### Zaragoza ⇨ Perfil Diverso

Para plantear la entrevista con el comercial, se abarco tres tipologías de productos, Planes de pensiones, Fondos de Inversión y Depósitos. El primer producto que se ofreció fue un Fondo de Inversión de Renta Variable, el cual invertía su patrimonio en activos europeos, la rentabilidad media del fondo era

bastante buena, rozando el 15%, el plazo de permanencia mínimo, estaba establecido entre 2 y 4 años, posteriormente se informo por parte del comercial de la multitud de fondos que disponía la entidad, informando que dependiendo de la cantidad a invertir, el banco pondría a disposición del particular de un asesor financiero personalizado, el cual le iría informando de la evolución del mismo.

Posteriormente se abordó la cuestión de los planes de pensiones, indicando también en el perfil arriesgado, indicando el comercial que era lo mas adecuado acorde a la edad del entrevistado ya que el plan soportaría los vaivenes económicos durante la duración del mismo. El producto en si ofertado era un Plan de Pensiones de renta Variable mixto, Db Previsión, el cual invertía en torno al 70% en renta variable y el resto en fija y activos monetarios, es reseñable que el comercial, confundía en multitud de ocasiones este producto con el Fondo de Inversión ofrecido anteriormente, provocando la confusión y constantes rectificaciones por parte del entrevistador.

En cuanto a depósitos, se abordó la cuestión por encima, mostrándonos la información que venía recogida en la web, por lo que no se mostró mucho integres en el tema.



## BANESTO

A las sucursales de Banesto, acudieron las ciudades de **Valladolid, Valencia y Zaragoza.**



### Valladolid ⇨ Perfil arriesgado

El encuestador, acudió a la sucursal con un perfil arriesgado, le ofrecen la tipología de producto acorde a esta necesidad, el Banesto Renta Variable Española, el cual va referenciado al Ibex 35. No se le muestran mas fondos de Inversión, lo que indica la falta de motivación del comercial, debido a que en Fondos de inversión y más con la tipología concreta que especificamos, hay un amplio abanico donde el comercial podría ofertar.

### Zaragoza ⇨ Perfil Intermedio

A la hora de afrontar la entrevista se detalla el perfil que se ajusta nuestras necesidades, que en concreto es un perfil intermedio. Es de destacar que el comercial a la hora de oír el capital y la voluntad de invertirlo, en seguida se muestra muy receptivo.

El primer producto que nos oferta es un Depósito con interés creciente durante 15 meses, garantizando el capital y con un interés que empieza en un 4% y concluye en un 5%, el importe mínimo a ingresar es el 3000€. La segunda alternativa que nos ofrece es un depósito estructurado en el cual el 50 % del capital va vinculado a un plazo fijo a tres meses al 8 % TAE y la otra mitad del capital nos ofrece un 8% si la cesta de valores a la cual va referenciada tiene una buena revalorización, esta parte referenciada, no tiene liquidez, con lo que el capital no se podrá recuperar hasta el vencimiento.

El nombre del producto es Depósito Doble 8. La tercera alternativa es un Fondo de Inversión, nos muestra tres de renta variable mixta, decantándonos por recibir información en concreto en uno de Renta Variable Mixta, denominado Europa FI. Tras proceder a recibir la información en papel de estos productos, tiene un problema técnico, por lo que me emplaza a una segunda visita, la cual nos dirige directamente al director, el cual nos pregunta el porque queremos invertir y nos intenta que abramos una cuenta para domiciliar la nómina, con lo cual se nos entregaría un televisor.

### Zaragoza ⇨ Perfil Conservador

En la sucursal que se visitó a la hora de realizar la entrevista con el comercial se enfocó al igual que en el caso de Bancaja por un perfil conservador, buscando la opción de ver la política de ventas del banco. Al igual que sucedió en el caso anterior, se ofreció también por parte del comercial un Depósito aunque en esta ocasión el producto en sí tenía otra mecánica al consistir en un depósito estructurado a plazo, el cual la mitad del capital esta dirigida a una imposición a plazo fijo al 8% TAE a tres meses y la otra parte del capital a una imposición a 12 meses referenciando su rendimiento a una evolución de la cesta de acciones compuesta por valores de Telefónica, Banco Popular, BBVA e Inditex. La evolución consistía en que el rendimiento de las acciones tenía que estar igual o por encima de la cotización inicial al finalizar el periodo de 12 meses. En ambas imposiciones el capital estaba garantizado al vencimiento y la parte referenciada a valores carecía de posibilidad de cancelación anticipada. No se ofreció por parte del comercial ningún producto más de la entidad.

### Valencia ⇨ Perfil Conservador

El perfil mostrado en esta visita es conservador, y los productos ofrecidos por parte del comercial, se adecua a lo previsto. Nos ofrecen dos Fondos de Inversión de Renta Fija cuyas rentabilidades son bajas, el primero de ellos es el Banesto Dinero, el cual invierte en letras del tesoro, pagares de empresas y repos de deuda y el siguiente es el Banesto Renta Fija Bonos, el cual invierte en activos de medio largo plazo, principalmente en Europa.

## Conclusiones Banesto

Conforme a lo visto en las visitas realizadas, es de destacar la actitud de Zaragoza, en la cual ofrecen los productos que están en campaña, independientemente de que solo se solicitaba, claramente, información acerca de Fondos de Inversión.

## BANCO SANTANDER

A esta entidad, acudieron las ciudades de **Madrid, Málaga, Alicante, Valencia, Zaragoza.**



### Madrid ⇨ Perfil Intermedio

En este caso, se planteo la entrevista dirigiéndola hacia que el comercial nos ofertara unos productos referentes a inversión, con un perfil, previsiblemente intermedio. Tras informar de esto al comercial, este empieza a ofrecernos un depósito, algo, que se aleja de lo expuesto anteriormente.

Tras indicarle que lo que realmente interesa es un Fondo de Inversión, nos oferta un Plan de Pensiones o una cuenta Vivienda, a lo que le reiteramos que no es lo que en ese momento se acerca a nuestras expectativas, indicando que no es aconsejable la inversión, tras reiterarle que no nos interesa los productos de ahorro, nos ofrece un Fondo de Inversión, denominado, Estrategia Inflación y el Flexible Europa, el cual no nos detalla sus características.

### Alicante ⇨ Perfil Conservador

En esta ocasión planteamos la entrevista desde un perfil conservador, planteando que el producto que deseamos contratar tiene que tener plena liquidez.

El comercial nos ofrece un fondo de inversión de renta fija a corto plazo, el Santander Monetario, el cual tiene una rentabilidad media del 3.6%. Se oferta también otra tipología de producto, un Depósito estructurado, Depósito Revalorización Iberdrola, este producto concreto tiene un periodo de duración del un año y medio, garantizando el total del capital al vencimiento del mismo y ofreciendo un tipo de interés, 5.01 TAE, si las acciones de Iberdrola llegan a la barrera del 121% del precio de cierre en la fecha de inicio, en caso de que la barrera no sea tocada, e inversor recibe a vencimiento la revalorización de la acción punto a punto. Al comercial se le olvida concretar

cual es la parte del capital que va referenciada a plazo fijo , con el tipo de interés aplicable, tal y corresponde a la naturaleza de estos productos.

## Valencia: ⇒ Perfil Arriesgado

Al contrario del caso anterior, la entrevista se plantea desde un perfil más arriesgado, intresándonos acerca de los Fondos de Inversión, que ofrezcan una garantía alta. El comercial, atendiendo a nuestra petición, nos ofrece un fondo de Inversión de Renta Variable, en este caso el Dividendo Europa, el cual invierte en torno desde un 60 a un 95 % en valores de renta variable, que emiten compañías europeas, preferentemente empresas de alta capitalización, se nos muestra un análisis de las rentabilidades de los últimos años, superando en todas ellas el 15 %, por lo que sería un producto acorde a nuestras pretensiones iniciales. No informan de otra clase de productos.

## Zaragoza ⇒ Perfil Arriesgado

Al igual que sucede con Valencia, afrontamos la entrevista con un carácter arriesgado, y se nos ofrecen diferentes alternativas. La primera de ellas es un fondo arriesgado, el Santander Smalls Caps, el cual se nos indica que tiene una alta rentabilidad, en torno al 16.9 %, y cuya política de inversión es en empresas de mediana capitalización españolas, con el riesgo que conlleva las mismas. El siguiente fondo de inversión es un renta

Variable Mixta, Inverbanser , también se nos indica que se trata de un producto con una alta rentabilidad, al rededor del 10 %, no se nos detalla más acerca de las características del mismo, puesto que en seguida procede a comentarnos la oferta de participaciones de Santander, a lo que se alega que no es un producto que nos interese, puesto que por nuestro perfil y desconocimiento del mundo bursátil, se prefiere invertir en fondos, a lo que responde ofreciéndonos unas acciones del Santander, indicándonos lo ventajoso del producto ante la próxima ampliación el capital. A destacar de esta visita la constante insistencia que el comercial mostraba en la compra de acciones de Santander, lo que atiende a una clara directriz marcada por la compañía.

## Conclusiones Santander

De todas las visitas, se puede extraer la conclusión de que en la mayoría de las ocasiones, lo ofertado iba en consonancia con el perfil previamente marcado. Aunque es a destacar la clara paradoja surgida en el caso de Madrid y Zaragoza, ya que en el primero de ellos, se evidenciaba al comercial una clara preferencia por lo referenciado a toda clase de inversión , ofreciendo por parte del comercial toda tipología de productos de ahorro, dejando de lado las acciones y los fondos de inversión, algo que no sucedía en Zaragoza, donde lo que verdaderamente interesaba ofertar al comercial eran las acciones del Santander , ante la próxima ampliación del capital.

## BANCO PASTOR

Las ciudades en la que los encuestadores realizaron entrevistas en esta entidad son **Zaragoza**



## Zaragoza ⇒ Perfil arriesgado

El comercial de la entidad procedió a adaptarse al perfil señalado, comentando el amplio abanico de fondos de inversión que disponía la entidad.

Sobre todo hizo referencia a dos fondos, el primero de ellos se trataba de un fondo mixto de renta variable cuyo patrimonio iba dividido, al menos la mitad del mismo a acciones de pequeñas, medianas y grandes empresas, no indicándonos cuales, pese a que el fondo estaba registrado en Francia, El rendimiento medio que había generado el fondo estaba en torno al 8%. La otra parte del patrimonio iba referenciado a bonos, letras del tesoro y bonos ligados a la inflación.

El fondo carecía de comisiones salvo la de gestión que se situaba en torno al 2%. Quizá el comercial podría haber ofrecido uno que no estuviera registrado en el extranjero, de cara a transmitir más confianza, ante el posible desconocimiento por parte de los clientes de cuales son los rendimientos que podrían generar esas empresas extranjeras.

El otro fondo que se comercializó por el agente comercial fue un fondo garantizado de Bolsa Española. El rendimiento iba referenciado a la Bolsa Española, teniendo un periodo de garantía de 24 meses y 21 días. La rentabilidad que se garantizaba si se conservaba el periodo de garantía era del 100% del capital más el 45% de la evolución media mensual del Ibex 35. Las comisiones de gestión y depósito eran del 0,7% y 0,15%, te-

niendo además una comisión de reembolso del 5%, que es lo máximo permitido por la legislación para este tipo de comisiones. Esta última comisión no se cobraría en el caso de que se retirara el fondo en el periodo de ventanas de liquidez, pero si sucedía esto se procedería a perder la garantía.

A destacar que el comercial ofreció dos productos muy acordes al perfil, pudiendo haber optado por intentar también comercializar un Fondo de renta variable puro. Para comprobar la política de ventas del Banco Pastor , se decidió acudir a otra entidad de la misma compañía sin perfil alguno ,para comprobar si a la hora de no indicarnos cuales son nuestras preferencias inversoras, los comerciales actúan ofreciendo un producto de campaña. El agente que nos atendió procedió a ofrecernos un producto que esta muy de moda en todas las entidades, y es el depósito estructurado referenciado parte de su capital a renta variable. En concreto, la fisonomía del mismo se estructuraba de la siguiente manera:

La parte que no iba referenciada a variable, tenía una duración de un mes, con un rendimiento del 11% nominal (11,57 TAE). La otra parte del producto que si va referenciada a bolsa tenía como mecanismo para medir su rentabilidad la evolución porcentual mensual del índice Eurostoxx 50 con un límite superior del 1% e inferior del -1%. El comercial nos avisa que la remuneración variable nunca podrá ser negativa, situándola en torno al 0% y el 11%. En ambos tramos del producto el capital estaba garantizado, pero no se disponía de la posibilidad de cancelar el producto anticipadamente.

## BANCO POPULAR

A estas entidades acudieron las ciudades de **Alicante, Valladolid y Mérida.**



### Alicante ⇨ Perfil Conservador

Ante un perfil inversor de carácter conservador, con el que se afronta la entrevista, los productos que se ofrecen responden a tal perfil. El primero de ellos se trata de un Fondo de Inversión de Renta Fija, EUROVALOR DINERO, el cual tal y como se deriva de la naturaleza de las inversiones la rentabilidad media del mismo es baja, superando por poco el 1 %, lo que resta atractivo en sí al producto, ante esta situación se procede a preguntar por algún producto, que dentro de ese perfil, se obtenga algo más de rentabilidad, respecto a lo anterior, con lo que se oferta un renta variable mixto, en el cual, en torno al 15 % del patrimonio del fondo se dirige a inversiones de carácter variable. El producto se denomina Eurovalor Mixto 15, pero a la hora de preguntar acerca de la rentabilidad, se muestra una rentabilidad que supera por muy poco al anterior, con lo que tampoco resulta muy atractivo. Antes esta situación, habría sido más conveniente por parte del comercial, ofertar un depósito a un interés fijo el cual tendría una rentabilidad mayor a las anteriores.

### Valladolid ⇨ Perfil Conservador

El perfil con el que se procede a afrontar la entrevista es de carácter conservador, mostrando todo tipo de aversión al riesgo, ante tal situación se nos ofrece un Fondo Garantizado de Renta Fija, Eurovalor Renta Fija, el cual nos garantiza nuestro capital invertido, y se nos indica una rentabilidad futura de

un 5%, sin informarnos del periodo de duración del mismo ni de la evolución que ha experimentado el fondo desde su inicio. No se oferta más productos, al igual que sucede en Alicante.

### Mérida ⇨ Perfil Conservador

En esta ocasión la entrevista no se va afrontar desde la perspectiva de la inversión, sino mostrando la necesidad de obtener una garantía cara al futuro, con lo que se le oferta un plan de pensiones. El producto responde al nombre de Plan de Pensiones Garantizado Europopular Consolidado VI, el cual nos garantiza el 100% de los derechos consolidados a 16 enero del 2008 más un 75 de la variación media mensual del Eurostoxx, con el nivel de consolidación del máximo alcanzado por dicha media durante el periodo. No se oferta ningún producto alternativo, pudiendo ofrecer acorde al perfil marcado, algún plan de pensiones de renta fija o renta fija mixta.

### Conclusiones Banco Popular

Los comerciales actuaron acorde a las necesidades planteadas, aunque tal y como se plantearon todas entrevistas, desde un punto de vista conservador, hubiera sido más conveniente, ofrecer en lugar de Fondos de Inversión con una rentabilidad tan escasa, Depósitos a tipo de interés fijo, con el cual el cliente obtendría una mayor rentabilidad que depositando su capital en esos fondos de inversión.

## BANKINTER

Las ciudades en la que los encuestadores realizaron entrevistas en esta entidad son **Zaragoza y Valladolid.**



### Valladolid ⇨ Perfil Conservador

A la hora de afrontar la entrevista, se procede a advertir que nuestro principal perfil a la hora de contratar algún tipo de producto bancario es la aversión al riesgo, ante esta declaración el comercial procede a ofertarnos un Fondo garantizado de Renta Variable, lo que se aleja de nuestras características inversoras, el producto en cuestión es el Bankinter Ibex Top dividido Garantizado, el cual nos garantiza el capital, lo que si se adecua a nuestro perfil, pero no la naturaleza de la inversión. Esto evidencia la falta de interés por parte del comercial a la hora de ofrecernos un producto que se adecue a nuestras necesidades, puesto que en ningún momento a la hora de declarar nuestro perfil se referenció nada a la inversión, habiendo sido más acorde ofrecernos algún tipo de plazo fijo.

### Zaragoza ⇨ Perfil Conservador

En Zaragoza se mostró el mismo perfil a la hora de recabar información. En un primer momento se ofreció el Depósito del cual se podía ver en la entidad que estaba en campaña, ante los continuas referencias publicitarias que estaban a lo largo de la entidad, el Depósito era el Depósito10, el cual nos ofrecía al igual

que sucedía en el caso de Barclays un 10% TAE mensual, algo que como comentamos anteriormente no se corresponde con la realidad, tras ofrecernos este producto, se procedió a informarnos de otra clase de producto que estaba en campaña, el Depósito triple ocasión, vinculado a las acciones de Telefónica, BBVA e Iberdrola el cual tenía una duración de 3 años dando una rentabilidad cada año del 11.25% en caso de que las acciones nunca estuvieran por debajo de su valor inicial, este capital no tendría liquidez hasta que no concluyera el plazo estipulado.

Tras mostrarnos esta clase de productos, le solicitamos alguna información en caso de plantear un perfil más arriesgado, a lo que nos oferta diversos Fondos de inversión de Renta variable cuyo patrimonio se invertirá tanto en mercados Europeos como el Nacional,

### Conclusiones Bankinter

En el caso de Valladolid, y viendo lo ofertado en Zaragoza, hubiera sido más conveniente que los productos ofrecidos, hubieran sido los mismos o similares, puesto que son productos que se adecuaban a los dos perfiles y estaban ambos en campaña.

## CAJA MADRID

A esta entidad acudieron los servicios técnicos de ADICAE en **Valencia, Alicante, Madrid, Cáceres y Mérida**. A continuación vamos a proceder a analizar los diferentes productos ofertados por las entidades en cada ciudad.



### Valencia: ⇒ Perfil Conservador

Nuestro encuestador, procedió a entrevistarse con el comercial, mostrando desde un inicio un perfil conservador, indicando desde un principio su aversión al riesgo. El comercial, procedió a ofrecerle el producto que se adecuaba a su perfil, el producto era MADRID RENTABILIDAD ANUAL, un Fondo de Inversión el cual invertía en renta fija pública y privada. El producto ofrecido tenía un rendimiento medio de un 3%.

Posteriormente procedió a ofrecerle el producto que actualmente se estaba comercializando, y de la cual se encontró numerosa publicidad en la entidad. El producto era el Depósito Sentido y Sensibilidad, el cual tenía un periodo de duración de 15 meses, en el cual te ofrecían un interés de hasta un 5,09% TAE, siempre y cuando a la finalización del periodo de liquidación de los intereses, la diferencia entre la posición global del cliente en ese momento y el 75 % de la posición global del titular a 10 de septiembre de 2007 es superior al saldo total de depósito, sino sucediera esto, se aplicaría un 4% TAE.

El comercial actuó conforme al perfil solicitado, pero posteriormente procedió a ofrecerle el producto de campaña, aunque, en este caso, este no se alejaba al perfil mostrado.

### Madrid: ⇒ Perfil arriesgado

En Madrid se apostó por un perfil arriesgado, procediendo a ofrecer el comercial un Fondo de Inversión de renta variable, FONDO MADRID BOLSA EUROPEA FI, el cual ofrece un rendimiento medio de un 7,02%, posteriormente se ofreció otro tipo de fondos de inversión, un fondo de gestión alternativa, el cual también se caracteriza por ser adecuado a unos perfiles arriesgados, pero cuya inversión va diversificada en función del riesgo.

El comercial ante la recepción positiva que mostraba nuestro encuestador, procedió a preguntarle que si no le importaba perder un capital pequeño, sería interesante introducir parte del capital en unos fondos emergentes, que se caracterizan en invertir en países que están en vías de desarrollo y que pueden ofrecer rentabilidades muy altas, pero también ocasionar grandes pérdidas, por la inestabilidad económica que estos pueden experimentar.

El comercial actuó en esta ocasión también acorde a lo solicitado, pero quizás ofreciéndole unos productos demasiado arriesgados, sobre todo el referente a países emergentes.

### Alicante ⇒ perfil conservador

Al igual que Valencia, los encuestadores se entrevistó con el comercial mostrando un claro perfil conservador, para ello se le ofreció un producto que invertía en Renta Fija a corto plazo, el producto en sí, se trata del Dineromadrid Fondtesoro Corto Plazo, el cual tal y como corresponde a esta tipología de productos, ofrecen una rentabilidad bastante baja, un 2,35% de media.

Posteriormente, se procedió ofrecer un fondo garantizado, Caja Madrid Europa Plus, el cual garantiza el capital invertido con una rentabilidad inicial garantizada del 4,9% y si mantenemos nuestro capital durante un periodo de 4 años (hasta 30/03/2011) el 100% del valor liquidativo a fecha 28/02/2007 y adicionalmente un 200% de la revalorización media del las observaciones mensuales del índice Euro Stoxx50, con un límite máximo de revalorización. Este producto se alejaba bastante de lo inicialmente requerido, puesto que nuestro encuestador mostró su desconocimiento desde un principio hacia esta tipología de productos.

### Cáceres ⇒ Perfil Conservador

En esta ocasión el producto por el que se mostró especial interés era un Plan de Pensiones, advirtiendo desde un principio del carácter conservador, para ello se ofreció un Plan de Pensiones de renta fija, el cual tenía una rentabilidad media baja (2,05%). En esta ocasión no se le informo de ningún otro producto alternativo, actuando el comercial con poco interés al no ofrecerle otra clase de productos alternativos.

### Mérida ⇒ Perfil Intermedio

Desde un primer momento, los encuestadores de Mérida, se mostró con un perfil de riesgo intermedio, a lo que el comercial respondió ofreciendo un producto acorde al perfil. Un Fondo de Inversión de renta variable mixta, Caja Madrid Soy Así de Flexible, el cual tenía una rentabilidad media de un 2,08%, bastante baja acorde al tipo de inversión que realiza (Renta variable internacional). en esta ocasión el comercial, ante la pregunta de si se garantizaba el capital, mostró su desconocimiento, lo que indica su total falta de conocimiento ante lo ofertado, puesto que esta tipología de productos nunca garantizan la inversión.

También a reseñar la alta comisión de reembolso que tiene este fondo, un 4% en caso de salirse del fondo a los 31 días de su contratación, con lo que se intenta evitar la fuga de los inversores si obtienen una rentabilidad alta a la hora de contratar el fondo.

También se demuestra una falta de interés por parte del comercial, al no ofrecer otra tipología de producto como podría ser un Fondo de Renta Fija Mixta, la cual también tiene una parte de variable y que podría interesar a los clientes.

### Conclusión Caja Madrid:

Tras analizar las entrevistas realizadas por los encuestadores, se podría decir que en la mayoría de los casos, los comerciales han actuado de manera correcta, ofreciendo unos productos acorde a la naturaleza mostrada. En algunas ocasiones se intentó vender el producto de temporada y también la falta de interés en algunos al no ofrecer otros productos alternativos.

## LA CAIXA

A esta entidad asistieron los encuestadores de **Málaga, Madrid, Cáceres y Mérida**. A continuación vamos a proceder a analizar los diferentes productos ofertados por las entidades a cada ciudad



### Mérida ⇒ perfil arriesgado

Los encuestadores de Mérida, se entrevistó con el comercial de La Caixa, intersandose por un Plan de pensiones, al dirigirse al comercial, le indicó que su perfil de acuerdo a su edad era arriesgado, por lo que le interesaría un plan, el cual invirtiera en Renta Variable. Se le ofreció por tanto El Plan Selección Caixa, el cual estaba bastante publicitado en la sucursal, por lo que se podría decir que le ofreció el producto en campaña. Este plan de pensiones, invierte todos sus activos en Renta variable, mostrándole el comercial la rentabilidad que obtuvo el mismo durante el último año (9,08%), ante la pregunta de si se garantizaba el capital, el comercial no supo responder, mostrando su total desconocimiento hacia lo ofrecido, puesto que en la publicidad entregada en ningún momento lo menciona y por la tipología de la inversión se puede ver que no garantiza lo invertido.

Ante el la inseguridad mostrada por la falta de información recibida, se procede a preguntar acerca de otras clases de Planes, no ofreciéndole ningún otro producto alternativo.

### Cáceres ⇒ perfil conservador

En esta ocasión, procedemos a mostrar un perfil claramente conservador, alejándonos de cualquier producto que este referenciado a inversión. Para ello el comercial, nos ofrece un Depósito Creciente, el cual se caracteriza por ir subiendo el tipo de interés conforme pasen los trimestres. El periodo de duración del mismo es de 1 año, y ante la pregunta de cual es el tipo global que ofrece el producto, se nos indica que es el 4,5 TAE. Se nos indica que tendrá penalización en caso de cancelación anticipada, sobre los intereses, y no se nos ofrece ningún otro producto más.

### Málaga ⇒ perfil conservador

Los encuestadores de Málaga, mostró un perfil conservador de cara a realizar la entrevista con el comercial, intersandose en los Fondos de inversión, a lo que el comercial respondió, ofreciendo un Fondo De Inversión Garantizado, FonCaixa Garantía Europa Protección, el cual nos garantiza el capital invertido desde el inicio, y ofreciéndonos la alternativa de elegir, llegado el periodo de vencimiento entre un 3% de revalorización del capital garantizado o bien el 75 % de la revalorización media mensual del Eurostoxx 50. No se procedió a ofrecer otra clase de Fondos adecuados a este perfil, como podría a ver sido uno de Renta Fija a largo plazo u de renta fijo mixto, con una pequeña proporción en variable.

### Madrid ⇒ perfil arriesgado

En esta ocasión, se procede a mostrar un carácter arriesgado, indicándole nuestro entrevistador, que le interesan los Fondos de Inversión y que estaría interesado en arriesgar. El comercial, procede a informarle del amplio abanico de productos que se podrían adecuar a su perfil, señalándole dos en concreto el cual planteaba dos posibilidades distintas, sin alejarse del perfil. La primera de ellas era un Fondo de Renta Variable pura, FonCaixa 65 España, el cual había obtenido una rentabilidad media de un 13,47% e invertía en las principales empresas del Ibex 35, informándole que era un producto muy bueno ante la creciente subida de la Bolsa Española.

La otra posibilidad que se le ofrece es un Variable Mixto, el cual también invierte una gran parte en variable, pero se asegura una rentabilidad al tener una parte referenciada a deuda publica y privada española, la evolución de este fondo es de un 8% de rentabilidad media, lo que se acerca a la naturaleza del mismo.

Ambos tiene una comisión de reembolso del 4%, durante el primer mes, bastante alta, ante esta información, se procede a preguntar por la liquidez, indicándonos que La Caixa no ha suspendido reembolsos en ningún momento de crisis y que sus inversiones son rentables pero prudentes.

A parte de esta clase de productos, mostramos interés por otra clase de productos, ofreciéndonos plazos fijos y también depósitos a largo plazo referenciados al índice EurostoXX 50, pero sin apenas comentarnos sus características.

### Conclusiones de La Caixa

En función de las entrevistas que se han realizado por nuestras delegaciones y coordinadoras, se muestra una escasa información en la mayoría de los casos ante la posibilidad de ofrecer productos alternativos, centrándose sobre todo en productos que están en campaña, mostrando en algunas ocasiones, la falta de conocimiento en las características del producto ofertado.

## BANCAJA

A estas entidades acudieron las ciudades de la **Comunidad Valenciana, Alicante y Valencia.**



### Alicante ⇒ perfil conservador

La entrevista se afrontó con carácter conservador, y el comercial que atendió a la persona encargada de elaborar la entrevista, ofertó los productos acorde a dicho perfil.

El primer producto que ofertó es el Bancaja Dinero, un fondo de Inversión de renta fija que anteriormente se catalogaba como FIMM, acorde a la tipología del producto, el comercial no entro en muchos detalles acerca del mismo, informando que su activo se basa principalmente en Deuda Publica y privada Nacional. La otra tipología de Fondos que ofertó fue el Renta Fija a Largo plazo, el cual, al igual que el anterior invierte sus activos en renta fija pública, como privada, durante un periodo de tiempo más largo.

El comercial destacó que son productos sin riesgo y que como consecuencia de ello, su rentabilidad no es muy elevada. (en torno al 2%). Hubiera sido conveniente ofrecer, por parte del comercial otro tipo de producto que también se adapta a estos perfiles conservadores, como hubiera sido los depósitos a plazo fijo.

### Valencia ⇒ perfil intermedio

En esta ocasión se optó por un perfil más intermedio, ofreciendo el comercial un producto acorde al perfil, Bancaja Renta Fija Mixta, esta tipología de producto tiene la mayor parte de su inversión (70%) en activos del mercado monetario y el resto en variable, tomando como referencia mercados europeos, tiene una rentabilidad sensiblemente superior a la de Fondos de Inversión de Renta fija.

El otro producto que nos ofrecen es un fondo Garantizado, Fondo Valencia Garantizado Mixto, el cual se marca como objetivo que el valor liquidativo de la participación a fecha de vencimiento de la garantía, sea como mínimo el 103% del Valor liquidativo de la participación a día 9/03/2004, según el comercial esta orientado a perfiles medios.

### Valencia ⇒ Perfil Conservador:

A esta sucursal se acudió desde un perfil conservador, ofreciendo el comercial el producto que más se adecuaba a este perfil, un depósito a plazo fijo.

Las características del mismo eran una imposición a plazo de 6 meses con un abono trimestral de intereses y la posibilidad de renovación automática del mismo. El capital estaba garantizado al 100% mas la rentabilidad generada durante el periodo de duración fruto de un rendimiento del 5% nominal (5,09% TAE).

No se procedió a comercializar más productos por parte del comercial que nos atendió.

### Conclusiones Bancaja:

De las dos visitas realizadas por el personal de ADICAE, se puede extraer que los comerciales atendieron correctamente adaptando las ofertas que ofrecían a los perfiles marcados, siendo criticable, que teniendo en ambos un perfil conservador, no se nombrara ningún depósito, a pesar de las continuas ofertas que las entidades están realizando en la actualidad sobre estos productos

## CAJA BADAJOZ

Los productos ofertados acorde a dos tipologías de riesgos son los siguientes:



### ⇒ Perfil Conservador:

Se procede a ofertar un Renta Variable Garantizado, AC Euro IBEX Garantizado. Se aleja bastante del perfil, puesto que aparte de no indicarnos por aparte del comercial de que el capital esta garantizado, la topología de inversión se aleja al perfil. Se detalla poco de las características del mismo, tan solo se nos indica las comisiones que lleva repercutidas y el rendimiento que lleva acumulado a lo largo del 2007 que es de un 11.91 %.

### ⇒ Perfil Intermedio:

Con un perfil más arriesgado; S que se nos oferta un producto acorde a nuestras necesidades como es el Ahorro corporación FI, aunque no se nos indica en que mercado se dirigen las inversiones, si que se nos detalla la rentabilidad media, que es del 12% a lo largo del 2007, es un fondo cuyo periodo de permanencia recomendado abarca en torno a 5-7 años

Del análisis de esta Caja de Ahorros, cabria reseñar lo anterior, al igual que sucedió en Valladolid con Bankinter, ofertando en un perfil conservador, un Fondo de Renta Variable, independientemente que sea garantizado.

**Alicante ⇨ perfil conservador**

El perfil mostrado de cara al comercial, en esta entrevista, se orientó hacia un perfil conservador, ofreciendo el comercial Ibercaja Futuro, un fondo de renta fija a medio plazo que invierte sus activos en obligaciones y bonos públicos junto con emisores privados, la rentabilidad acumulada del fondo es bastante baja, tal y como corresponde a la naturaleza de este producto.

La otra alternativa que nos ofrecen es Ibercaja Horizonte, un fondo al igual que el anterior de renta fija, pero en esta ocasión a largo plazo, cuya rentabilidad es muy parecida a la anterior.

No se oferta ningún producto más, pudiendo a ver ofrecido alguna información acerca de los Depósitos a plazo fijo.

**Valladolid: ⇨ perfil conservador**

En esta ocasión también se muestra un perfil conservador, pero la tipología de producto que ofrece la entidad es un depósito a plazo de 12 meses, el cual tiene una TAE del 4,4%, garantizando este interés a lo largo de toda la vida del producto, requerirá una inversión mínima de 3000 €.

**Zaragoza: ⇨ Diversos Perfiles**

La entrevista se intentó afrontar, abarcando diversos perfiles, En un perfil arriesgado, se nos ofreció un Fondo de Inversión de Renta variable, el cual invertía sus activos en variable española, se nos recomendó esta tipología de fondo por estar la bolsa española en continuo crecimiento, nos informa de las comisiones de reembolso, mostrándonos como podríamos evitar pagarlas si quisiéramos recuperar nuestro dinero, y la manera sería, traspasando todo el capital a Iberdinero, el cual no lleva comisión por reembolso.

Posteriormente se nos informó de muchas tipologías de fondos, emergentes, globales, gestión dinámica... y ante tal multitud de posibles ofertas se nos facilitó una revista donde se disponía de los diferentes fondos que la entidad ofertaba, con las rentabilidades que iban obteniendo mostrando las características de los mismos.

Posteriormente, y debido al excesivo tiempo que el comercial se había tomado a la hora de explicar los fondos de inversión, se procedió a preguntar por los Depósitos, ofreciéndonos el que actualmente estaba en campaña. El depósito se denomina 80+20, y tal y como su nombre indica nos encontramos ante un depósito estructurado, en el que el 80% del capital siría a un plazo a 18 meses a tipo fijo anual del 5,25 y el resto a un 20% a 36 meses a un 3% mas la revalorización del Eurostoxx 50, no pudiendo en ningún momento disponer de este capital hasta el vencimiento,

Se nos ofreció también una imposición a plazo fijo, la cual no se llegó a concretar, por la falta de información que disponía el comercial en ese momento de dicho producto.

**Zaragoza ⇨ Perfil Conservador:**

A la hora de afrontar la entrevista con el subdirector de la oficina, se decidió encararla desde un perfil conservador, por lo que la persona que nos atendió, optó por ofrecernos dos productos, aunque similares con diferencias importantes a la hora de calcular el rendimiento:

El primero de ellos era el producto que estaba en campaña en la oficina, debido a sus múltiples carteles publicitarios que hacían referencia al mismo. El producto en cuestión era el DEPÓSITO COMBINADO CRECIENTE las características del mismo era de un depósito estructurado que se divide en dos partes:

La primera parte en la cual se deposita el 80% del capital tiene una duración la cual se puede optar entre periodos de 6, 12 y 18 meses a un interés que en la publicidad que se nos remitió marca el 7% TAE pero que en la información comercial que se nos remitió indica que variará en función de la combinación elegida. El importe mínimo a desembolsar será de cinco mil euros dividido en el capital en el 80 % para esta parte del producto. Los abonos de intereses eran trimestrales y estaba exento de comisiones, permite la cancelación anticipada.

La segunda parte del mismo producto en la cual se deposita el 20 % del capital va referenciada la evolución media mensual de Eurostoxx 50, obteniendo una rentabilidad del 50 % de dicha evolución tomando como referencia para medir dicha evaluación los días 7 de cada mes. El periodo de duración del mismo es de 3 años no admitiendo la cancelación anticipada del mismo, Ante la duda de como se hallaba dicha rentabilidad, se procedió a explicarnos la fórmula de la misma. El capital estaba garantizado en su totalidad, con una rentabilidad garantizada del 3 %. El segundo producto que se ofreció fue el DEPÓSITO 6 MESES, este es un depósito clásico con un tipo de interés fijo del 5,25 %. Para poder contratar el producto el capital mínimo es de mil euros, los intereses se abonaban bien de manera mensual, trimestral o al vencimiento. Existe la posibilidad de cancelarlo con el cobro de una comisión del 1% sobre el capital dispuesto, con el límite de los intereses reconocidos. Una vez concluido el producto, no existirá la posibilidad de renovación del mismo.

En ambos casos, el subdirector nos indica las grandes ventajas de estos tipos de productos ante la posible bajada de los tipos de interés. Al comentarle cual sería el capital disponible que se depositaría en el momento de contratar el producto (18000 euros), nos indica que lo mejor sería diversificarlo en los dos productos.

**Conclusiones Ibercaja:**

En esta ocasión los comerciales en especial el de Zaragoza, si que mostró bastante información referente a los Fondos de Inversión, aunque en alguna ocasión informaba sobre un Fondo de Inversión, según el cual tenía unas rentabilidades muy altas, pero a la hora de extraer la información, comprobaba que la misma era negativa.

## CAJA RURAL

A estas entidades, acudió las delegaciones de **Mérida, Cáceres y Alicante**



### Mérida ⇒ perfil conservador

En esta ocasión se acude con un perfil conservador al comercial, el cual ante tal posición por parte del entrevistador, procede a ofrecer las siguientes tipologías de productos: Como primera alternativa nos ofrece un Fondo de Inversión de Renta Fija mixto, Rural Cesta Conservadora 20), que como su propio nombre indica, se adecua a nuestro perfil, el fondo en si invierte la mayor parte de sus activos en renta fija, dejando hasta un máximo del 20% e renta variable, la rentabilidad media que se nos indica de este fondo gira en torno a un 4 % anual. Nos interesamos en conocer si el capital esta garantizado, algo que por la clase de producto no es acorde a tal garantía a lo que el comercial muestra su desconocimiento, afirmándonos que tal garantía dependerá del tipo de inversión. La segunda alternativa que nos ofrece es un Renta fija puro, con la salvedad de que su patrimonio estará distribuido a partes iguales en lo que ellos denominan tesorería dinámica, que no nos llegan a aclarar cual es su significado, y la otra parte del patrimonio en deuda pública. Ante esta situación, la conclusión a analizar es la falta de conocimiento de lo ofertado por el comercial, puesto que en las pocas cuestiones que se le plantean, se desconoce la respuesta a las mismas.

### Cáceres ⇒ Perfil Intermedio

Al contrario que en el caso anterior, en este caso nos marcamos un perfil moderado, con lo cual lo ofertado por parte del co-

mercial es un Fondo Mixto de Renta Variable, Rural Cesta Prudente, cuya rentabilidad media es de un 6.52 %y el cual se caracteriza por invertir hasta un 60 % de su patrimonio en variable internacional, principalmente en otros fondos de inversión. Como alternativa nos ofrecen uno de perfil conservador, como es el ofertado en el caso anterior, de perfil claramente conservador.

### Alicante ⇒ Perfil Conservador

En Alicante, al afrontarlo al igual que sucedía con Cáceres, con un perfil conservador, nos ofrecen un producto muy similar, el Rural Mixto 25, el cual su única diferenciación es una mayor parte en renta Variable, hasta un 25%, con una rentabilidad muy similar al anterior. Como alternativa se ofrece un Fondo demasiado conservador, que invierte en activos monetarios y cuyas rentabilidades son bastante pobres.

### Conclusiones Caja Rural

Al analizar las tres visitas a las diferentes sucursales, observamos que a la hora de mostrar u perfil similar en todas ellas el producto ofertado, siempre es el mismo o alguno muy similar lo que demuestra o bien la falta de conocimiento por parte de los empleados del resto de productos referenciados a ese perfil o la escasez de esa tipología de productos de cara a un perfil moderado.

## CAIXA PENEDES

### Barcelona ⇒ Perfil arriesgado

Al igual que sucede en Caixa Manlleu, se afronta la entrevista desde un perfil de riesgo, y se da la circunstancia que se repite el comentario referido al mal estado de la Bolsa en la actualidad. Pese a ello ofrecen fondos de gestión dinámica, los cuales se caracterizan por ser fondos cuyo rendimiento no se somete a las tendencias de los mercados financieros, esto es, obtienen rentabilidades independientemente de lo que suceda en los mercados. Normalmente no suelen reflejar rentabilidades muy elevadas en fases en que los mercados están al alza, ni tampoco pierden en periodos a la baja, incluso proporcionando rentabilidades. Nos oferta tres clases de fondos los cuales responden a tres perfiles



En cuanto al perfil de bajo riesgo, no se ofertan el VAR2 (Euribor a un día + 0,5%) y con un var de 2% (el Var es la pérdida máxima esperada en un intervalo de confianza del 95%)

Para un riesgo medio, se oferta el VAR4 (Euribor a 1 día +1%) el VAR es en esta ocasión del 2,5%

Para este último perfil también se oferta el Var8 (Euribor a un día + 2%), cuyo Var es del 5%, algo a destacar para un perfil de bajo riesgo.

En todos ellos la rentabilidad no esta garantizada y estará sujeta a las rentabilidades del mercado.

## CAIXA TARRAGONA

### Barcelona ⇒ Perfil Intermedio

Se afronta al igual que la anterior bajo un perfil normal, con alguna posibilidad de asumir algo de riesgo, para ello se nos ofrecen principalmente dos alternativas ;

Una primera sería diferentes depósitos con rentabilidad variable según el tipo de duración del mismo, así para un periodo de 3 meses la rentabilidad sería del 12% TAE, para 6 meses un 6% TAE y para un periodo de un año el 5% TAE.



Para el resto del capital (9000 euros) nos ofertan un depósito estructurado a 3 años con el capital garantizado y una retribución del 50% de la diferencia entre el Eurostoxx 30 y el 50. Para intentar convencernos de lo ventajoso del producto, nos muestran una gráfica donde se refleja que desde el 2002 hasta la actualidad, la diferencia entre ambas aumenta, además este índice de diferencia es independiente de que la bolsa sube o baje.



## CAIXA MANLLEU

### Barcelona ⇒ Perfil Conservador:

Se afrontó la misma desde un perfil conservador,

A la hora de comunicarles el capital con el que se disponía, el comercial ofreció depositar 12000 euros en un depósito a un año al 5,25% y el resto, 3000 euros en un depósito esta vez con una duración superior, 18 meses, al 8% TAE. Los últimos tres mil euros ofrecieron un Fondo de inversión referenciado al índice Eurostoxx 50. A destacar que el último producto no era conforme al perfil con el que se afrontó la entrevista, ya que de entrada se indicó que el perfil era conservador.

Posteriormente se fue a otra sucursal de la misma entidad, esta vez afrontándolo desde una perspectiva diferente, un perfil de riesgo. Al comentarle el perfil con el que estamos dispuestos a afrontar nuestra inversión nos desaconsejan de entrada invertir en Bolsa, debido al mal momento que el Ibex está desarrollando, aconsejando que solo es recomendable si la liquidez del capital es a un plazo de 20 años.

## CAJA LABORAL

### Zaragoza ⇒ Perfil Diverso

En esta ocasión se optó por afrontar la entrevista desde un perfil no definido, para ver la cantidad de productos los cuales nos iban a intentar comercializar.

La entrevista se realizó con el director de la sucursal y al explicarle cual era el capital del que disponía se procedió a explicar cada uno de los diferentes productos: En primer lugar se ofreció una cuenta de alta remuneración, la cual a partir de 1000 euros se procedería a abonar unos intereses del 3,5% TAE, el pago de los mismos sería anual y no tendría comisión alguna.

La segunda alternativa era un plazo fijo con diferentes duraciones, la primera sería a un año, al 4,75 % y la otra alternativa a 4,8%, en ambos casos con posibilidad de cancelación anticipada, sobre estos productos no se ofreció muchos más detalles. Se procedió a comentarle que estaría interesado en

## CAJA MURCIA



### ⇒ Perfil Conservador:

Con un perfil conservador se nos oferta un Renta fija con un interés garantizado, cuyo rendimiento es el 4.5 TAE y con una duración estipulada del mismo de 3 años. Posteriormente se pregunta sobre un perfil un poco más arriesgado, ofertándonos un renta fija mixta, el cual lleva una parte referenciada a variable del Ibex 35, hasta un máximo del 20 %,

A lo largo de la entrevista, nos informa de una tipología de fondos para perfiles muy arriesgados los cuales deben tener un constante seguimiento y que pueden llegar a obtener rentabilidades de hasta el 50%, pero también la posibilidad de perderlo todo. Este sería el Caso de AC Ibero América. A excepción de este último, el cual solo es comentado por el comercial a modo de información, los productos ofertados por el comercial se adecuan al perfil mostrado al iniciar la entrevista



Al preguntar acerca de los fondos de inversión comenta lo mismo, puesto que me indica que las rentabilidades que esta dando son similares a las de los depósitos, por lo que me aconseja que a pesar de este perfil y del interés que tengo por la inversión en Bolsa, no es un buen momento para estas inversiones recomendando que la mejor opción son los depósitos.

A destacar que ante estas visitas a las dos sucursales, parece reflejar que el interés comercial de esta entidad durante esta época que se realiza la visita es la de comercializar depósitos. También es paradójico comprobar que en la primera entidad teniendo un perfil conservador se nos intente comercializar un fondo de inversión siendo que en la otra sucursal se nos dice que no es buen momento para la inversión en Bolsa.



Fondos de Inversión y que me mostrará las diferentes alternativas que tuvieran los mismos.

Descartó los de renta fija y procedió a explicar los de renta tanto variable, mixta como así como algún fondo que invertía en países emergentes. También advirtió que me procedía a mostrar las diferentes rentabilidades que tenían acumuladas, mostrando no solo las positivas sino también las negativas.

Una vez analizado las diferentes alternativas, me comentó que la mejor opción sería diversificar entre alguno de los distintos fondos que me mostró con la Libreta Bienestar que ofrecía alta rentabilidad. También informó de la posible bajada de los tipos de interés en el año venidero. A destacar la sinceridad con la que ofrecía los productos, mostrando no solo los aspectos positivos sino también los negativos de los productos que ofertaba.

## CAJA MAR



### ⇒ Perfil Conservador:

El perfil a la hora de afrontar las entrevistas en esta sucursal fueron de un carácter conservador, ofreciendo por parte del comercial dos alternativas la Renta fija, Caja Mar Monetario, el cual invierte en otros fondos y cuyo objetivo de rentabilidad es el Euribor 1mes + el 0.75%, garantizando el capital inicial, y la otra alternativa es el Fondo Multigestión alternativa, el cual también invierte en otros fondos, y cuyo porcentaje de inversión en renta fija oscilará en torno al 85 %. El comercial nos informa de que el objetivo del fondo es lograr un binomio rentabilidad-riesgo adecuado al inversor.

## CONCLUSIONES GENERALES:

1. A la hora, por parte de los clientes, de mostrar cual es el perfil inversor al comercial, la gran mayoría se decanta por ofrecerle el producto más acorde con el mismo, pero sin entrar en grandes detalles sobre el mismo. En algunas ocasiones y aprovechándose del desconocimiento por parte del cliente, los comerciales suelen ofrecer algunos productos no acordes con el perfil, lo que va en contra de la buena práctica bancaria.
2. Los comerciales, ante las preguntas concretas sobre los productos, suelen desconocer su mecanismo o cuáles son las características más complejas de los mismos, principalmente en lo relativo a los fondos de inversión si el capital se encuentra garantizado, esto es debido a una escasa formación por parte de las entidades, que provoca que los comerciales que gestionan y comercializan estos productos se encuentren con un grado de asesoramiento ineficaz de cara al cliente.
3. Es actividad común por parte de las entidades, dar órdenes a sus comerciales de comercializar el producto en campaña, sobre todo en materia de planes de pensiones, cuando se acerca la clausura del año fiscal y los depósitos ante la necesidad creciente, dada la actual coyuntura económica, de las entidades de captar ahorro del público. Igualmente sorprendente fue, en el caso de Ibercaja, el intento del comercial por hacer pasar la deuda subordinada del Estado que específicamente se le solicitó por cédulas hipotecarias.
4. Como comprobamos a la hora de realizar el estudio, ante la pregunta de otra tipología de productos, diferentes a los que inicialmente hemos preguntado, en algunas ocasiones, nos encontramos con que el comercial no ofrece ningún producto más.
5. Es de destacar lo escaso de la información escrita que se proporciona, sobre todo en materia de depósitos y fondos de inversión.
6. Ninguna diferencia apreciable entre las formas de actuación de bancos y cajas que siempre comercializan sus productos, aunque el encaje con el perfil señalado sea dudoso. Los comerciales no son verdaderos analistas financieros sino, eso, comerciales de cada una de las entidades financieras.
7. Muchos productos claramente nocivos y tóxicos para los consumidores, algunos "per se": depósitos estructurados y otros por la actual coyuntura económica en el presente 2007, como son los depósitos a largo plazo (hasta 3 años, con tipos de interés crecientes).

# ***ANEXO***

## **ANÁLISIS TÉCNICO – JURÍDICO DE LA NORMATIVA REFERENTE AL AHORRO – INVERSIÓN EN ESPAÑA**

## MERCADO DE VALORES

### Ley 24/1988 de 28 de julio de Mercado de Valores

Esta ley aborda los múltiples y variados problemas asociados con la ordenación de los mercados de valores. Pero, además, aspira a dotar a todo el ordenamiento de los mercados de valores de una coherencia interna.

Otro objetivo básico de esta ley es la necesidad de potenciar nuestro mercado de valores ante la perspectiva, en 1992, de un mercado europeo de capitales y de una toma previa de posiciones a este respecto por diversos Estados miembros de la Comunidad Económica Europea. El objetivo final es que nuestro mercado de valores esté en condiciones apropiadas cuando dicho mercado europeo llegue a ser una realidad. La ley incorpora novedades demasiado numerosas para exponerlas con brevedad, pero conviene destacar los principios o rasgos esenciales siguientes en materia de defensa de los intereses de los inversores:

1. Creación de una Comisión Nacional del Mercado de Valores en el Título II, que se concibe como una entidad de derecho público con personalidad jurídica propia. Se trata de un ente al que se encomienda la supervisión e inspección del mercado de valores, sin perjuicio de su colaboración en las labores de ordenación del mismo y en el impulso de la implantación de su reforma. La Comisión aparece regida por un Consejo de Administración cuya composición se caracteriza por la exclusión de representaciones directas de los agentes sujetos a la supervisión de aquélla, que sin embargo tendrán voz, a través de un Comité Consultivo que se crea al efecto, en las decisiones más importantes de la Comisión. El diseño del Consejo de Administración de la Comisión potencia la competencia profesional, dedicación e independencia de sus miembros y la actuación de los mismos en forma colegiada. Las competencias de la Comisión son múltiples e incluyen, entre otras, la de velar por la transparencia de los diversos mercados, la correcta formación de los precios en los mismos y la protección de los inversores, promoviendo las informaciones que sean de interés para éstos; la de controlar el desarrollo de los mercados primarios, la de admisión a negociación de valores en los mercados secundarios oficiales, así como su suspensión y exclusión; la de velar por el cumplimiento de las normas de conducta por cuantos intervienen en el mercado de valores; la de asesorar al Gobierno y al Ministerio de Economía y Hacienda en las materias relacionadas con los mercados de valores, y el control del cumplimiento de cuantas obligaciones y requisitos se exigen en la ley, incluyendo el ejercicio de la potestad sancionadora.
2. La ley proclama un principio general de libertad de emisión sin necesidad de autorización previa, salvo en ciertos supuestos excepcionales. Asimismo, se declara libre el sistema de colocación que cada emisor desee utilizar, sin más requisito que el de quedar definido y hacerse público en todos sus extremos antes de proceder al lanzamiento de la emisión. Otro tanto ocurre en cuanto a la elección del desarrollo temporal de las emisiones. No obstante, para defender los intereses de los inversores, se exige la comunicación a la Comisión de los proyectos de emisión, con publicidad de los mismos, el registro en aquélla del folleto informativo de la emisión y la existencia previa de una auditoría de cuentas de los estados financieros del emisor. La ley contempla, sin embargo, posibles excepciones a estos requisitos en determinados casos.
3. Dentro del mismo ámbito de disposiciones generales de los mercados secundarios oficiales, la ley crea el marco adecuado para

una regulación suficiente de su funcionamiento, atendiendo tanto a la eficacia de éste como a las necesidades de supervisión de los mercados y de protección de los inversores. La ley es, voluntariamente, poco precisa al respecto, dada las múltiples facetas que han de contemplarse en una regulación efectiva, pero, a cambio, otorga al Gobierno facultades amplias para desarrollar ésta. No obstante, existen importantes principios que la ley se ha preocupado de proclamar, como son la aplicación de las cotizaciones del mercado a las operaciones convenidas al margen del núcleo de aquél, el cumplimiento por los mediadores de las condiciones convenidas con los contratantes, las exigencias sobre manifestación por parte de los mediadores de sus propios intereses potencialmente conflictivos con los de sus clientes, la responsabilidad de los mediadores en las operaciones que realicen por cuenta ajena o la publicidad de todos los datos básicos de cada una de las operaciones del mercado secundario. En el ámbito más limitado de las Bolsas de Valores, se establece un importante principio de publicidad para las operaciones que lleven a que una persona supere o vea reducida su participación en el capital de una sociedad por encima o por debajo, respectivamente, de los porcentajes que reglamentariamente se determinen.

4. Con el fin de proteger los intereses de los inversores, se establece el principio de que la negociación bursátil y el ejercicio habitual de las restantes actividades relacionadas con los mercados de valores, enumeradas en el Art. 71 de la ley, quedan reservadas a las Sociedades y Agencias de Valores. No obstante, para no provocar una ruptura con las prácticas tradicionales de nuestro sistema financiero, se admite que las entidades oficiales de crédito, los bancos, las cajas de ahorro, las cooperativas de crédito y las sociedades mediadoras del mercado de dinero puedan seguir desarrollando determinadas actividades que se citan en cada caso, con exclusión siempre de la negociación bursátil. Algunas de estas actividades podrán ser, asimismo, ejercidas por los Corredores de Comercio Colegiados y por las Sociedades Gestoras de Carteras. No obstante, en todos esos casos se faculta al Gobierno para establecer limitaciones a la actuación directa en el mercado de valores de las entidades antes citadas, con el fin de impulsar, si se estimara necesario, la constitución por dichas entidades de Sociedades y Agencias de Valores en las que se centraría su actuación en los mercados de valores. La ley ha considerado prematuro pronunciarse por una especialización forzosa de las instituciones financieras en actividades del mercado de valores, pero no excluye su posibilidad, que habrá de concretarse a la vista del desarrollo de las Sociedades y Agencias de Valores.
5. La ley contiene la importante novedad de recoger unas normas mínimas de conducta de cuantos operan con los mercados de valores, inspiradas en las recomendaciones y propuestas de Directivas de la Comunidad Económica Europea y encaminadas a defender la absoluta prioridad de los intereses de los inversores sobre los de las entidades de las que se ha hecho mención en el número anterior y a velar por la transparencia del mercado. Se sale al paso de la utilización de informaciones privilegiadas, y se establece la obligatoriedad de hacer público, en forma inmediata, todo hecho o decisión que pueda influir sobre la cotización de los valores de un emisor.
6. La ley contempla un régimen sancionador análogo al previsto en la Ley de Disciplina e Intervención de Entidades de Crédito y que, sumado a éste, permite alcanzar el objetivo de que todas las actividades financieras queden sujetas a normas homogéneas en la materia. Quedan sometidas al régimen de supervisión, inspección y sanción, a cargo, salvo excepciones, de la

Comisión Nacional del Mercado de Valores, no solamente las Sociedades y Agencias de Valores, sino, asimismo, cuantas personas físicas y jurídicas ejerzan las actividades relacionadas en el Art. 71 de la ley, los emisores de valores y las demás personas o entidades en la medida en que realicen actividades reguladas en la propia ley o se relacionen con el mercado de valores. La inspección del mercado de valores se llevará a cabo directamente por la Comisión Nacional y las infracciones comprobadas, que se tipifican y clasifican en leves, graves y muy graves, se sancionarán de acuerdo con lo previsto en la propia ley, ajustándose al procedimiento sancionador previsto en la Ley sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito. Dada la incidencia que en este mercado tienen las entidades sometidas al control del Banco de España, se previene, en relación con las mismas, un régimen de supervisión e inspección coordinado entre dicha institución y la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Importa, por otra parte, destacar que si la ley pone un extraordinario énfasis en la adecuada supervisión del funcionamiento de los mercados, no lo hace sólo mediante el citado aparato institucional, sino también buscando apoyo en algo tan esencial como es la información. Son muchos los preceptos de la ley en los que se prescribe o se posibilita la existencia de muy diversos mecanismos de recogida y difusión de la información (sobre los emisores, sobre valores emitidos, sobre los agentes que operan en el mercado, sobre el proceso de negociación, sobre cada una de las operaciones realizadas en el mercado, etc.). Esto ha de permitir que los propios agentes del mercado, los inversores, los observadores del mercado y los medios públicos de información ejerzan una efectiva vigilancia, sin cuya existencia los mayores esfuerzos supervisores de la Comisión Nacional del Mercado de Valores servirían de poco.

## PLANES DE PENSIONES

### Real Decreto Legislativo 1/2002 de 29 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones.

El texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, integra la originaria Ley 8/1987, de 8 de junio, de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, y sus sucesivas modificaciones, que han configurado, junto con los seguros, un instrumento de previsión social complementaria específico, en el marco de los sistemas privados de ahorro finalista.

De acuerdo con la evolución legislativa compilada en el texto refundido de la Ley Reguladora de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobada mediante el Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, el Real Decreto 304/2004 de 20 de febrero actualiza, sistematiza y completa la adaptación de la normativa reglamentaria en materia de planes y fondos de pensiones, contando asimismo con la experiencia acumulada en la materia, y tomando como referencia los desarrollos en el ámbito de la Unión Europea.

Este nuevo Reglamento de planes y fondos de pensiones integra y sustituye al originario reglamento, aprobado mediante el Real Decreto 1307/1988, de 30 de septiembre, y parcialmente modificado posteriormente, en especial mediante el Real Decreto 1589/1999, de 15 de octubre. Por su parte, el Real Decreto 1588/1999, de 15 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento sobre la instrumentación de los compromisos por pensiones de las empresas con los trabajadores y beneficiarios, mantiene expresamente su vigencia.

En el título II Capítulo III del Reglamento, se contienen disposiciones específicas para los planes de pensiones del sistema individual, pro-

movidos por las entidades financieras, destacando la figura del defensor del partícipe (Art. 49) instituida por la Ley 24/2001, de 27 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, así como disposiciones para los planes de pensiones del sistema asociado, promovidos por asociaciones o sindicatos en interés de sus socios o afiliados; de la regulación de estos sistemas cabe destacar la potenciación de la transparencia y de los derechos y obligaciones de información a los partícipes y beneficiarios, en sintonía con la previsión del legislador, y en coherencia también con las previsiones en esta materia de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero. Así en el Capítulo IV, Título III, se establecen los principios generales de las inversiones (Art. 69: Los activos de los fondos de pensiones serán invertidos en interés de los partícipes y beneficiarios. En caso de conflicto de intereses, se dará prioridad a la protección del interés de partícipes y beneficiarios) En la ley estas figuras aparecen en los artículos 7 (La comisión de control del plan de pensiones y el defensor del partícipe) y en los artículos 5 y 6 (Principios básicos y especificaciones de los planes de pensiones)

## PROTECCIÓN DEL INVERSOR

### Ley 44/2002 de 22 de noviembre de Medidas de Reformas del Sistema Financiero

La aceleración en el proceso de integración financiera, así como la necesidad de aumentar la eficiencia y la competitividad del sistema financiero español, respondiendo al reto exterior y favoreciendo la canalización del ahorro hacia la economía real, todo ello sin originar una desprotección de los clientes de los servicios financieros, explica gran parte de los objetivos y contenidos de esta Ley. Dichos objetivos, desde un punto de vista material, son básicamente tres:

- Asegurar que el ordenamiento jurídico no imponga trabas innecesarias que coloquen a las entidades financieras en desventaja frente a sus homólogos comunitarios. Con este fin, se adoptan medidas y se crean instrumentos encaminados a aumentar la eficiencia y a mejorar la competitividad de la industria financiera española.
- Asegurar que el incremento de la competencia y la utilización de las nuevas tecnologías no den lugar a una desprotección de los clientes de servicios financieros. Para ello se mejoran las condiciones de protección de los usuarios de servicios financieros.
- Favorecer la canalización del ahorro hacia la economía real, verdadera impulsora del crecimiento y la creación de empleo. En tal sentido, se mejoran las condiciones de financiación de las pequeñas y medianas empresas (PYME), habida cuenta de su importancia en el tejido empresarial español.

Por otra parte, desde un punto de vista formal, la Ley transpone al ordenamiento jurídico español aplicable en el ámbito financiero varias Directivas comunitarias,

En el capítulo V se establecen una serie de medidas protectoras de los clientes de servicios financieros.

En primer lugar, se regulan unos órganos administrativos específicos de nueva creación, los Comisionados para la Defensa de los Clientes de Servicios Financieros (Art. 22 a 28). Se trata de órganos adscritos al Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con la finalidad expresa de proteger los derechos del usuario de servicios financieros en el ámbito respectivo.

En segundo lugar, la Ley establece la obligación para todas las entidades de crédito, empresas de servicios de inversión y entidades aseguradoras, de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos (Art. 29). A estos efectos, las entidades financieras deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente. Además, podrán designar un Defensor del Cliente, a quien corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que determine, en cada caso, su reglamento de funcionamiento, y que habrá de ser una entidad o experto independiente. Las decisiones del Defensor del Cliente que sean favorables a la reclamación vincularán a la entidad. La Ley habilita al Ministro de Economía para que establezca unos requisitos mínimos a respetar por el departamento o servicio de atención al cliente y el Defensor del Cliente.

En tercer lugar, se transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva 2000/26/CE (Cuarta Directiva sobre el seguro de vehículos automóviles) que regula los derechos del perjudicado en accidentes de circulación ocurridos fuera de su país de residencia dentro de la Unión Europea. Para dicha transposición se exige la modificación de determinadas normas de rango legal:

- a) La Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, que regula las condiciones de acceso y ejercicio de la actividad aseguradora. Esta modificación es necesaria, ya que la introducción, exigida por la Directiva, del representante para la tramitación y liquidación de siniestros, supone una modificación de los requisitos para el acceso y ejercicio de la actividad aseguradora.
- b) La Ley sobre Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de Vehículos a Motor, texto refundido aprobado por Decreto 632/1968, que regula con carácter específico el seguro de responsabilidad civil de vehículos automóviles. En dicha Ley se introduce un nuevo título, el Título III, que recoge la mayor parte de la normativa necesaria para la incorporación de la Cuarta Directiva.
- c) El Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros, contenido en el artículo cuarto de la Ley 21/1990, de 19 de diciembre, para adaptar el Derecho español a la Directiva 88/357/CEE sobre libertad de servicios en seguros distintos al de vida y de actualización de la legislación de seguros privados que, entre otros aspectos, regula las funciones del citado organismo.

La Ley permite a las entidades aseguradoras autorizadas en España elegir libremente al representante para la tramitación y liquidación de siniestros, pero deberá residir o estar establecido en el Estado miembro para el que haya sido designado, y aquéllas deberán comunicar a los organismos de información de todos los Estados miembros el nombre y la dirección del mismo. Por su parte, el perjudicado español por accidentes ocasionados en otro Estado miembro puede reclamar la indemnización ante la entidad aseguradora en dicho Estado o ante su representante en España.

Dentro del refuerzo de las potestades de los supervisores con vistas a la protección de los usuarios financieros, hay que encajar también la ampliación del régimen sancionador a las deficiencias de organización administrativa y control interno de las entidades de crédito, las empresas de servicios de inversión y las empresas de seguros, y la mayor disciplina a que quedan sujetos los establecimientos abiertos al público para el cambio de moneda extranjera («casas de cambio»).

En los mercados de capitales se refuerza la protección del inversor, impulsando normas de transparencia y reconociendo que la información es un bien de enorme valor. En primer lugar, se imponen normas de transparencia en las operaciones vinculadas, de manera que se eviten abusos por parte de directivos y consejeros en contra de los intereses de los accionistas. En la práctica supondrá que los inver-

sores tendrán información sobre las operaciones entre la propia entidad cotizada, sus directivos y sus accionistas significativos. Asimismo, se refuerza la regulación de la información relevante y de la información privilegiada, con el fin de evitar la pérdida de integridad de los mercados y, en última instancia, el encarecimiento en la financiación empresarial que provoca la falta de confianza entre los inversores. Para ello, se extiende el concepto de información privilegiada a otros instrumentos distintos de los propios valores negociables y se desarrolla de forma muy detallada la información relevante que es de obligada comunicación al mercado, de forma universal y sin conceder prioridades. Además, se especifican medidas preventivas de organización de las entidades que presten servicios en los mercados de valores, de forma que se impida la filtración de información entre las distintas áreas de una entidad o entre entidades de un mismo grupo («murallas chinas»). Las anteriores obligaciones de actuación con transparencia se extienden a los directivos, administradores y empleados. A todos ellos se les prohíbe también el desarrollo de prácticas dirigidas a falsear la libre formación de los precios en el mercado de valores, es decir, la manipulación de cotizaciones. Por último, con vistas al efectivo cumplimiento de las anteriores obligaciones de transparencia se refuerzan las facultades de la Comisión Nacional del Mercado de Valores con el fin último de proteger al inversor.

Se trata, en suma, de un texto amplio que viene a colocar a nuestra industria financiera en una situación competitiva, reforzando al mismo tiempo la protección de los clientes de la misma.

## FONDOS DE INVERSIÓN

### Ley 35/2003 de 4 de noviembre de Instituciones de Inversión Colectiva

La Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de instituciones de inversión colectiva, ha supuesto un importante hito en el sector de la inversión colectiva en España al derogar la Ley 46/1984, de 26 de noviembre, reguladora de las instituciones de inversión colectiva, tras casi 20 años de vigencia, y establecer un nuevo marco jurídico en el que ha de desenvolverse la actividad de este sector en España en el siglo XXI.

La Ley 35/2003, de 4 de noviembre, persigue como finalidad primordial la modernización de dicho marco jurídico. Para ello, la ley se asienta sobre tres principios fundamentales. En primer lugar, dotar al sector de una adecuada flexibilidad que permita que las estructuras de inversión colectiva puedan adaptarse a los sucesivos y continuos cambios que demanda el mercado. En segundo lugar, establecer las medidas y procedimientos necesarios para garantizar una protección adecuada de los inversores, reconociendo, al mismo tiempo, la existencia, en determinados casos, de niveles distintos de protección en función de la naturaleza y perfil del inversor. El fortalecimiento de las obligaciones de transparencia y de las normas de conducta para prevenir conflictos de interés se ha revelado un medio más eficaz para proteger a los inversores que la imposición de restricciones a las posibilidades de actuación financiera de las IIC. Por último, la ley hace una apuesta decidida por la modernización de todo el régimen administrativo, simplifica procedimientos y reduce los plazos de autorizaciones.

Además, la ley incorpora al ordenamiento jurídico las últimas novedades comunitarias en la materia, al trasponer las Directivas 2001/107/CE y 2001/108/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de enero de 2002, que modifican la Directiva 85/611/CEE del Consejo, por las que se coordinan las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas sobre determinados organismos de inversión colectiva en valores mobiliarios (OICVM), con vistas a la regulación de las sociedades de gestión y los folletos simplificados y en lo que se refiere a las inversiones de los OICVM, respectivamente.

Esta ley fue desarrollada por el Real Decreto 1309/2005 de 4 de noviembre que creaba el Reglamento de esta ley, posteriormente modificado por el Real Decreto 362/2007 de 16 marzo de 2007.

En este Reglamento, queda patente que el principio de protección de los inversores constituye un elemento esencial de la política financiera, especialmente en el ámbito de la inversión colectiva, instrumento tradicional de captación del ahorro popular. Este principio se manifiesta en la concreción y desarrollo de los deberes de diligencia y lealtad de las sociedades gestoras y del deber de vigilancia de la actuación de la sociedad gestora, encomendado al depositario. Además, el reglamento somete a las sociedades gestoras, depositarios, comercializadores y sociedades de inversión al cumplimiento de un conjunto de normas de conducta con el objetivo de prevenir los conflictos de interés.

El título I regula la forma jurídica de las instituciones de inversión colectiva. En el capítulo I se regulan las comisiones aplicables a los fondos de inversión, lo que resulta de especial trascendencia para la protección de los inversores, ya que el reglamento garantiza un límite máximo en las comisiones de los fondos. Por otro lado, constituye una importante novedad el establecimiento de sistemas de imputación para las comisiones de gestión que se calculen en función de los resultados del fondo, con el objeto de que el partícipe sólo tenga que satisfacer esta comisión en función de los resultados realmente conseguidos.

El título II establece las disposiciones comunes a todas las instituciones de inversión colectiva. En él se recoge el régimen de autorización, la comercialización transfronteriza, las obligaciones de transparencia informativa para garantizar una adecuada protección de los inversores y el régimen de disolución y demás operaciones societarias. Por otro lado, se desarrolla el ejercicio del derecho de separación de los partícipes de los fondos que permite que aquellos soliciten el reembolso de sus participaciones, sin comisión ni gasto asociado, cuando se den determinados supuestos (cambio en la política de inversión, sustitución de la sociedad gestora, etc.). El establecimiento de este derecho constituye una manifestación del principio de protección de los inversores, principio básico del reglamento. Las obligaciones de información, desarrolladas en el capítulo III, de las instituciones de inversión colectiva se desarrollan en el reglamento con sumo detalle, ya que constituyen uno de los elementos clave para garantizar la protección de los inversores al exigir que estas instituciones sean suficientemente transparentes.

El título V desarrolla la figura del depositario. Este título dedica especial atención a las funciones de depósito y administración de valores y de vigilancia y supervisión que se encomiendan al depositario. Todo ello refleja la voluntad del regulador de que el depositario adquiera un papel fundamental en la protección de los intereses de los inversores y, en consecuencia, en la supervisión de la actuación de la sociedad gestora o, en su caso, de los administradores de las sociedades de inversión.

## RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS

### Ley 44/2002 de 22 de noviembre de Medidas de Reformas del Sistema Financiero

Uno de los objetivos de esta ley es la protección de los clientes de los servicios financieros, y para ello, como anteriormente ha quedado reflejado, se instrumentalizan una serie de medidas, entre ellas, la creación de unos órganos administrativos específicos, los Comisionados para la Defensa de los Clientes de Servicios Financieros.

Estos Comisionados aparecen reflejados en los Art. 22 a 28 dónde se establece la creación de tres Comisionados y su adscripción (Art. 22. Se crean los siguientes órganos: El Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios. El Comisionado para la Defensa del Inversor. El Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones. Los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios, para la Defensa del Inversor y para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones, estarán adscritos orgánicamente al Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, respectivamente. Y Art. 27), el objeto (Art. 23. Los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros previstos en el artículo anterior tendrán por objeto proteger los derechos del usuario de servicios financieros dentro del respectivo ámbito material de competencias del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Lo expresado en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de la utilización por parte de los usuarios de servicios financieros de otros sistemas de protección previstos en la legislación vigente, en especial, la normativa arbitral y de consumo.), sus funciones (Art. 24. a) Atender las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, y remitir a los servicios de supervisión correspondientes aquellos expedientes en los que se aprecien indicios de incumplimiento o quebrantamiento de normas de transparencia y protección de la clientela. b) Asesorar a los usuarios de servicios financieros sobre sus derechos en materia de

transparencia y protección a la clientela, así como sobre los cauces legales existentes para su ejercicio.) Nombramiento, han de ser personas de reconocido prestigio por un periodo de 5 años (Art. 25), así como la obligación de publicar anualmente una Memoria (Art.26) en la que, al menos, deberá incluirse el resumen estadístico de las consultas y reclamaciones atendidas así como el comentario sobre los informes emitidos y las entidades afectadas, con indicación, en su caso, del carácter favorable o desfavorable para el reclamante. Y la creación de una ventanilla única (Art. 28 Cualquier consulta o reclamación a que se refiere el Art. 24 de la presente Ley podrá ser presentada indistintamente ante cualquiera de los Comisionados, con independencia de su contenido.)

En el procedimiento para la admisión y tramitación de reclamaciones ante el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros correspondiente será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente, por escrito, dirigido al departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al Defensor del Cliente. Éstos deberán acusar recibo por escrito de las reclamaciones que se les presenten y resolverlas o denegarlas igualmente por escrito y motivadamente. Asimismo 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 o que ha sido denegada la admisión de la reclamación o desestimada su petición.

Recibida la reclamación por el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros competente se verificará la concurrencia de alguna de las circunstancias previstas en el Art. 23 y 24 y, si se cumplen los requisitos necesarios, se procederá a la apertura de un expediente por cada reclamación, en el que se incluirán todas las actuaciones relacionadas con la misma; en caso contrario se requerirá al reclamante para completar la información en el plazo de diez días, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se dictará informe en el que se le tendrá por desistido de su reclamación. (Art.30)

Demás la Ley establece la obligación para todas las entidades de crédito, empresas de servicios de inversión y entidades aseguradoras, de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan presentar, relacionados con sus intereses y dere-

chos legalmente reconocidos. A estos efectos, las entidades financieras deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente. Además, podrán designar un Defensor del Cliente, a quien corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que determine, en cada caso, su reglamento de funcionamiento, y que habrá de ser una entidad o experto independiente. Las decisiones del Defensor del Cliente que sean favorables a la reclamación vincularán a la entidad. La Ley habilita al Ministro de Economía para que establezca unos requisitos mínimos a respetar por el departamento o servicio de atención al cliente y el Defensor del Cliente. (Art. 29 Primero. Las entidades de crédito, las entidades aseguradoras y las empresas de servicios de inversión estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. A estos efectos, las entidades deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones. Dichas entidades podrán, bien individualmente, bien agrupadas por ramas de actividad, proximidad geográfica, volumen de negocio o cualquier otro criterio, designar un Defensor del Cliente, que habrá de ser una entidad o experto independiente de reconocido prestigio, y a quien corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco de lo que disponga su reglamento de funcionamiento, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros. Segundo. La decisión del Defensor del Cliente favorable a la reclamación vinculará a la entidad. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.).

## COMISIONADOS SERVICIOS FINANCIEROS

### **Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.**

Este Real Decreto desarrolla el régimen competencial de los Comisionados, condiciones de nombramiento y actuación, y procedimiento aplicable, destacando las siguientes previsiones:

Se detallan las competencias de los Comisionados (Capítulo I y II), entre las cuales está la de atender, según el procedimiento previsto al efecto, las quejas, reclamaciones y consultas que les presenten los usuarios de servicios financieros relacionadas con sus intereses y derechos legítimos derivados de los contratos, normativa de transparencia y protección a la clientela y buenas prácticas y usos financieros, así como elaborar una memoria anual con información sobre la gestión realizada. Se especifica la definición de quejas (Art. 1.3): referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios, como tardanzas o desatenciones; reclamaciones: referidas a actuaciones u omisiones de las entidades con perjuicio determinado para el usuario y consultas o solicitudes de asesoramiento e información sobre cuestiones de fondo o de procedimiento relacionadas con la normativa de transparencia y protección a la clientela financiera.

Se establecen las condiciones de nombramiento y ejercicio de las funciones de los Comisionados (Art. 2 y 3), que serán elegidos por el Ministro de Economía entre personas de reconocido prestigio en el ámbito económico o financiero, por un mandato improrrogable de cinco años, debiendo actuar con independencia de cualquier otro órgano administrativo y con autonomía de criterios y directrices.

Se desarrolla el procedimiento para la presentación, tramitación y resolución (Capítulo III) de las quejas o reclamaciones por parte de los Comisionados

Se prevé la elaboración y publicación de una Memoria Anual (Capítulo V) que resuma su actividad

## DEFENSOR DEL CLIENTE

### **Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.**

La AN estimó parcialmente el recurso contencioso interpuesto contra la Orden ECO/734/2004 sobre departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras y anuló el Art. 2, 1, f) y Art. 8, 4, c) respecto de la inclusión de las sociedades de correduría de seguros. El tribunal declaró que la inclusión de las sociedades de correduría de seguros no se ajustaban a la habilitación reglamentaria, pues no están incluidas en el ámbito de aplicación del Art. 29 Ley 44/2002 y por otra parte entendió que la Orden impugnada no tiene rango de ley como sería necesario para que incorpore el mandato contenido en los Art. 10 y 11 Directiva 2002/92/CE.

El objeto de esta Orden es regular los requisitos y procedimientos que deben cumplir los departamentos y servicios de atención al cliente así como el defensor del cliente de las entidades de crédito, las empresas de servicios de inversión, las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva, las entidades aseguradoras, las entidades gestoras de fondos de pensiones, y las sucursales en España de las entidades enumeradas en los párrafos anteriores con domicilio social en otro Estado. Las obligaciones recogidas en esta Orden estarán referidas a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad. En los contratos de seguro tendrán también la consideración de usuarios de servicios financieros los terceros perjudicados. (Art. 1 y 2)

La Orden desarrolla en su Capítulo II, los requisitos, funcionamiento y deberes (Art. 3. obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos) de los departamentos o servicios de atención al cliente y del defensor del cliente, destacando de la misma las siguientes previsiones:

Los titulares de los Servicio Atención al Cliente deberán contar con honorabilidad comercial y profesional y conocimientos adecuados, comunicándose su designación al Comisionado o Comisionados y autoridades supervisoras correspondientes.

Las entidades deberán separar su Servicio Atención al Cliente de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, para garantizar la autonomía en sus decisiones.

El defensor del cliente será una persona o entidad de reconocido prestigio en el ámbito jurídico, económico o financiero ajena a la organización de la entidad o entidades a las que presta sus servicios, que actuará con independencia respecto a éstas y con total autonomía de criterios y directrices, y cuyas decisiones vincularán a la entidad o entidades afectadas.



Cada entidad o grupo deberá aprobar un reglamento para la defensa del cliente que regulará la actividad del Servicio Atención al Cliente y en su caso del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos, debiendo verificarse por el organismo que tenga atribuidas las competencias de control de la entidad de que se trate, o en su caso, de la dominante del grupo.

Las entidades deberán informar a su clientela en sus oficinas y en las páginas Internet de la existencia y dirección postal y electrónica del Servicio Atención al Cliente y en su caso, del Defensor del Cliente y la obligación de ambos de atender sus reclamaciones o quejas en dos meses, antes de poder acudir a los Comisionados, así como de la normativa de transparencia.

Se regula el procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas o reclamaciones ante el Servicio Atención al Cliente y el Defensor del Cliente y la obligación de éstos de elaborar un informe anual explicativo del desarrollo de su función., en el capítulo III que aparece reflejado en el Anexo II Pasos a seguir a la hora de reclamar.

La novedosa regulación de la Orden, no viene sino a reseñar un aspecto con el que ya se contaba anteriormente y es la de la voluntariedad del Defensor del cliente, es decir, las entidades no se encuentran obligadas a disponer de está figura, aunque antes de que se emitiera la Orden ECO 374/734/2004, las entidades financieras, sociedades de inversión y aseguradoras, ya contaban de manera voluntaria con ella.

## PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

### RELACIÓN NORMATIVA CONSUMO – NORMATIVA FINANCIERA

En tanto que el contrato sea suscrito con consumidores, le resultará de aplicación la normativa que existe en nuestro ordenamiento para la protección de estos. En concreto la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios de la cual se deducen una serie de derechos y garantías para la defensa de los consumidores, sin olvidar la referencia a otros cuerpos normativos, como la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.

La protección patrimonial directa del consumidor y la LGDCU: la actividad financiera como sujeta al derecho de consumo.

La LGDCU tiene, como claramente declara su Art. 1.1, por objeto la defensa de los consumidores y usuarios. Esta defensa se realiza allí donde el consumidor la requiere, en el mercado. La figura del consumidor es definida por el Art. 1.2. como “aquella persona física o jurídica, que adquiere, utiliza o disfruta como destinataria final bienes, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza de quienes los producen, suministran, facilitan o expiden”. El ocupar la posición de destinatario final es determinante para calificar a un sujeto como consumidor.

Refiriéndonos, al objeto de nuestro estudio, es preciso cuestionarse si, en la actividad desarrollada por las entidades financieras surge la figura del consumidor (o usuario) y, por consecuencia, si las reglas específicas dictadas para su auxilio tienen aplicación en la contratación bancaria.

En la actualidad, resulta innegable que, los servicios financieros han quedado adscritos al ámbito de protección de la LGDCU.

En efecto, la LGDCU dedica una panoplia considerable de disposiciones que resulta de directa e inmediata aplicación, entre otras:

- Art.2.1.b., que considera derecho básico del consumidor la pro-

tección de sus legítimos intereses económicos y sociales.

- Art.2.1.d., que califica como derecho básico el de información, en íntima relación con el Art. 13 que exige que los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios incorporen una información veraz del precio completo. Información ésta, de trascendencia extraordinaria para el prestatario o acreditado.
- Art.2.2., que recoge la protección prioritaria de los derechos cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.
- Art.2.3., que proscribe, declarándola nula, la renuncia previa a los derechos reconocidos por esta Ley.
- Art. 7., que exige respeto, de acuerdo con esta Ley, a los intereses económicos sin olvidar el resto de normas jurídicas que desde otras ramas del Derecho atienden a la protección del consumidor.

Como colofón, señalar que toda la polémica suscitada entorno a la aplicación o no de la LGDCU a los servicios bancarios ha sido zanjada por el legislador mediante el desarrollo reglamentario de la LG. La promulgación del Real Decreto de 9 de marzo de 1991 que contiene el catálogo de bienes de naturaleza duradera, ha incluido los servicios bancarios y el Real Decreto 1507/2000 de uno de septiembre amplía este catálogo con la inclusión de los servicios financieros.

### Análisis de la LGDCU

Los objetivos de la Ley, tal y como se recoge en su Preámbulo son:

- Establecer sobre bases firmes y directas, los procedimientos eficaces para la defensa de los consumidores y usuarios.
- Disponer del marco legal adecuado para favorecer un desarrollo óptimo del movimiento asociativo en este campo.
- Declarar los principios, criterios, obligaciones y derechos que configuran la defensa de los consumidores y usuarios y que, en el ámbito de sus competencias, habrán de ser tenidos en cuenta por los poderes públicos en actuaciones y desarrollos normativos futuros en el marco de la doctrina sentada por el Tribunal Constitucional.

Todos ellos eran objetivos ambiciosos, en cuya consecución se ha ido evolucionando en los últimos años, pero que llegados al sector bancario y financiero tienen una nueva dimensión, y por qué no decirlo, un nuevo reto. Resultará fundamental por lo tanto analizar si los usuarios de productos bancarios y financieros tienen la consideración o no de consumidores para comprobar si le resulta aplicable esta legislación y sus objetivos.

El Art.1 apartado 2 contiene la definición legal de consumidores: “son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden.

El Art.1 apartado 3 excluye dicha definición a quienes “sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios, con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros”.

En tanto que un alto porcentaje de usuarios de servicios bancarios y financieros cumplen con los requisitos del Art.1.2. de la Ley resultará de plena aplicabilidad la normativa de consumidores.

Conviene hacerse eco llegados a este punto de las distintas denominaciones que pueden recibir los sujetos que se relacionan con las entidades bancarias y financieras. En un primer momento, existe

la figura del cliente. Será un cliente potencial o real, en función de si va a acabar contratando con la entidad. A esta clientela, le serán de aplicación las diferentes normas sectoriales sobre transparencia de las entidades; esta normativa como ya se ha puesto de manifiesto busca en mayor medida generar mayor confianza en los usuarios, es decir, es autoprotectora, en lugar de proteger de una forma efectiva los derechos de estos.

Sin embargo, en la medida que se cumplan los requisitos del Art.1.2. de la LGDCU, el cliente real pasará a ser denominado usuario, y ello se traducirá en la aplicación a sus relaciones y contratos con la entidad de la normativa específica de consumidores y usuarios, la cual está dedicada de forma íntegra a garantizar sus derechos e intereses. Este razonamiento, tiene su apoyo legal en la conjunción del Art.2.2 de la propia LGDCU con el RD 1507/2000 por el que se declaran de uso común y generalizado los servicios bancarios y financieros, y se habilita la protección PRIORITARIA de los derechos de los consumidores y usuarios en esta materia.

El Art. 8 es especialmente relevante puesto que configura la actividad publicitaria como una verdadera oferta de contrato, aspecto no contemplado en la regulación sectorial. Ofrece a los consumidores la posibilidad de exigir el contenido de la oferta publicitaria aún cuando no figure expresamente en el contrato, incluso aunque se advierta que ese ofrecimiento es sólo publicidad. Si se incurre en oferta, promoción o publicidad falsa será sancionada como fraude.

El Art. 10 enuncia los requisitos de las condiciones aplicables a la oferta o promoción de productos o servicios. En materia de contratación bancaria y financiera, dada su complejidad técnica, dichos requisitos deberán ser enfatizados. Destacan la concreción, claridad y sencillez en la redacción que permitan una comprensión directa y la entrega, salvo renuncia expresa del interesado, de copia del contrato o justificante de la operación.

El Art. 13, dentro del capítulo denominado "Derecho a la Información", recoge los extremos sobre los cuales debe versar la información contenida en los productos. En este sentido resulta especialmente importante la advertencia que contiene para que la información sea VERAZ, EFICAZ Y SUFICIENTE sobre sus características esenciales.

El SRBE exige que sea clara, veraz y suficiente; el importante requisito de la eficacia a pesar de ser obviado por el servicio ha de ser exigible por aplicación de la legislación general.

El Art. 51 de la Constitución Española, apartado primero y segundo, constituye un pórtico que viene a ser cumplimentado de contenido normativo por el Art. 13 de la LGDCU. La información sobre el producto debe ser instrumental, pues su contenido determinará la contratación de un producto pero también el correcto y satisfactorio del mismo, en el caso de que se haya perfeccionado el contrato. En todo caso la instrumentalidad de la información no conlleva que ésta sea de menor importancia. Y es que, muchos de los productos y servicios bancarios y financieros no son peligrosos "per se", sino que lo son cuando van acompañados de incorrectas o insuficientes informaciones para la contratación o utilización de los mismos.

En este sentido, el artículo 13 exige, de forma casi redundante, que la información facilitada tenga las notas de veracidad, eficacia y suficiencia. En los apartados a) al f), se enumeran una serie de extremos sobre los que debe versar dicha información. Esta enumeración no puede entenderse como un numerus clausus, sino que deberá ser completada según la naturaleza de cada producto o servicio, en este caso bancario.

Destaca la alusión realizada en el apartado d) a que se exprese el precio completo o presupuesto, en su caso, condiciones jurídicas de adquisición o utilización indicando con claridad y de manera diferenciada el precio del producto o servicio y el importe de los incrementos o descuentos, en su caso, y de los costes adicionales por servicios accesorios, financiación, aplazamiento o similares. Sin duda un apartado de flagrante aplicación a la ma-

teria que nos ocupa.

Este epígrafe aplicado al sector bancario y financiero tiene como consecuencia la obligación para la entidad de informar con claridad de las comisiones que resultan aplicables y de los costes totales del producto o servicio financiero que se contrata, no pudiendo ser incrementado unilateralmente por la entidad durante la vigencia del contrato. En caso de que esto se produjera, lo lógico es que se notifique la intención de aumentar el coste del servicio de forma individualizada y fehaciente al usuario, gozando éste de la posibilidad de rescindir el contrato, incluso con algún tipo de indemnización por los perjuicios que la cancelación le irroge.

Sin duda la solución de notificar de forma individualizada, que es la que realmente cumpliría las exigencias del Art.2.2 de la LGDCU, generaría problemas de tráfico mercantil, por cuanto supondría una masificación de comunicaciones. Sin embargo, dicho régimen no está en vigor, pero es una buena muestra de cómo la normativa financiera de transparencia no es tan específica ni protectora de los derechos de los consumidores, como la de consumo.

En la actualidad, es suficiente para la modificación de la cuantía de las comisiones la mera comunicación al Banco de España y la exposición de dicha modificación en el Tablón de Anuncios durante 2 meses; ello genera un aluvión de dudas sobre la eficacia de dicha comunicación, es decir, sobre si el consumidor realmente llega a conocer la propia circunstancia de la modificación. En este sentido, podrían articularse fórmulas como la publicación en diarios de difusión nacional y/o autonómica para informar de una forma más eficaz de las modificaciones en las tarifas y comisiones sin que pueda repercutirse ningún coste por ello al cliente, o incluso la publicación en internet.

El principal interés de estos tres requisitos (eficacia, sencillez y veracidad) es evitar la confusión entre publicidad e información. La información que debe llegar al consumidor debe ser completa, comprensible, vacua de ambigüedades y veraz, en su acepción de cierta y, en la medida de lo posible, objetivable, por cuanto muchas de las cualidades de los productos y servicios financieros también lo son.

Llegados a este punto, conviene resaltar la práctica identidad que existe entre las características exigidas por la legislación de consumidores y el Banco de España. Sin embargo, resulta especialmente destacable la exigencia realizada, por parte de la legislación de consumidores, de que la información sea EFICAZ.

Sin duda los requisitos de veracidad, claridad y suficiencia, son claramente de tipo objetivo. Sin embargo la eficacia es una nota que nos exige realizar un análisis más profundo. En este sentido, la eficacia se predica de aquello que logra su objetivo o finalidad. Aplicado a la información facilitada en la contratación bancaria, la eficacia aludiría a aquellas informaciones que consigan de forma efectiva un conocimiento del consumidor sobre las características principales del producto o servicio que contrata.

La eficacia de la información se referirá a todos los consumidores que contraten estos productos y servicios bancarios, siendo indiferente su edad o nacionalidad, con lo que la información deberá ser prestada de forma individualizada y adaptada para su fácil comprensión.

Es evidente que resulta muy complejo determinar de forma individualizada si una información ha sido comprendida a la perfección por el consumidor, por lo que los esfuerzos deben ir encaminados a conseguir que el consumidor conozca sin ningún tipo de dudas, incluso a través de preguntas que pueda formularle el propio contratante por parte de la entidad, sobre algunos aspectos fundamentales del producto como precio, plazos, costes, interés, gastos, etc. Lo que no puede ignorarse es que es perfectamente exigible la nota de eficacia en las informaciones prestadas a consumidores de productos y servicios bancarios, en aplicación de la normativa general para la protección de sus derechos e intereses.

Otro de los puntos más destacables de la LGDCU lo constituye su

Art. 10 bis en el que recoge de forma expresa el régimen aplicable a las cláusulas abusivas. El propio artículo las define como “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”. No conformes con dicha definición la disposición adicional de la propia ley contiene una relación de cláusulas abusivas

## Las cláusulas abusivas en los contratos de servicios financieros.

El concepto de cláusula abusiva se utiliza para justificar el control del contrato cuando existen cláusulas predisuestas que han sido impuestas al consumidor y su contenido favorece especialmente al predisponente.

Reproduciendo el concepto de la Directiva 13/93/CEE, el Art. 10 bis.1 de la LGDCU, en la redacción dada por la Disposición Adicional Primera de la LCGC, define las cláusulas abusivas como “todas aquellas 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”. De acuerdo con esta disposición, la cláusula abusiva debe reunir tres requisitos:

Tratarse de una disposición no negociada individualmente

Que sea contraria a la buena fe

Que produzca un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones.

A la vista de las condiciones generales que integran los formularios empleados por las diferentes entidades, se determinará el posible carácter abusivo de algunas de sus cláusulas, aplicando los criterios de los Art. 10.1c y 10 bis 1 y del catálogo de cláusulas contenidas en la Disposición Adicional Primera de la LGDCU.

Según la Disposición Adicional Primera tendrán el carácter de abusivas al menos las cláusulas o estipulaciones siguientes:

### I. Vinculación del contrato a la voluntad del profesional.

1ª) Las cláusulas que reserven al profesional que contrata con el consumidor un plazo excesivamente largo o insuficientemente determinado para aceptar o rechazar una oferta contractual o satisfacer la prestación debida, así como las que prevean la prórroga automática de un contrato de duración determinada si el consumidor no se manifiesta en contra, fijando una fecha límite que no permita de manera efectiva al consumidor manifestar su voluntad de no prorrogarlo.

2ª) La reserva a favor del profesional de facultades de interpretación o modificación unilateral del contrato sin motivos válidos especificados en el mismo, así como la de resolver anticipadamente un contrato con plazo determinado si al consumidor no se le reconoce la misma facultad o la de resolver en un plazo desproporcionadamente breve o sin previa notificación con antelación razonable un contrato por tiempo indefinido, salvo por incumplimiento del contrato o por motivos graves que alteren las circunstancias que motivaron la celebración del mismo. En los contratos referidos a servicios financieros lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de las cláusulas por las que el prestador de servicios se reserve la facultad de modificar sin previo aviso el tipo de interés adeudado por el consumidor o al consumidor, así como el importe de otros gastos relacionados con los servicios financieros, cuando aquellos se encuentren adaptados a un índice, siempre que se trate de índices legales y se describa el

modo de variación del tipo, o en otros casos de razón válida, a condición de que el profesional esté obligado a informar de ello en el más breve plazo a los otros contratantes y éstos puedan resolver inmediatamente el contrato. Igualmente podrán modificarse unilateralmente las condiciones de un contrato de duración indeterminada, siempre que el prestador de servicios financieros esté obligado a informar al consumidor con antelación razonable y éste tenga la facultad de resolver el contrato, o, en su caso, rescindir unilateralmente, sin previo aviso en el supuesto de razón válida, a condición de que el profesional informe de ello inmediatamente a los demás contratantes.

3ª) La vinculación incondicionada del consumidor al contrato aun cuando el profesional no hubiera cumplido con sus obligaciones, o la imposición de una indemnización desproporcionadamente alta, al consumidor que no cumpla sus obligaciones.

4ª) La supeditación a una condición cuya realización dependa únicamente de la voluntad del profesional para el cumplimiento de las prestaciones, cuando al consumidor se le haya exigido un compromiso firme.

5ª) La consignación de fechas de entrega meramente indicativas condicionadas a la voluntad del profesional.

6ª) La exclusión o limitación de la obligación del profesional de respetar los acuerdos o compromisos adquiridos por sus mandatarios o representantes o supeditar sus compromisos al cumplimiento de determinadas formalidades.

7ª) La estipulación del precio en el momento de la entrega del bien o servicio, o la facultad del profesional para aumentar el precio final sobre el convenido sin que en ambos casos existan razones objetivas o sin reconocer al consumidor el derecho a rescindir al contrato si el precio final resultare muy superior al inicialmente estipulado.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de la adaptación de precios a un índice, siempre que sean legales y que en ellos se describa explícitamente el modo de variación del precio.

7ª bis) Las estipulaciones que prevean el redondeo al alza en el tiempo consumido o en el precio de los productos o servicios o cualquier otra estipulación que prevea el cobro por productos o servicios no efectivamente usados o consumidos de manera efectiva.

En aquellos sectores en los que el inicio del servicio conlleve indisolublemente unido un coste para las empresas o los profesionales no repercutido en el precio, no se considerará abusiva la facturación por separado de tales costes, cuando se adecuen al servicio efectivamente prestado.

8ª) La concesión al profesional del derecho a determinar si el bien o servicio se ajusta a lo estipulado en el contrato.

### II. Privación de derechos básicos del consumidor.

9ª) La exclusión o limitación de forma inadecuada de los derechos legales del consumidor por incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso del profesional.

En particular las cláusulas que modifiquen, en perjuicio del consumidor, las normas legales sobre vicios ocultos, salvo que se limiten a reemplazar la obligación de saneamiento por la de reparación o sustitución de la cosa objeto del contrato, siempre que no conlleve dicha reparación o sustitución gasto alguno para el consumidor y no excluyen o limiten los derechos de éste a la indemnización de los daños y perjuicios ocasionados por los vicios y al saneamiento conforme las normas legales en el caso de que la reparación o sustitución no fueran posibles o resultasen insatisfactorias.

- 10ª) La exclusión o limitación de responsabilidad del profesional en el cumplimiento del contrato, por los daños o por la muerte o lesiones causados al consumidor debidos a una acción u omisión por parte de aquél, o la liberación de responsabilidad por cesión del contrato a tercero, sin consentimiento del deudor, si puede engendrar merma de las garantías de éste.
- 11ª) La privación o restricción al consumidor de las facultades de compensación de créditos, así como de la de retención o consignación.
- 12ª) La limitación o exclusión de forma inadecuada de la facultad del consumidor de resolver el contrato por incumplimiento del profesional.
- 13ª) La imposición de renunciaciones a la entrega de documento acreditativo de la operación.
- 14ª) La imposición de renunciaciones o limitación de los derechos del consumidor.

### III. Falta de reciprocidad.

- 15ª) La imposición de obligaciones al consumidor para el cumplimiento de todos sus deberes y contraprestaciones, aun cuando el profesional no hubiere cumplido los suyos.
- 16ª) La retención de cantidades abonadas por el consumidor por renuncia, sin contemplar la indemnización por una cantidad equivalente si renuncia el profesional.
- 17ª) La autorización al profesional para rescindir el contrato discrecionalmente, si al consumidor no se le reconoce la misma facultad, o la posibilidad de que aquél se quede con las cantidades abonadas en concepto de prestaciones aún no efectuadas cuando sea él mismo quien rescinda el contrato.
- 17ª bis) Las estipulaciones que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en el contrato, en particular en los contratos de prestación de servicios o suministro de bienes de tracto sucesivo o continuado, la imposición de plazos de duración excesiva, la renuncia o el establecimiento de limitaciones que excluyan u obstaculicen el derecho del consumidor a poner fin a estos contratos, así como la obstaculización al ejercicio de este derecho a través del procedimiento pactado, cual es el caso de las que prevean la imposición de formalidades distintas de las previstas para contratar o la pérdida de las cantidades abonadas por adelantado, el abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente, la atribución al profesional de la facultad de ejecución unilateral de las cláusulas penales que se hubieran fijado contractualmente o la fijación de indemnizaciones que no se correspondan con los daños efectivamente causados.

#### IV. Sobre garantías.

- 18ª) La imposición de garantías desproporcionadas al riesgo asumido. Se presumirá que no existe desproporción en los contratos de financiación o de garantías pactadas por entidades financieras que se ajusten a su normativa específica.
- 19ª) La imposición de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor en los casos en que deberá corresponder a la otra parte contratante.

### V. Otras.

- 20ª) Las declaraciones de recepción o conformidad sobre hechos ficticios, y las declaraciones de adhesión del consumidor a cláusulas de las cuales no ha tenido la oportunidad de tomar conocimiento real antes de la celebración del contrato.
- 21ª) La transmisión al consumidor de las consecuencias económicas de

errores administrativos o de gestión que no le sean imputables.

- 22ª) La imposición al consumidor de los gastos de documentación y tramitación que por ley corresponda al profesional. En particular, en la compraventa de viviendas:
- a) La estipulación de que el consumidor ha de cargar con los gastos derivados de la preparación de la titulación que por su naturaleza correspondan al profesional (obra nueva, propiedad horizontal, hipotecas para financiar su construcción o su división y cancelación).
  - b) La estipulación que obligue al consumidor a subrogarse en la hipoteca del profesional de la vivienda o imponga penalizaciones en los supuestos de no subrogación.
  - c) La estipulación que imponga al consumidor el pago de tributos en los que el sujeto pasivo es el profesional.
  - d) La estipulación que imponga al consumidor los gastos derivados del establecimiento de los accesos a los suministros generales de la vivienda, cuando ésta deba ser entregada en condiciones de habitabilidad.

23ª) La imposición al consumidor de bienes y servicios complementarios o accesorios no solicitados.

24ª) Los incrementos de precio 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.

25ª) La negativa expresa al cumplimiento de las obligaciones o prestaciones propias del productor o suministrador, con reenvío automático a procedimientos administrativos o judiciales de reclamación.

26ª) La sumisión a arbitrajes distintos del de consumo, salvo que se trate de órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales para un sector o un supuesto específico.

27ª) La previsión de pactos de sumisión expresa a Juez o Tribunal distinto del que corresponda al domicilio del consumidor, al lugar del cumplimiento de la obligación o aquél en que se encuentre el bien si fuera inmuebles así como los de renuncia o transacción respecto al derecho del consumidor a la elección de fedatario competente según la ley para autorizar el documento público en que inicial o ulteriormente haya de formalizarse el contrato.

28ª) La sumisión del contrato a un Derecho extranjero con respecto al lugar donde el consumidor emita su declaración negocial o donde el profesional desarrolle la actividad dirigida a la promoción de contratos de igual o similar naturaleza.

29ª) La imposición de condiciones de crédito que para los descubiertos en cuenta corriente superen los límites que se contienen en el Art. 19,4 L 7/1995 de 23 marzo, de Crédito al Consumo.

Las cláusulas abusivas referidas a la modificación unilateral de los contratos y resolución anticipada de los de duración indefinida, y al incremento del precio de bienes y servicios, no se aplicarán a los contratos relativos a valores, con independencia de su forma de representación, instrumentos financieros y otros productos y servicios cuyo precio esté vinculado a una cotización, índice bursátil, o un tipo del mercado financiero que el profesional no controle, ni a los contratos de compraventa de divisas, cheques de viaje, o giros postales internacionales en divisas.

Se entenderá por profesional, a los efectos de esta disposición adicional, la persona física o jurídica que actúa dentro de su actividad profesional, ya sea pública o privada.

# CONDICIONES GENERALES

## El concepto de condiciones generales de la contratación:

Debido a la ausencia de una regulación específica en el sector bancario y financiero respecto de las condiciones generales, hay que acudir a la legislación general cuyo núcleo central lo constituye la Ley 7/1998 de 13 de Abril sobre Condiciones Generales de la Contratación aplicable también al sector bancario según admite la Doctrina mayoritariamente, ya que su ámbito material se extiende a todos los contratos que contengan condiciones generales celebrados entre un profesional-predisponente y cualquier persona física o jurídica adherente, con independencia de la cualidad con la que actúe (profesional o consumidor), según establece el artículo 2.3 de la LCGC.

Según el artículo 1.1 LCGC, las condiciones generales son "Las cláusulas predisuestas 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 cualquiera otras circunstancias, habiendo sido redactadas con la finalidad de ser incorporadas a una pluralidad de contratos".

De esta definición se deducen las características que derivan del concepto legal de condiciones generales y que son estas:

**La contractualidad:** Son cláusulas redactadas con la finalidad de ser incorporadas a una pluralidad de contratos, destinados a formar parte del contenido de un contrato. La incorporación de la cláusula se produce cuando el contenido negocial es aceptado por el adherente y es firmado por los contratantes y no podrá entenderse que ha habido aceptación de la incorporación de las condiciones generales al contrato cuando el predisponente no haya informado expresamente al adherente acerca de su existencia y no le hay facilitado un ejemplar de las mismas. La Ley exige, con carácter general, que al menos en el momento de la celebración del contrato, las condiciones generales figuren por escrito y que el documento que las contenga sea firmado en prueba de aceptación de su contenido, por todos los contratantes. El artículo 1.1 LCGC no hace referencia explícita a que las condiciones generales se recojan en el documento contractual o figuren externamente separadas del mismo, así como tampoco al documento en que se encuentren contenidas. Antes de la publicación de la mencionada Ley, la Doctrina discutía sobre si las condiciones generales debían incorporarse al documento contractual y plasmarse en él. Los defensores de la incorporación opinaban que así se protegía mejor al adherente. Para que las condiciones generales integren cada contrato, no se precisa la incorporación documental, sólo se exige que el adherente las conozca o tenga la posibilidad razonable de conocerlas. En este sentido, la incorporación de las condiciones generales al contrato se produce cuando éste se acepta por el adherente y es firmado por las partes según se preceptúa en el artículo 5.3 del citado cuerpo legal; no se exige, por ello, la rubrica de las condiciones generales para que las mismas queden incorporadas al contrato, entendiéndose que ha existido aceptación cuando el predisponente ha informado expresamente al adherente acerca de la existencia de las condiciones generales y le entregue un ejemplar de las mismas. En este sentido, la Ley determina, con carácter general, para que las condiciones generales puedan quedar incorporadas al contrato, deben figurar éstas por escrito y además un ejemplar de las mismas se ha de entregar al adherente. Como excepción al principio general de escritura y entrega de las condiciones generales, el Legislador ha previsto otros medios que permitan la posibilidad del efectivo conocimiento de éstas por el adherente, por ejemplo un anuncio dentro del establecimiento donde se celebra el negocio, teniendo en cuenta a raíz de la más que reiterada jurisprudencia

del Tribunal Supremo que el contenido de la publicidad forma parte del contrato siempre que éste sea conocido por el consumidor produciéndose lo que la Doctrina ha calificado como el proceso de integración contractual del contenido publicitario. En cualquier caso, la exigencia legal se cumple siempre que el adherente tenga la posibilidad real de conocer la existencia y contenido de las condiciones generales en el momento de la celebración del contrato. Por ello, el artículo 7 apartado "a" LCGC dispone que no quedaran incorporadas al contrato las condiciones generales que el adherente no haya tenido oportunidad de conocer de manera completa al tiempo de la celebración del contrato, o cuando éstas no hayan sido firmadas en el caso de que sea necesario. Como antes se ha dicho, es la firma del contenido contractual lo que implica la aceptación de su contenido y no la rubrica de las condiciones generales, que quedan incorporadas al contrato cuando el predisponente le informa de su existencia y le facilita su conocimiento. Como ya hemos indicado la predisposición, como elemento de los condicionales generales, consiste en la redacción previa y unilateral de las cláusulas y es el requisito más característico en el empleo de condiciones generales. La predisposición tiene un claro fundamento económico; el predisponente, impone su esquema contractual aprovechando su posición mejor tanto económica como de recursos a diferencia de la parte adherente que suele ser la parte más débil. La predisposición no requiere necesariamente que las condiciones generales en el momento de su redacción tengan una forma determinada, ya que pueden estar fijadas de antemano en un soporte documental o magnético. El artículo 1.1 no exige que el empresario o profesional sea el autor de las condiciones generales, lo fundamental es su utilización o empleo con independencia de si la parte que lo aplica es o no su autora material. Bastaría aplicar las condiciones generales redactadas por un tercero para que pudiera aplicarse la Ley.

Otro de los requisitos fundamentales es la generalidad; las condiciones generales se redactan para que puedan ser incorporadas a una pluralidad de contratos. El destinatario de las condiciones no se considera en su individualidad, sino como miembro de una pluralidad de sujetos a los que se dirigen de modo igual para todos; la voluntad general del predisponente dependerá de una serie de características inherentes a la propia persona del sujeto destinatario, lo que determinará el grado de consentimiento y de aceptación de aquellas. A través de la aplicación uniforme de las condiciones generales se pretende conseguir una de las ventajas más sobresalientes de su utilización: la racionalización de los contratos, eliminando posibles desigualdades, pero en la práctica no ocurre esto y en muchas ocasiones no solo no eliminan posibles desigualdades sino que las crean, desigualdades y desequilibrios entre las obligaciones y derechos de las partes contratantes.

Otro requisito sería la imposición ya que la LCGC exige a las condiciones generales que "la incorporación al contrato sea imputable a una de las partes". Este requisito parece referirse a la incorporación de las condiciones generales al contrato no se produzca tras un proceso de negociación entre las partes, sino más bien a la iniciativa exclusiva del predisponente sobre la base "o lo tomas o lo dejas". No obstante ello no significa que según se desprende de la LCGC en su artículo 1 apartado segundo que "el hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una o varias cláusulas se hayan negociado de manera individual no excluye la aplicación de esta Ley si la mayoría de ellas no lo han sido."

## Criterios de interpretación de las condiciones generales de la contratación

Vienen recogidos los mismos en la propia Ley en su artículo 6 y son:

**Regla de prevalencia** que significa que en caso de contradicción entre una condición general y una condición particular prevalecerá el contenido obligación al o de otra clase de esta última en perjuicio del condicionado general. las condiciones particulares deben

prevalecer porque reflejan mejor la voluntad de las partes que las condiciones generales, como consecuencia del principio de autonomía de la voluntad (Art. 1255 del código Civil). Si por el contrario alguna de las dos no fuera válida se aplicaría la que sí lo fuera; por tanto para poder aplicarse el principio interpretativo del condicionado general es requisito preceptivo que ambas cláusulas fueran válidas.

Regla de la condición más beneficiosa Vendría a ser una excepción al principio anteriormente mencionado de prevalencia. El artículo 10 de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios establece que las dudas surgidas en las condiciones o estipulaciones que afecten a la oferta o promoción de servicios, así como las cláusulas no negociadas de manera individual y que afecten a tales productos se resolverán en el sentido más favorable al consumidor. Con ello el legislador ha querido aplicar la regla de la condición más beneficiosa a toda cláusula predispuesta que cumpla el requisito de no negociada. Aplicando la regla que estamos comentando, la discrepancia entre una condición particular y una general más beneficiosa para el consumidor deberá interpretarse en el sentido que resultará más favorable para aquel y viceversa. Hay que tener en cuenta la tradicional regla, ya recogida en el C. Civil, que recoge el artículo 6,2 LCGC cuando establece que las dudas de interpretación de las condiciones generales se resolverán a favor del adherente. La aplicación de esta regla interpretativa a las condiciones generales no supone un cambio sustancial respecto a su configuración tradicional, según la cual se interpretan las cláusulas oscuras de un contrato en contra de la parte que haya producido la oscuridad, y en consecuencia en sentido favorable para la otra parte. Por otra parte hay que recordar que no quedaran incluidas en el contrato aquellas cláusulas o condicionado que el adherente no haya tenido la oportunidad real de conocer de manera completa al tiempo de celebración de dicho contrato, o cuando estas resulten ilegibles, ambiguas, oscuras o incomprensibles.

## PRÁCTICAS Y USOS BANCARIOS

Antes de entrar en el estudio sobre reclamaciones tipo, de los diferentes comisionados (DGS, Banco de España y CNMV) vamos a proceder a analizar la diferente normativa bancaria que refleje las infracciones y sanciones a las entidades cuando estas incurran en una mala práctica bancaria;

Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito:

Considera como infracción grave en su art. 5 punto e, "La realización de actos u operaciones con incumplimiento de las normas dictadas al amparo del número 2 del artículo 48 de esta Ley"

El 48. 2 de la ley recoge;

Se faculta al Ministro de Economía y hacienda para establecer y modificar las normas de contabilidad y los modelos a que deberá sujetarse el balance y la cuenta de resultados de las entidades de crédito, así como los balances y cuentas de resultados consolidados previstos en la Ley 13/1985, de 25 de mayo, disponiendo la frecuencia y el detalle con que los correspondientes datos deberán ser suministrados a las autoridades administrativas encargadas de su control y hacerse públicos con carácter general por las propias entidades de crédito. En el uso de esta facultad, cuyo ejercicio podrá encomendar el Ministro citado al Banco de España, no existirán mas restricciones que la exigencia de que los criterios de publicidad sean homogéneos para todas las entidades de crédito de una misma categoría y análogos para las diversas categorías de entidades de crédito.

Establecer que los correspondientes contratos se formalicen por escrito y dictar las normas precisas para asegurar que los mismos reflejen de forma explícita y con la necesaria claridad los compromisos contraídos por las partes y los derechos de las mismas ante las eventualidades propias de cada clase de operación, en especial, las cuestiones referidas a la transparencia de las condiciones financieras de los créditos o préstamos hipotecarios. A tal efecto, podrá determinar las cuestiones o eventualidades que los contratos referentes a operaciones financieras típicas con su clientela habrán de tratar o prever de forma expresa, exigir el establecimiento por las entidades de modelos para ellos e imponer alguna modalidad de control administrativo sobre dichos modelos. La información relativa a la transparencia de los créditos o préstamos hipotecarios, siempre que la hipoteca recaiga sobre una vivienda, se suministrará con independencia de la cuantía de los mismos.

Imponer la entrega al cliente de un ejemplar del contrato, debidamente suscrito por la entidad de crédito.

Establecer que las entidades de crédito comuniquen a las Autoridades Administrativas encargadas de su control y den a conocer a su clientela cualesquiera condiciones relativas a sus operaciones activas y pasivas, con obligación de aplicar las mismas en tanto no se comunique o de a conocer su modificación.

Dictar las normas necesarias para que la publicidad, por cualquier medio, de las operaciones activas y pasivas de las entidades de crédito incluya todos los elementos necesarios para apreciar sus verdaderas condiciones, regulando las modalidades de control administrativo de dicha publicidad, y pudiendo establecer, entre ellas, el régimen de previa autorización.

Efectuar, por sí o a través del Banco de España, la publicación regular, con carácter oficial, de determinados índices o tipos de interés de referencia que puedan ser aplicados por las entidades de crédito a los préstamos a interés variable, especialmente en el caso de préstamos hipotecarios.

Sin perjuicio de la libertad de contratación, el Ministro de Economía y Hacienda podrá establecer requisitos especiales en cuanto al contenido informativo de las cláusulas contractuales definitorias del tipo de interés, y a la comunicación al deudor del tipo aplicable en cada período, para aquellos contratos de préstamo a interés variable en los que se pacte la utilización de índices o tipos de interés de referencia distintos de los oficiales señalados en el párrafo precedente.

Extender el ámbito de aplicación de las normas dictadas al amparo de los apartados precedentes a cualesquiera contratos u operaciones de la naturaleza prevista en dichas normas, aun cuando la entidad que intervenga no tenga la condición de entidad de crédito.

Regular las especialidades de la contratación de servicios bancarios de forma electrónica con arreglo a lo que establezcan las normas que, con carácter general, regulan la contratación por vía electrónica.

Determinar la información mínima que las entidades de crédito deberán facilitar a sus clientes con antelación razonable a que estos asuman cualquier obligación contractual con la entidad o acepten cualquier contrato u oferta de contrato, así como las operaciones o contratos bancarios en que tal información pre-contractual será exigible. Dicha información tendrá por objeto permitir al cliente conocer las características esenciales de los productos propuestos y evaluar si estos se ajustan a sus necesidades y, cuando pueda verse afectada, a su situación financiera.

El art. 10 establece las sanciones a aplicar para las infracciones graves. Por la comisión de infracciones graves se impondrá a la entidad de crédito una o más de las siguientes sanciones:

1. Multa por importe de hasta el medio por ciento de sus recursos propios, o hasta 150.000 euros si aquel porcentaje fuera inferior a esta cifra.

2. Amonestación pública con publicación en el Boletín Oficial del Estado.

Orden de 12 de diciembre de 1989 del Mº de Economía:

El artículo 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, faculta al Ministro de Economía y Hacienda para que, con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes de aquellas, establezca un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unas y otros, exija la comunicación a las autoridades administrativas de las condiciones básicas de las operaciones y regule determinados aspectos de su publicidad.

Conviene, por ello, hacer extensivas al conjunto de las Entidades de crédito las normas que, en materia de tipos de interés, comisiones, normas de actuación e información a clientes, estableció ya para las Entidades de depósito la Orden de 3 de marzo de 1987, así como refundir su contenido con el de la Orden de 16 de junio de 1988 y complementarlas con algunas disposiciones que la experiencia adquirida aconseja.

La presente Orden viene a desarrollar punto a punto el artículo 48.2 de la Ley 26/1988, por lo que en cuanto a infracciones y sanciones se estará a lo dispuesto en el apartado nº 5.e y 10 de la Ley.

## Circular Banco de España 8/1990 del 7 de noviembre de 1990

Esta Circular viene a ser aprobada por la necesidad de modificar las Circulares 15/1988 de 5 de Diciembre y 24/1987 de 21 de julio, para ampliar las competencias a todas las entidades de crédito en lo referente a la transparencia y protección a la clientela.

## Ley 7/1998 de 13 de marzo, sobre condiciones generales de la contratación.

El art. 1 y 2 viene a establecer el ámbito de aplicación de la presente Ley. En cuanto al primero establece que serán condiciones generales de contratación aquellas cláusulas predispuestas, cuya incorporación al contrato se imponga por una de las partes, habiendo sido redactadas con la finalidad de ser incorporadas a una pluralidad de contratos.

Será de aplicación a los contratos que contengan condiciones generales celebrados entre un profesional y cualquier persona física o jurídica.

El art. 7 establece que no serán de aplicación a las condiciones generales, aquellas cláusulas en las que el adherente no haya podido tener la oportunidad real de conocerlas de manera completa al tiempo de celebrar el contrato o si no han sido firmadas siendo requisito establecido.

Las que sean ilegibles, ambiguas, oscuras e incomprensibles, salvo, en cuanto a estas últimas, que hubieren sido expresamente aceptadas por escrito por el adherente y se ajusten a la normativa específica que discipline en su ámbito la necesaria transparencia de las cláusulas contenidas en el contrato.

Serán nulas de pleno derecho las condiciones generales que contradigan en perjuicio del adherente lo dispuesto en esta Ley o en cualquier otra norma imperativa o prohibitiva, salvo que en ellas se establezca un efecto distinto para el caso de contravención.

En particular, serán nulas las condiciones generales que sean abusivas, cuando el contrato se haya celebrado con un consumidor, entendiendo por tales en todo caso las definidas en el artículo 10 bis y disposición adicional primera de la Ley 26/1984 de 19 de julio, de defensa de Consumidores y Usuarios.

La disposición adicional primera modifica lo establecido en el art 10 de la Ley 26/1984 de 19 de Julio de defensa de consumidores y usuarios mencionando aquí lo referente a las cláusulas abusivas.

El art. 24 establece el régimen sancionador, disponiendo que "la persistencia en la utilización o recomendación de condiciones generales respecto de las que ha prosperado una acción de cesación o retractación, será sancionada con multa del tanto al duplo de la cuantía de cada contrato por la Administración del Estado a través del Ministerio de Justicia, en los términos que reglamentariamente se determinen, en función del volumen de contratación, del número de personas afectadas y del tiempo transcurrido desde su utilización."

## La Ley 44/2002 de 22 de noviembre de medidas de reforma del sistema financiero.

En particular esta Ley introduce novedades importantes para los consumidores de servicios financieros o seguros ya que establece la obligación de crear los comisionados para protección a los clientes de los servicios mencionados, así como su regulación. (art 22 a 31)

El art.43 establece las modificaciones al art 5 de la Ley 26/1988, introduce un nuevo apartado que establece como infracción grave: "La realización de actos u operaciones sin autorización cuando ésta sea preceptiva, sin observar las condiciones básicas de la misma, u obtenerla por medio de declaraciones falsas o por otro medio irregular, salvo en los casos en que ello suponga la comisión de una infracción muy grave de acuerdo con lo previsto en el artículo anterior"

Por otro lado también modifica lo referente a sanciones que venía a establecer el art 10 de la Ley/1988 que ahora se redacta de la siguiente forma:

Por la comisión de infracciones graves se impondrá a la entidad de crédito una o más de las siguientes sanciones:

"Multa por importe de hasta el medio por ciento de sus recursos propios, o hasta 150.000 euros si aquel porcentaje fuera inferior a esta cifra.

Amonestación pública con publicación en el "Boletín Oficial del Estado".

Ley 44/2006 de mejora de protección de los consumidores y usuarios

En su art 1º establece las modificaciones efectuadas a la Ley 26/1984 General de Defensa de Consumidores y Usuarios:

Se modifica el art. octavo apartado tres, en los siguientes términos:

La oferta, promoción y publicidad falsa o engañosa de productos, actividades y servicios será perseguida y sancionada como fraude. Las asociaciones de consumidores estarán legitimadas para iniciar e intervenir en los procedimientos legalmente habilitados para hacerlas cesar.

Se modifica el art. décimo suprimiendo su apartado 4 y dando a su apartado 2 la siguiente redacción:

2. Cuando se ejerciten acciones individuales, en caso de duda sobre el sentido de una cláusula prevalecerá la interpretación más favorable al consumidor.

Cuatro. Los apartados 1, párrafo primero, 2 y 3 del art 10 bis quedan redactados de la siguiente manera:

1. 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, un

desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato. En todo caso, se considerarán cláusulas abusivas los supuestos de estipulaciones que se relacionan en la disposición adicional primera de esta Ley

2. Serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas las cláusulas abusivas. La parte del contrato afectada por la nulidad se integrará con arreglo a lo dispuesto por el art 1258 C.Civil al principio de buena fe objetiva. A estos efectos, el Juez que declare la nulidad de dichas cláusulas integrará el contrato y dispondrá de facultades moderadoras respecto de los derechos y obligaciones de las partes, cuando subsista el contrato, y de las consecuencias de su ineficacia en caso de perjuicio apreciable para el consumidor o usuario. Sólo cuando las cláusulas subsistentes determinen una situación no equitativa en la posición de las partes que no pueda ser subsanada podrá declarar la ineficacia del contrato.

3. Las normas de protección de los consumidores frente a las cláusulas abusivas serán aplicables cualquiera que sea la ley que las partes hayan elegido para regir el contrato, cuando el mismo mantenga una estrecha relación con el territorio de un Estado miembro del Espacio Económico Europeo.

Se entenderá, en particular, que existe un vínculo estrecho cuando el profesional ejerciere sus actividades en uno o varios Estados miembros del Espacio Económico Europeo, o por cualquier medio de publicidad o comunicación dirigiere tales actividades a uno o varios Estados miembros y el contrato estuviera comprendido en el marco de esas actividades. En los contratos relativos a inmuebles se entenderá, asimismo, que existe un vínculo estrecho cuando se encuentren situados en el territorio de un Estado miembro.

El art. 2 establece algunas modificaciones de la Ley General de Contratación, en concreto modifica el art 6.2 pasando a ser redactado de la siguiente manera:

“Las dudas en la interpretación de las condiciones generales oscuras se resolverán a favor del adherente. En los contratos con consumidores esta norma de interpretación sólo será aplicable cuando se ejerciten acciones individuales.”

A continuación vamos a fijarnos en normativa específica por productos que puedan recoger consideraciones relativas a las malas prácticas:

#### Ley 24/1988 Reguladora del Mercado de Valores

El art 78 a 83 de la presente Ley establece las normas de conducta a seguir por las empresas de servicios de inversión, las entidades de crédito, las instituciones de inversión colectiva, los emisores, los analistas de inversiones en valores e instrumentos financieros y, en general, cuantas personas o entidades ejerzan, de forma directa o indirecta, actividades relacionadas con los mercados de valores,

En materia de infracciones y sanciones el art 95 establece que serán aplicables a todos “aquellas personas físicas y entidades a las que resulten de aplicación los preceptos de la presente Ley, así como quienes ostenten de hecho o de derecho cargos de administración o dirección de estas últimas, que infrinjan normas de ordenación o disciplina del Mercado de Valores incurrirán en responsabilidad administrativa sancionable con arreglo a lo dispuesto en este Capítulo.”

A partir del citado artículo hasta el art. 106 recoge todo lo relativo a infracciones y sanciones.

## Ley 35/2003 de 4 de noviembre de Instituciones de Inversión Colectiva

El art 69 establece la sujeción al régimen de supervisión e inspección de esta Ley: Las IIC previstas en el apartado 1 del art 2 de esta Ley

a.Las SGIIC españolas previstas en el título IV de esta Ley

b.Los depositarios de IIC.

c.Quienes realicen operaciones propias de cualquiera de los sujetos anteriores y, en general, las restantes personas físicas y jurídicas en cuanto puedan verse afectadas por las normas de esta Ley y sus disposiciones reglamentarias, en particular a los efectos de comprobar si infringen las reservas de actividad y denominación previstas en el art 14 de esta Ley

El art 79 a 83 de esta Ley establece la clasificación de las infracciones, y del 84 al 91 las sanciones correspondientes

## Normativa referente a ejecución de órdenes sin consentimiento del cliente

En lo referente a lo relativo sobre órdenes de ejecución de operaciones (valores), se estará a lo dispuesto en RD 629/93, de 3 de Mayo, sobre Normas de Actuación en los mercados de Valores y Registros.

Los artículos mas destacables en cuanto a órdenes refiere serán los siguientes;

Artículo 4. Contenido de las órdenes sobre valores.

1. Las órdenes de los clientes deberán ser claras y precisas en su alcance y sentido, de forma que tanto el ordenante como el receptor conozcan con exactitud sus efectos.

2. Toda orden sobre valores deberá tener el contenido mínimo que el Ministro de Economía y Hacienda determine teniendo en cuenta los reglamentos de cada mercado y la operación y los valores de que se trate.

3. El Ministro de Economía y Hacienda podrá habilitar a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y al Banco de España para que en el ámbito de sus respectivas competencias puedan exigir requisitos adicionales al contenido de las órdenes, cuando ello sirva para mejorar la precisión y claridad de las mismas o la protección de los clientes y la integridad de los mercados.

Artículo 5. Plazos de transmisión y ejecución.

Todo receptor de órdenes ejecutará las mismas o pondrá los medios necesarios para hacerlas llegar a la entidad encargada de su ejecución con la máxima celeridad posible y dentro de los plazos que el Ministro de Economía y Hacienda determine

Artículo 6. Registro de operaciones.

Las entidades a que se refieren los apartados 1 y 2 del artículo 1 deberán disponer de un registro de operaciones que contendrá la información sobre las órdenes recibidas de terceros relativas a la actividad de intermediación, anotación y depósito sobre cualesquiera valores y aquella otra referente a las actuaciones posteriores de la Entidad receptora, en relación con las operaciones realizadas a que se refieren dichas órdenes.

Artículo 8. Archivo de justificantes de órdenes.

1. Además de las Entidades a que se refiere el artículo 1, toda persona, Entidad o establecimiento habilitado para actuar



como receptor material de órdenes sobre alguna de las actividades relativas a la intermediación y depósito de cualesquiera valores deberá mantener un archivo de justificantes de las órdenes recibidas.

2. El archivo de justificantes de órdenes estará formado por:

a. El ejemplar original de la orden firmada por el cliente o por persona autorizada de forma fehaciente cuando sea realizada en modo escrito.

b. La cinta de grabación, cuando la orden sea realizada en modo telefónico.

c. El registro magnético correspondiente en el caso de transmisión electrónica.

3. Aquellas Entidades dispuestas a aceptar órdenes recibidas por vía telefónica no escrita deberán establecer los medios necesarios para la identificación de sus ordenantes, así como disponer de cintas para la grabación de dichas órdenes, siendo necesario, no obstante, advertir previamente al ordenante de dicha grabación. Será necesaria, asimismo, la existencia de confirmación escrita de la orden por parte del ordenante, siendo admisible la utilización de cualquier medio escrito, tales como telex, fax u otros similares.

3. Cuando el procedimiento se inicie como consecuencia de un informe razonado de los servicios, el mismo deberá ser suscrito por el Director General correspondiente y especificará los posibles incumplimientos, la norma o normas presuntamente vulneradas y cuantas circunstancias puedan aclarar o precisar la conducta irregular advertida. El informe deberá contar con el oportuno dictamen de legalidad, emitido por la Dirección General del Servicio Jurídico. Corresponderá, en todo caso, al Comité Ejecutivo de la CNMV la propuesta de incoación de los expedientes sancionadores. Igual tramitación se seguirá en los casos de denuncia.

4. Cuando el Comisionado para la Defensa del Inversor, de acuerdo con lo previsto en el artículo 24 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, advirtiéndose indicios de incumplimiento o quebrantamiento de las de normas de transparencia y protección de la clientela, remitirá el expediente al Presidente de la CNMV, quien ordenará, en su caso, a la Dirección General competente por razón de la materia la realización de las oportunas actuaciones de inspección y supervisión. La tramitación de tales expedientes se ajustará a las previsiones contenidas en el apartado precedente.

### **Real Decreto 2119/1993, de 3 de diciembre, sobre el Procedimiento sancionador aplicable a los sujetos que actúan en los Mercados Financieros**

Art. 1. Objeto;

1. En desarrollo de lo previsto en el Título IX de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común el presente Real Decreto regula las especialidades del procedimiento para el ejercicio de las potestades sancionadoras atribuidas por las siguientes disposiciones: Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito; Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores; Ley 46/1984, de 26 de diciembre, de Instituciones de Inversión Colectiva; Ley 33/1984, de 2 de agosto, sobre Ordenación del Seguro Privado; Ley 9/1992, de 30 de abril, de Mediación en Seguros Privados; Ley 8/1987, de 8 de junio, de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones; artículo 89 del Real Decreto legislativo 1564/1989, de 22 de diciembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades Anónimas; artículo 20 del Real Decreto-Ley 1/1986, de 14 de marzo, en materia de entidades de capital riesgo, y Real Decreto 1885/1978, de 26 de julio, sobre régimen jurídico fiscal y financieras de Sociedades de Garantía Recíproca.

2. En el ejercicio de la potestad sancionadora se estará a las reglas específicas previstas, en su caso, en las citadas disposiciones.

3. Se aplicará de forma supletoria el Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora, aprobado por el Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA. Competencia de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Corresponderá a la Comisión Nacional del Mercado de Valores la competencia para incoar e instruir los procedimientos sancionadores por incumplimiento de lo previsto en la Sección IV De los negocios sobre las propias acciones, del Capítulo IV del Real Decreto legislativo 1564/1989, de 22 de diciembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades Anónimas.

Corresponderá también a la Comisión Nacional del Mercado de Valores la competencia para incoar aquellos procedimientos sancionadores respecto a los cuales la normativa citada en el artículo 1 le atribuye la competencia para su instrucción

## **PROCEDIMIENTO SANCIONADOR**

### **Real Decreto 1981/1993 de 4 de Agosto, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora**

En virtud de lo dispuesto en el art 36 de la resolución de 10 de Julio de 2003, del Consejo de la CNMV, por el que se aprueba el Reglamento de la Comisión de Valores viene a decir:

Artículo 36

Del procedimiento sancionador

1. La incoación, instrucción y sanción en los procedimientos sancionadores que correspondan a la CNMV se ajustarán a las siguientes disposiciones:

a) A las normas y reglas establecidas en el capítulo II del título VIII de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores.

b) A los preceptos de la Ley 26/1988, de 29 de julio, de Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, expresamente mencionados en el artículo 98 de la Ley del Mercado de Valores.

c) A las disposiciones del artículo 89 de la Ley de Sociedades Anónimas, aprobada por Real Decreto Legislativo 1564/1989, de 22 de diciembre.

d) A las disposiciones del Real Decreto 2119/1993, de 3 de diciembre, sobre procedimiento sancionador aplicable a los sujetos que actúen en los mercados financieros.

e) Supletoriamente, a las normas contenidas en el Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora.

2. El procedimiento sancionador se iniciará siempre de oficio, mediante acuerdo del Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, bien por propia iniciativa, o como consecuencia de un informe razonado de los servicios, o denuncia.

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común en su título IX regula la potestad sancionadora. Concretamente en el Capítulo I establece los principios que informan el ejercicio de dicha potestad y en el Capítulo II los principios del procedimiento sancionador.

Esta regulación responde a la consideración de que el procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora se integra en el concepto de procedimiento administrativo común previsto en la Constitución para garantía del tratamiento común a los ciudadanos, plasmándose en los principios recogidos en la Ley que deben ser respetados por las concretas regulaciones de los procedimientos específicos.

La disposición adicional tercera de la LRJ-PAC prevé que reglamentariamente, en el plazo que la propia disposición adicional tercera establece, se lleve a efecto la adecuación a la misma de las normas reguladoras de los distintos procedimientos administrativos, cualquiera que sea su rango, con específica mención de los efectos estimatorios o desestimatorios que la falta de resolución expresa produzca.

De otra parte, la LRJ-PAC no contiene una regulación por trámites del procedimiento sancionador, sino sólo los principios que deben informar los procedimientos concretos que deben establecerse legal o reglamentariamente, según el 134. En consecuencia, la adecuación de los procedimientos para el ejercicio de la potestad sancionadora desarrolla secuencialmente los principios del capítulo II del Título IX de la LRJ-PAC, introduciendo también, como es natural, los principios generales de la potestad sancionadora por su conexión esencial, como tales principios, con el mismo procedimiento sancionador

A continuación te menciono los artículos en los que describe el procedimiento sancionador:

#### Artículo 11. Forma de iniciación.

1. Los procedimientos sancionadores se iniciarán siempre de oficio, por acuerdo del órgano competente, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, petición razonada de otros órganos o denuncia.

A efectos del presente Reglamento, se entiende por:

- a) Propia iniciativa: La actuación derivada del conocimiento directo o indirecto de las conductas o hechos susceptibles de constituir infracción por el órgano que tiene atribuida la competencia de iniciación, bien ocasionalmente o por tener la condición de autoridad pública o atribuidas funciones de inspección, averiguación o investigación.
- b) Orden superior: La orden emitida por un órgano administrativo superior jerárquico de la unidad administrativa que constituye el órgano competente para la iniciación, y que expresará, en la medida de lo posible, la persona o personas presuntamente responsables; las conductas o hechos que pudieran constituir infracción administrativa y su tipificación; así como el lugar, la fecha, fechas o período de tiempo continuado en que los hechos se produjeron.
- c) Petición razonada: La propuesta de iniciación del procedimiento formulada por cualquier órgano administrativo que no tiene competencia para iniciar el procedimiento y que ha tenido conocimiento de las conductas o hechos que pudieran constituir infracción, bien ocasionalmente o bien por tener atribuidas funciones de inspección, averiguación o investigación.

Las peticiones deberán especificar, en la medida de lo posible, la

persona o personas presuntamente responsables; las conductas o hechos que pudieran constituir infracción administrativa y su tipificación; así como el lugar, la fecha, fechas o período de tiempo continuado en que los hechos se produjeron.

- d) Denuncia: El acto por el que cualquier persona, en cumplimiento o no de una obligación legal, pone en conocimiento de un órgano administrativo la existencia de un determinado hecho que pudiera constituir infracción administrativa.

Las denuncias deberán expresar la identidad de la persona o personas que las presentan, el relato de los hechos que pudieran constituir infracción y la fecha de su comisión y, cuando sea posible, la identificación de los presuntos responsables.

- 2. La formulación de una petición no vincula al órgano competente para iniciar el procedimiento sancionador, si bien deberá comunicar al órgano que la hubiera formulado los motivos por los que, en su caso, no procede la iniciación del procedimiento.

Cuando se haya presentado una denuncia, se deberá comunicar al denunciante la iniciación o no del procedimiento cuando la denuncia vaya acompañada de una solicitud de iniciación.

#### Artículo 12. Actuaciones previas.

- 1. Con anterioridad a la iniciación del procedimiento, se podrán realizar actuaciones previas con objeto de determinar con carácter preliminar si concurren circunstancias que justifiquen tal iniciación. En especial, estas actuaciones se orientarán a determinar, con la mayor precisión posible, los hechos susceptibles de motivar la incoación del procedimiento, la identificación de la persona o personas que pudieran resultar responsables y las circunstancias relevantes que concurren en unos y otros.
- 2. Las actuaciones previas serán realizadas por los órganos que tengan atribuidas funciones de investigación, averiguación e inspección en la materia y, en defecto de éstos, por la persona u órgano administrativo que se determine por el órgano competente para la iniciación o resolución del procedimiento.

#### Artículo 13. Iniciación.

- 1. La iniciación de los procedimientos sancionadores se formalizarán con el contenido mínimo siguiente:
  - a) Identificación de la persona o personas presuntamente responsables.
  - b) Los hechos sucintamente expuestos que motivan la incoación del procedimiento, su posible calificación y las sanciones que pudieran corresponder, sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción.
  - c) Instructor y, en su caso, Secretario del procedimiento, con expresa indicación del régimen de recusación de los mismos.
  - d) Órgano competente para la resolución del expediente y norma que le atribuya tal competencia, indicando la posibilidad de que el presunto responsable pueda reconocer voluntariamente su responsabilidad, con los efectos previstos en el 8.
  - e) Medidas de carácter provisional que se hayan acordado por el órgano competente para iniciar el procedimiento sancionador, sin perjuicio de las que se puedan adoptar durante el mismo de conformidad con el 15.
  - f) Indicación del derecho a formular alegaciones y a la audiencia en el procedimiento y de los plazos para su ejercicio.

2. El acuerdo de iniciación se comunicará al instructor, con traslado de cuantas actuaciones existan al respecto, y se notificará al denunciante, en su caso, y a los interesados, entendiendo en todo caso por tal al inculcado. En la notificación se advertirá a los interesados que, de no efectuar alegaciones sobre el contenido de la iniciación del procedimiento en el plazo previsto en el 16.1, la iniciación podrá ser considerada propuesta de resolución cuando contenga un pronunciamiento preciso acerca de la responsabilidad imputada, con los efectos previstos en los s 18 y 19 del Reglamento.

#### Artículo 14. Colaboración y responsabilidad de la tramitación.

1. En los términos previstos por el 4 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los órganos y dependencias administrativas pertenecientes a cualquiera de las Administraciones Públicas facilitarán al órgano instructor los antecedentes e informes necesarios, así como los medios personales y materiales necesarios para el desarrollo de sus actuaciones.
2. Las personas designadas como órgano instructor o, en su caso, los titulares de las unidades administrativas que tengan atribuida tal función serán responsables directos de la tramitación del procedimiento y, en especial, del cumplimiento de los plazos establecidos.

#### Artículo 15. Medidas de carácter provisional.

1. De conformidad con lo previsto en los s 72 y 136 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el órgano competente para resolver podrá adoptar en cualquier momento, mediante acuerdo motivado, las medidas de carácter provisional que resulten necesarias para asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer, el buen fin del procedimiento, evitar el mantenimiento de los efectos de la infracción y las exigencias de los intereses generales.

Cuando así venga exigido por razones de urgencia inaplazable, el órgano competente para iniciar el procedimiento o el órgano instructor podrá adoptar las medidas provisionales que resulten necesarias.

2. Las medidas de carácter provisional podrán consistir en la suspensión temporal de actividades y la prestación de fianzas, así como en la retirada de productos o suspensión temporal de servicios por razones de sanidad, higiene o seguridad, y en las demás previstas en las correspondientes normas específicas.
3. Las medidas provisionales deberán estar expresamente previstas y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los objetivos que se pretenda garantizar en cada supuesto concreto.

#### Artículo 16. Actuaciones y alegaciones.

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el 3, los interesados dispondrán de un plazo de quince días para aportar cuantas alegaciones, documentos o informaciones estimen convenientes y, en su caso, proponer prueba concretando los medios de que pretendan valerse. En la notificación de la iniciación del procedimiento se indicará a los interesados dicho plazo.
2. Cursada la notificación a que se refiere el punto anterior, el instructor del procedimiento realizará de oficio cuantas actuaciones resulten necesarias para el examen de los hechos, recabando los datos e informaciones que sean relevantes para determinar, en su caso, la existencia de responsabilidades susceptibles de sanción.

3. Si como consecuencia de la instrucción del procedimiento resultase modificada la determinación inicial de los hechos, de su posible calificación, de las sanciones imponibles o de las responsabilidades susceptibles de sanción, se notificará todo ello al inculcado en la propuesta de resolución.

#### Artículo 17. Prueba.

1. Recibidas las alegaciones o transcurrido el plazo señalado en el 16, el órgano instructor podrá acordar la apertura de un período de prueba, de conformidad con lo previsto en los s 80 y 137.4 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, por un plazo no superior a treinta días ni inferior a diez días.
2. En el acuerdo, que se notificará a los interesados, se podrá rechazar de forma motivada la práctica de aquellas pruebas que, en su caso, hubiesen propuesto aquéllos, cuando sean improcedentes de acuerdo con lo dispuesto en el 137.4 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
3. La práctica de las pruebas que el órgano instructor estime pertinentes, entendiéndose por tales aquellas distintas de los documentos que los interesados puedan aportar en cualquier momento de la tramitación del procedimiento, se realizará de conformidad con lo establecido en el 81 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
4. Cuando la prueba consista en la emisión de un informe de un órgano administrativo o entidad pública, y sea admitida a trámite, se entenderá que tiene carácter preceptivo, y se podrá entender que tiene carácter determinante para la resolución del procedimiento, con los efectos previstos en el 83.3 de la LRJ-PAC.
5. Los hechos constatados por funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad, y que se formalicen en documento público observando los requisitos legales pertinentes, tendrán valor probatorio, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos o intereses puedan señalar o aportar los propios administrados.
6. Cuando la valoración de las pruebas practicadas pueda constituir el fundamento básico de la decisión que se adopte en el procedimiento, por ser pieza imprescindible para la evaluación de los hechos, deberá incluirse en la propuesta de resolución.

#### Artículo 18. Propuesta de resolución.

Concluida, en su caso, la prueba, el órgano instructor del procedimiento formulará propuesta de resolución en la que se fijarán de forma motivada los hechos, especificándose los que se consideren probados y su exacta calificación jurídica, se determinará la infracción que, en su caso, aquéllos constituyan y la persona o personas que resulten responsables, especificándose la sanción que propone que se imponga y las medidas provisionales que se hubieran adoptado, en su caso, por el órgano competente para iniciar el procedimiento o por el instructor del mismo; o bien se propondrá la declaración de no existencia de infracción o responsabilidad.

#### Artículo 19. Audiencia.

1. La propuesta de resolución se notificará a los interesados, indicándoles la puesta de manifiesto del procedimiento. A la notificación se acompañará una relación de los documentos obrantes en el procedimiento a fin de que los interesados puedan obtener las copias de los que estimen convenientes, concediéndoseles un plazo de quince días para formular ale-

gaciones y presentar los documentos e informaciones que estimen pertinentes ante el instructor del procedimiento.

2. Salvo en el supuesto contemplado por el 13.2 de este Reglamento, se podrá prescindir del trámite de audiencia cuando no figuren en el procedimiento ni sean tenidos en cuenta otros hechos ni otras alegaciones y pruebas que las aducidas, en su caso, por el interesado de conformidad con lo previsto en el 3 y en el punto 1 del 16 del presente Reglamento.
3. La propuesta de resolución se cursará inmediatamente al órgano competente para resolver el procedimiento, junto con todos los documentos, alegaciones e informaciones que obren en el mismo.

#### Artículo 20. Resolución.

1. Antes de dictar resolución, el órgano competente para resolver podrá decidir, mediante acuerdo motivado, la realización de las actuaciones complementarias indispensables para resolver el procedimiento.

El acuerdo de realización de actuaciones complementarias se notificará a los interesados, concediéndoseles un plazo de siete días para formular las alegaciones que tengan por pertinentes. Las actuaciones complementarias deberán practicarse en un plazo no superior a quince días. El plazo para resolver el procedimiento quedará suspendido hasta la terminación de las actuaciones complementarias. No tendrán la consideración de actuaciones complementarias los informes que preceden inmediatamente a la resolución final del procedimiento.

2. El órgano competente dictará resolución que será motivada y decidirá todas las cuestiones planteadas por los interesados y aquellas otras derivadas del procedimiento. La resolución se formalizará por cualquier medio que acredite la voluntad del órgano competente para adoptarla. La resolución se adoptará en el plazo de diez días, desde la recepción de la propuesta de resolución y los documentos, alegaciones e informaciones obrantes en el procedimiento, salvo lo dispuesto en los puntos 1 y 3 de este.
3. En la resolución no se podrán aceptar hechos distintos de los determinados en la fase de instrucción del procedimiento, salvo los que resulten, en su caso, de la aplicación de lo previsto en el número 1 de este, con independencia de su diferente valoración jurídica. No obstante, cuando el órgano competente para resolver considere que la infracción reviste mayor gravedad que la determinada en la propuesta de resolución, se notificará al inculpad para que aporte cuantas alegaciones estime convenientes, concediéndosele un plazo de quince días.
4. Las resoluciones de los procedimientos sancionadores, además de contener los elementos previstos en el 89.3 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, incluirán la valoración de las pruebas practicadas, y especialmente de aquellas que constituyan los fundamentos básicos de la decisión fijarán los hechos y, en su caso, la persona o personas responsables, la infracción o infracciones cometidas y la sanción o sanciones que se imponen, o bien la declaración de no existencia de infracción o responsabilidad.
5. Las resoluciones se notificarán a los interesados. Si el procedimiento se hubiese iniciado como consecuencia de orden superior o petición razonada, la resolución se comunicará al órgano administrativo autor de aquélla.

6. Si no hubiese recaído resolución transcurridos seis meses desde la iniciación, teniendo en cuenta las posibles interrupciones de su cómputo por causas imputables a los interesados o por la suspensión del procedimiento a que se refieren los s 5 y 7, se iniciará el cómputo del plazo de caducidad establecido en el 43.4 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Transcurrido el plazo de caducidad, el órgano competente emitirá, a solicitud del interesado, certificación en la que conste que ha caducado el procedimiento y se ha procedido al archivo de las actuaciones.

#### Artículo 21. Efectos de la resolución.

1. Las resoluciones que pongan fin a la vía administrativa serán inmediatamente ejecutivas y contra las mismas no podrá interponerse recurso administrativo ordinario.
2. Las resoluciones que no pongan fin a la vía administrativa no serán ejecutivas en tanto no haya recaído resolución del recurso ordinario que, en su caso, se haya interpuesto o haya transcurrido el plazo para su interposición sin que ésta se haya producido.
3. Cuando el infractor sancionado recurra o impugne la resolución adoptada, las resoluciones del recurso ordinario y de los procedimientos de revisión de oficio que, en su caso, se interponga o substancien no podrán suponer la imposición de sanciones más graves para el sancionado.
4. En el supuesto señalado en el apartado anterior, las resoluciones podrán adoptar las disposiciones cautelares precisas para garantizar su eficacia en tanto no sean ejecutivas.

Las mencionadas disposiciones podrán consistir en el mantenimiento de las medidas provisionales que, en su caso, se hubiesen adoptado de conformidad con el 15 del presente Reglamento.

En todo caso, las disposiciones cautelares estarán sujetas a las limitaciones que el 72 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común establece para las medidas de carácter provisional.

#### Artículo 22. Resarcimiento e indemnización.

1. Si las conductas sancionadas hubieran causado daños o perjuicios a la Administración Pública, la resolución del procedimiento podrá declarar:
  - a) La exigencia al infractor de la reposición a su estado original de la situación alterada por la infracción.
  - b) La indemnización por los daños y perjuicios causados, cuando su cuantía haya quedado determinada durante el procedimiento.
2. Cuando no concurren las circunstancias previstas en la letra b) del apartado anterior, la indemnización por los daños y perjuicios causados se determinará mediante un procedimiento complementario, cuya resolución será inmediatamente ejecutiva. Este procedimiento será susceptible de ble de terminación convencional, pero ni ésta ni la aceptación por el infractor de la resolución que pudiera recaer implicará el reconocimiento voluntario de su responsabilidad. La resolución del procedimiento pondrá fin a la vía administrativa.

## MERCADO VALORES

### Ley 24/1988 de 28 de julio de Mercado de Valores.

Modificada por la siguiente normativa:

Orden 14 noviembre 1989 por la que se desarrolla el Art. 25

Ley 9/1991 de 22 de marzo

Real decreto 1879/1992 de 11 septiembre por el que se desarrolla el artículo 21

Orden 6 de julio de 1993 modificación Art. 55

Ley 37/1998 de 19 noviembre para transponer al ordenamiento interno la Directiva 93/22/CEE, de 10 de mayo de 1993, relativa a los servicios de inversión en el ámbito de los valores negociables, modificada con posterioridad por las Directivas 95/26/CE y 97/9/CE del Parlamento europeo y del Consejo. Por otra parte, la Ley incorpora preceptos dirigidos a mejorar la competitividad de los mercados españoles ante la Unión Económica y Monetaria a partir del próximo 1 de enero de 1999. Asimismo, conviene destacar que esta Ley también da respuesta a la Sentencia del Tribunal Constitucional de 16 de julio de 1997 relativa a la Ley 24/1988, incorporando los cambios necesarios para ajustarse al régimen de distribución de competencias entre el Estado y las Comunidades Autónomas.

Orden 28 mayo de 1999 desarrollo Art. 25

Ley 14/2000 de 29 de diciembre, de Medidas fiscales, administrativas y del orden social.

Ley 24/2001 de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social

Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero

Ley 53/2002, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social.

Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal.

Ley 26/2003, de 17 de julio, por la que se modifican la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, y el texto refundido de la Ley de Sociedades Anónimas, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1564/1989, de 22 de diciembre, con el fin de reforzar la transparencia de las sociedades anónimas cotizadas

Ley 35/2003, de 4 de nov., de Instituciones de Inversión Colectiva.

Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social.

Orden ECO/764/2004 de 11 de marzo modificación Art. 36.7

Real decreto 1310/2005 de 4 de noviembre de desarrollo parcial de la ley

Orden EHA/13537/2005 de 10 de noviembre desarrollo Art. 27.4

RD-Ley 5/2005, de 11 de marzo, de reformas urgentes para el impulso a la productividad y para la mejora de la contratación pública.

Ley 5/2005, de 22 de abril, de supervisión de los conglomerados financieros y por la que se modifican otras leyes del sector financiero.

Ley 19/2005, de 14 de noviembre, sobre la sociedad anónima europea domiciliada en España.

Ley 25/2005, de 24 de noviembre, reguladora de las entidades de capital-riesgo y sus sociedades gestoras.

Real decreto 1333/2005 de 11 de noviembre desarrollo en materia de abuso de mercado

Ley 12/2006, de 16 de mayo, por la que se modifica el texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, y la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores.

Ley 36/2006, de 29 de noviembre, de medidas para la prevención del fraude fiscal.

Ley 6/2007, de 12 de abril, de reforma de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, para la modificación del régimen de las ofertas públicas de adquisición y de la transparencia de los emisores.

Real decreto 361/2007

Ley 6/2007 de 12 abril

## PLANES Y FONDOS DE PENSIONES

### Real Decreto Legislativo 1/2002 de 29 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones.

Ley 11/2006 de adaptación de la legislación española al Régimen de Actividades Transfronterizas.

REAL DECRETO 1307/1988 DE 30 DE SEPTIEMBRE.

REAL DECRETO 304/2004, DE 20 DE FEBRERO - Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones.

REAL DECRETO-LEY, DE 30 DE DICIEMBRE, (por el que se modifica el régimen transitorio de adaptación de las comisiones de control y se regula la adaptación de determinados compromisos por pensiones.)

REAL DECRETO 1588/1999, DE 15 DE OCTUBRE, (por el que se aprueba el reglamento sobre la instrumentación de los compromisos por pensiones de las empresas con los trabajadores y beneficiarios.)

ORDEN MINISTERIAL 3433/2006 de 2 de noviembre. Compromisos por pensiones.

ORDEN MINISTERIAL DE 7 DE NOVIEMBRE DE 1988.

ORDEN MINISTERIAL DE 27 DE JULIO DE 1989.

ORDEN MINISTERIAL DE 21 DE JULIO DE 1990.

ORDEN MINISTERIAL DE 24 DE JULIO DE 2001.

## A) Disposiciones generales:

RESOLUCIÓN de 13 de junio de 2007, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se califican de escasa relevancia determinadas modificaciones de reglamentos de gestión, proyectos constitutivos y estatutos sociales de las Instituciones de Inversión Colectiva.

REAL DECRETO 362/2007, de 16 de marzo, por el que se modifica el Reglamento por el que se desarrolla la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de instituciones de inversión colectiva, aprobado por Real Decreto 1309/2005, de 4 de noviembre.

CIRCULAR 3/2006, de 26 de octubre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre folletos explicativos de las Instituciones de Inversión Colectiva.

CIRCULAR 1/2006, de 3 de mayo, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre Instituciones de Inversión Colectiva de Inversión Libre

Ley 23/2005, de 18 de noviembre, de reformas en materia tributaria para el impulso a la productividad.

Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva modificada por la Ley 25/2005, de 24 de noviembre, reguladora de las entidades de capital-riesgo y sus sociedades gestoras y por la Ley 43/2007, de 13 de diciembre).

Real Decreto 1309/2005, de 4 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de instituciones de inversión colectiva, y se adapta el régimen tributario de las instituciones de inversión colectiva. (Corrección de errores). (Modificado por Real Decreto 362/2007, de 16 de marzo).

Orden de 26 de febrero de 1991, sobre inversiones de las Instituciones de Inversión Colectiva en títulos del Mercado Hipotecario.

Orden de 31 de julio de 1991, sobre cesión de valores en préstamo por las Instituciones de Inversión Colectiva y régimen de recursos propios, de información y contable de las Sociedades Gestoras de Instituciones de Inversión Colectiva.

Orden de 31 de julio de 1991, sobre valores de elevada liquidez.

Orden de 30 de julio de 1992, sobre precisión de las funciones y obligaciones de los depositarios, estados de posición y participaciones significativas en Instituciones de Inversión Colectiva.

Orden de 6 de julio de 1993, sobre normas de funcionamiento de las Sociedades de Inversión Mobiliaria de Capital Variable.

Orden de 10 de junio de 1997, sobre operaciones de las Instituciones de Inversión Colectiva de carácter financiero en instrumentos financieros derivados.

Orden de 28 de mayo de 1999, por la que se modifica parcialmente la Orden de 7 de junio de 1990, sobre Convenios de colaboración, relativos a Fondos de Inversión en Deuda del Estado.

Orden ECO 805/2003, de 27 de marzo, sobre normas de valoración de bienes inmuebles y de determinados derechos para ciertas finalidades financieras.

ORDEN EHA/3011/2007, de 4 de octubre, por la que se modifica la Orden ECO/805/2003, de 27 de marzo, sobre normas de valoración de bienes inmuebles y de determinados derechos para ciertas finalidades financieras.

Orden EHA/1199/2006, de 25 de abril, por la que se desarrollan las disposiciones del Reglamento de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, reguladora de las instituciones de inversión colectiva, relativas a las instituciones de inversión colectiva de instituciones de inversión colectiva de inversión libre y por la que se habilita a la Comisión Nacional del Mercado de Valores para dictar diversas disposiciones.

Circular 8/1990, de 27 de diciembre, de la CNMV, sobre determinación del valor liquidativo de los Fondos de Inversión Mobiliaria y coeficientes operativos y límites de inversión de las Instituciones de Inversión Colectiva.

Circular 3/1998, de 22 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre operaciones en instrumentos derivados de las Instituciones de Inversión Colectiva. (Corrección de errores) (Modificada por la Circular 1/2001 de 18 de abril, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre modelos de folletos explicativos de las instituciones de inversión colectiva).

RESOLUCIÓN, de 22 de abril de 2004, del Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se califican de escasa relevancia determinadas modificaciones de proyectos constitutivos, estatutos y reglamentos de instituciones de inversión colectiva. (Corrección de errores).

## B) Información y contabilidad:

Orden de 20 de diciembre de 1990, por la que se desarrolla parcialmente el Reglamento de la Ley 46/1984, de 26 de diciembre, reguladora de las Instituciones de Inversión Colectiva, habilitándose a la CNMV para dictar disposiciones en materia de información y normas contables de las Instituciones de Inversión Colectiva.

Orden 18 de Abril de 2001, sobre folletos explicativos, informes trimestrales y obligaciones de información de las instituciones de inversión colectiva.

Circular 7/1990, de 27 de diciembre, de la CNMV, sobre normas contables y estados financieros reservados de Instituciones de Inversión Colectiva (modificada por la Circular 3/1998 de 22 de septiembre, sobre operaciones e instrumentos derivados de las instituciones de inversión colectiva).

Circular 1/1991, de 23 de enero, de la CNMV, sobre el contenido de los informes trimestrales de las Instituciones de Inversión Colectiva a sus socios y partícipes.

Circular 5/1992, de 28 de octubre, de la CNMV, sobre normas contables y estados financieros

reservados de las Sociedades Gestoras de Instituciones de Inversión Colectiva y Sociedades Gestoras de Carteras.

Circular 3/1997, de 29 de julio, de la Comisión Nacional del Mercado de valores, sobre obligaciones de información a socios y partícipes de IIC de carácter financiero y determinados desarrollos de la Orden Ministerial de 10 de junio de 1997, sobre operaciones de estas instituciones en instrumentos derivados. (Modificada por la Circular 1/2001 de 18 de abril, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre modelos de folletos explicativos de las instituciones de inversión colectiva).

Circular 4/1997, de 26 de noviembre, de la CNMV, sobre criterios de valoración y condiciones de inversión de las Instituciones de Inver-

sión Colectiva en valores no cotizados. (Modificada por la Circular 1/2001 de 18 de abril, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre modelos de folletos explicativos de las instituciones de inversión colectiva).

Circular 2/1998, de 27 de julio, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre requerimientos de información estadística a las Instituciones de Inversión Colectiva de la Unión Monetaria Europea. (Modificada por la Circular 1/2007 y por la Circular 1/2007, de 11 de julio de la Comisión Nacional del Mercado de Valores)

Circular 1/1999, de 14 de enero, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre folletos e informes trimestrales de fondos de inversión. (Modificada por la Circular 1/2001 de 18 de abril, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre modelos de folletos explicativos de las instituciones de inversión colectiva, modificada a partir de la entrada en vigor de la circular 3/2006, de 26 de octubre).

Circular 1/2001, de 18 de abril, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre modelos de folletos explicativos de las instituciones de inversión colectiva, (modificada a partir de la entrada en vigor de la circular 3/2006, de 26 de octubre).

Circular 1/2002, de 16 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, que modifica parcialmente la Circular 2/1998, de 27 de julio, sobre requerimientos de información estadística a las Instituciones de Inversión Colectiva de la Unión Monetaria Europea. (Modificada por la Circular 1/2007, de 11 de julio de la Comisión Nacional del Mercado de Valores)

Circular 2/2006, de 27 de junio, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre información de las instituciones de inversión colectiva extranjeras inscritas en los Registros de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

## C) Sociedades y Fondos de Inversión Inmobiliaria y Fondos de Titulización:

CIRCULAR 1/2007, de 11 de julio, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre requerimientos de información estadística a las Instituciones de Inversión Colectiva de la Unión Europea, que modifica parcialmente la Circular 2/1998, de 27 de julio, sobre requerimientos de información estadística a las Instituciones de Inversión Colectiva de la Unión Monetaria Europea.

Ley 19/1992, de 7 de julio, sobre Régimen de Sociedades y Fondos de Inversión Inmobiliaria y sobre Fondos de Titulización Hipotecaria.

Ley 3/1994, de 14 de abril, por la que se adapta la legislación española en materia de entidades de crédito a la Segunda Directiva de Coordinación Bancaria y se introducen otras modificaciones relativas al sistema financiero: Disposición Adicional Quinta.

Ley 40/1994, de 30 de diciembre, de Ordenación del Sistema Eléctrico Nacional: Disposición Adicional 8ª. (Incluye la Disposición Adicional 5ª de la Ley 3/1994, de 14 de abril, y la Disposición Adicional 2ª del RD 2202/1995, de 28 de diciembre).

Ley 20/1998, de 1 de julio, de Reforma del Régimen Jurídico y Fiscal de las Instituciones de Inversión Colectiva de Naturaleza Inmobiliaria y sobre Cesión de Determinados Derechos de Crédito de la Administración General del Estado.

Real Decreto-Ley 3/1993, de 26 de febrero, de medidas urgentes sobre materias presupuestarias, tributarias, financieras y de empleo: Artículo 16: "Titulización de préstamos y otros derechos de crédito".

RD 926/1998, de 14 de mayo, por el que se regulan los fondos de titulización de activos y las sociedades gestoras de fondos de titulización.

Orden de 24 de septiembre de 1993, sobre Fondos y Sociedades de Inversión Inmobiliaria (derogada parcialmente por RD 845/1999 de 21 de mayo).

Orden de 4 de octubre de 1999 de delegación de la competencia para celebrar Convenios de colaboración entre el Ministerio de Economía y Hacienda y las entidades de crédito previstos en la Orden de 28 de mayo de 1999 sobre Convenios de Promoción de Fondos de Titulización de Activos para favorecer la financiación empresarial.

Orden 28 de diciembre de 2001, sobre los convenios de promoción de fondos de titulización de activos para favorecer la financiación empresarial.

ORDEN EHA/3536/2005, de 10 de noviembre, de determinación de derechos de crédito futuros susceptibles de incorporación a fondos de titulización de activos y de habilitación a la Comisión Nacional del Mercado de Valores para dictar reglas específicas en materia de contabilidad y obligaciones de información aplicables a los fondos de titulización de activos y sus sociedades gestoras.

Circular 2/1994, de 16 de marzo, de la CNMV, por la que se aprueba el modelo de folleto informativo para la constitución de Fondos de Titulización Hipotecaria.

Circular 4/1994, de 14 de diciembre, de la CNMV, sobre normas contables, obligaciones de información, determinación del valor liquidativo y coeficientes de inversión y operativos y actuaciones en las tasaciones de inmuebles de las Sociedades y Fondos de Inversión Inmobiliaria.

## D) Entidades de Capital-Riesgo:

Ley 25/2005, de 24 de noviembre, reguladora de las entidades de capital-riesgo y sus sociedades gestoras.

Ley 1/1999, de 5 de enero, reguladora de las Entidades de Capital-Riesgo y de sus sociedades gestoras, (derogada por la Ley 25/2005, de 24 de noviembre, reguladora de las entidades de capital-riesgo y sus sociedades gestoras excepto las disposiciones adicionales 3ª y 4ª).

Orden de 17 de junio de 1999, por la que se desarrolla parcialmente la Ley 1/1999, de 5 de enero, reguladora de las entidades de capital-riesgo y sus sociedades gestoras, habilitando a la Comisión Nacional del Mercado de Valores para dictar disposiciones en materia de procedimiento de autorización de nuevas entidades, normas contables y obligaciones de información de las entidades de capital-riesgo y sus sociedades gestoras.

Circular 4/1999, de 22 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre procedimientos administrativos y modelos normalizados de las entidades de capital riesgo y de sus sociedades gestoras.

Circular 5/2000, de 19 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre normas contables y modelos de estados financieros reservados y públicos de las entidades de capital riesgo y de sus sociedades gestoras. (Modificada por la Circular 1/2001 de 18 de abril, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre modelos de folletos explicativos de las instituciones de inversión colectiva).

# ADICAE

al servicio de los usuarios en toda España

**ADICAE le ofrece en sus oficinas una información sencilla, adaptada a sus conocimientos y con carácter formativo de sus productos de ahorro e inversión**

**Una orientación independiente y profesional sobre las diversas posibilidades para sus ahorros**

## SEDES DE ADICAE

**Servicios Centrales ADICAE**  
C/ Gavín, 12 local 50001 **Zaragoza**  
Tfno. 976 390060 - Fax 976 390199  
[aicar.adicae@adicae.net](mailto:aicar.adicae@adicae.net)

**Madrid**  
Embajadores, 135 1º C int.  
28045 Madrid  
Tfno. 91 5400513 Fax 91 5390023

**Catalunya**  
c/ Entença, 30 entlo. 1º  
08015 **Barcelona**  
Tfno. 93 3425044 Fax 93 3425045

**Comunidad Valenciana**  
Av. Pérez Galdós, 97 pta.1  
46018 **Valencia**  
Tfno. 96 3540101 Fax 96 3540106

C/ Aparicio, nº 5 entlo 5  
03003 **ALICANTE**  
Tfno/Fax. 96 5926583

**Galicia**  
Avda. Gral. Sanjurjo, 119-1ª dcha  
15006 **A Coruña**  
Tfno. 981 153969 Fax 981 927603

**Castilla y León**  
c/ Caridad, 1 - 3º B  
47001 **Valladolid**  
Tfno/Fax. 983 373173

**Extremadura**  
c/ Camilo José Cela, 1 3º  
06800 **Mérida**  
Tfno/Fax. 924 387468

c/ Gómez Becerra, 25 3º  
10001 **Cáceres**  
Tfno/Fax. 927 626336

**Andalucía**  
Av. Eduardo Dato, 85 1ºB  
41005 **Sevilla**  
Tfno/Fax. 954 652434

C/ Salvador Noriega, 7  
29006 **Málaga**  
Tfno/Fax. 952 088955

... o pregunte por nuestras delegaciones en otras provincias

**SOLICITE ESTAS INTERESANTES Y AMENAS PUBLICACIONES DE ADICAE QUE LE ORIENTARÁN SOBRE LAS MEJORES SOLUCIONES PARA SUS AHORROS**

