

**NORMATIVA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO  
CONTENIDA EN LA LEY 10/2014, DE 26 DE JUNIO, DE  
ORDENACIÓN, SUPERVISIÓN Y SOLVENCIA DE ENTIDADES DE  
CRÉDITO<sup>1</sup>**

**Ángel Carrasco Perera**

Catedrático de Derecho Civil

Centro de Estudios de Consumo

Universidad de Castilla-La Mancha

**Artículo 5. Protección del cliente de entidades de crédito.**

1. El Ministro de Economía y Competitividad, con el fin de proteger los legítimos intereses de los clientes de servicios o productos bancarios, distintos de los de inversión, prestados por las entidades de crédito, podrá dictar disposiciones relativas a:
  - a) La información precontractual que debe facilitarse a los clientes, la información y contenido de los contratos y las comunicaciones posteriores que permitan el seguimiento de los mismos, de modo que reflejen de forma explícita y con la máxima claridad los derechos y obligaciones de las partes, los riesgos derivados del servicio o producto para el cliente y las demás circunstancias necesarias para garantizar la transparencia de las condiciones más relevantes de los servicios o productos y permitir al cliente evaluar si estos se ajustan a sus necesidades y a su situación financiera. A tal efecto, los contratos de estos servicios o productos siempre se formalizarán por escrito o en formato electrónico o en otro soporte duradero y el Ministro de Economía y Competitividad podrá, en particular, fijar las cláusulas que los contratos referentes a servicios o productos bancarios típicos habrán de tratar o prever de forma expresa.

---

<sup>1</sup>Trabajo realizado con la ayuda del proyecto "Grupo de investigación y centro de investigación CESCO: mantenimiento de una estructura de investigación dedicada al Derecho de consumo" concedido por el Ministerio de Economía y Competitividad (Resolución de 23 de diciembre de 2011).

*El Ministerio de Economía podrá dictar cláusulas contractuales en contratos relativos a servicios bancarios*

- b) La transparencia de las condiciones básicas de comercialización o contratación de los servicios o productos bancarios que ofrecen las entidades de crédito y, en su caso, el deber y la forma en que deben comunicar tales condiciones a su clientela o al Banco de España. Se podrán establecer, asimismo, condiciones básicas de los servicios o productos bancarios de debido cumplimiento para las entidades de crédito. En particular, solo podrán percibirse comisiones o repercutirse gastos por servicios solicitados en firme o aceptados expresamente por un cliente y siempre que respondan a servicios efectivamente prestados o gastos habidos que puedan acreditarse.

*Se extiende al cobro de comisiones el deber de recabar "consentimiento expreso" del cliente, además de la exigencia de que la comisión responda a un servicio realmente prestado*

- c) Los principios y criterios a los que debe sujetarse la actividad publicitaria de los servicios o productos bancarios, y las modalidades de control administrativo sobre la misma, con la finalidad de que ésta resulte clara, suficiente, objetiva y no engañosa.
- d) Las especialidades de la contratación de servicios o productos bancarios de forma electrónica o por otras vías de comunicación a distancia y la información que, al objeto de lo previsto en este artículo, debe figurar en las páginas electrónicas de las entidades de crédito.
- e) El ámbito de aplicación de las normas dictadas al amparo de este artículo 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.

*Posibilidad de extender las competencias contractuales a cualquier otra forma de "banca en la sombra" prestada por entidades distintas de entidades de crédito*

2. En particular, en la comercialización de préstamos o créditos, el Ministro de Economía y Competitividad podrá dictar normas que favorezcan:

- a) La adecuada atención a los ingresos de los clientes en relación con los compromisos que adquieran al recibir un préstamo.

*Deber de evaluación de la solvencia del cliente bancario. Se encuentra ya en la Ley de Crédito al Consumo y deberá introducirse en el mercado hipotecario cuando se transponga la Directiva de hipotecas.*

- b) La adecuada e independiente valoración de las garantías inmobiliarias que aseguren los préstamos de forma que se contemplen mecanismos que eviten las influencias indebidas de la propia entidad o de sus filiales en la valoración.
- c) La consideración de diferentes escenarios de evolución de los tipos en los préstamos a interés variable, las posibilidades de cobertura frente a tales variaciones y todo ello teniendo además en cuenta el uso o no de índices oficiales de referencia.

*De hecho, se presupone la libre continuidad de las cláusulas sueltos y se prevé la exigencia de previsión de escenario de evolución, como forma de evitar el reproche de falta de transparencia*

- d) La obtención y documentación apropiada de datos relevantes del solicitante.
- e) La información precontractual y asistencia apropiadas para el cliente.
- f) El respeto de las normas de protección de datos.

Sin perjuicio de la libertad contractual, el Ministerio de Economía y Competitividad podrá 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 créditos o préstamos hipotecarios.

3. Las disposiciones que en el ejercicio de sus competencias puedan dictar las Comunidades Autónomas sobre las materias contempladas en este artículo no podrán establecer un nivel de protección inferior al dispensado en las normas que apruebe el Ministro de Economía y Competitividad. Asimismo, podrán establecerse con carácter básico modelos normalizados de información que no podrán ser modificados por la normativa autonómica, en aras de la adecuada transparencia y homogeneidad de la información suministrada a los clientes de servicios o productos bancarios.

*La primera parte de la norma es absurda, porque se trata de normativa sectorial competencia del Estado y, en cualquier caso, no se comprende cómo las CCAA iban a dictar normativa de protección inferior. La segunda parte de la norma tiene más importancia: el establecimiento de "modelos normalizados de información" se considerará normativa sectorial no modificable por CCAA*

4. Las normas dictadas al amparo de lo previsto en este artículo serán consideradas normativa de ordenación y disciplina y su supervisión corresponderá al Banco de España.

**Disposición adicional cuarta. Supervisión de entidades no inscritas en registros administrativos.**

1. En relación con las personas físicas o jurídicas que, sin estar inscritas en algunos de los registros administrativos legalmente previstos para entidades de carácter financiero, ofrezcan al público la realización de operaciones financieras de activo o de pasivo o la prestación de servicios financieros, cualquiera que sea su naturaleza, se faculta al Ministerio de Economía y Competitividad, de oficio o a instancia del Banco de España o de cualquier otra autoridad, para:
  - a) Solicitar de los mismos, por sí o a través del Banco de España, el suministro de cualquier información, contable o de otra naturaleza, relativa a sus actividades financieras, con el grado de detalle y con la periodicidad que se estimen convenientes.
  - b) Realizar, por sí o a través del Banco de España, las inspecciones que se consideren necesarias a efectos de aclarar cualquier aspecto de las actividades financieras de dichas personas o entidades y su adecuación al ordenamiento jurídico o confirmar la veracidad de la información a la que se refiere el apartado anterior.
2. La falta de suministro de la información que se solicite con arreglo al apartado 1.a) anterior en el plazo que esté establecido o que se conceda al efecto, la falta de veracidad en la información suministrada y la negativa o resistencia a las actividades inspectoras a que se refiere el apartado 1.b), se considerarán infracciones muy graves a los efectos de lo previsto en el Título IV. Las sanciones previstas en el Título IV correspondientes a estas infracciones podrán ser impuestas cada una de las veces en que no se suministre en plazo la citada información o se produzca la negativa o resistencia a las mencionadas actividades inspectoras.

*Se quiere "controlar" la banca "en la sombra". No es preciso que estas entidades capten fondos y depósitos de clientes, bastando que realicen operaciones de activo (préstamo) o la realización de "servicios financieros" en general*

#### **Disposición adicional vigésima. Propuestas en materia de protección al cliente.**

En aras de mejorar la regulación en la protección del cliente bancario y, en particular, del deudor hipotecario, el Gobierno remitirá a las Cortes Generales en el plazo de un año desde la entrada en vigor de esta Ley, un proyecto de ley para la incorporación de la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010. Asimismo, el Gobierno evaluará, de cara a incluirlas en el citado proyecto de ley, las posibilidades de mejora del actual sistema institucional de protección del cliente, y las alternativas para potenciar la eficacia de los actuales servicios de reclamaciones, defensores del cliente y servicios de atención al cliente.

#### **Modificación Artículo 79 quáter LMV. Servicios de inversión como parte de un producto financiero.**

Las obligaciones de información y registro contempladas en los artículos 79 bis y 79 ter anteriores serán de aplicación a los servicios de inversión que se ofrezcan como parte de otros productos financieros, sin perjuicio de la aplicación a estos últimos de su normativa específica, especialmente aquella relacionada con la valoración de los riesgos y los requisitos de información a suministrar a los clientes.

*Modificación interesante: Serán exigibles los tests de conveniencia, de idoneidad y otras obligaciones propias de la prestación de servicios financieros, aunque se vendan derivados (swaps, etc.) como parte del paquete de contratación de una hipoteca. Será preciso entonces acumular los dos regímenes de protección, el hipotecario y el de servicios financieros*