

8 CONSULTAS RELEVANTES

8 Consultas relevantes

A continuación se transcriben, a modo de ejemplo, algunas de las consultas consideradas de mayor interés y la respuesta ofrecida por el Servicio.

C-201000471

«Al comprar un piso he hecho una subrogación del préstamo que tenía el promotor, *el banco me exigió un avalista, y ahora una vez firmada la hipoteca me reclama un impuesto por tener avalista*. La Ley de Transmisiones Patrimoniales indica que el pago de este impuesto en la constitución de fianzas corresponde al acreedor afianzado. Mi consulta es si el banco me puede exigir a mí el pago de dicho impuesto.»

RESPUESTA DEL SERVICIO

En contestación a su escrito recibido el día 8 de febrero de 2010, le indicamos que, en cuanto a si es lícito pactar que tal impuesto será a cargo del prestatario, la respuesta es afirmativa. La normativa solo califica como cláusula abusiva aquella por la que se imponga al consumidor el pago de tributos en los que el sujeto pasivo es el empresario, en los contratos de compraventa de viviendas (no se refiere, pues, a los contratos de préstamo hipotecario). En todo caso, sí debería especificarse este extremo en la escritura de préstamo.

C-201001296

«Les escribo por una duda que tengo al contratar la Cuenta Naranja de ING esperando me puedan ayudar. Tratándose en mi caso de decidir si transferir una cantidad bastante importante de dinero les he pedido que me enseñaran previamente el contrato para poderlo leer con tranquilidad y verificar entre otros detalles que aparezcan las condiciones que promocionan en la web hasta el 30 de junio (TAE 3% primeros 4 meses). Afirman tanto en la oficina donde he acudido personalmente para que me dieran información, como en atención al cliente (donde se han demostrado bastante reacios a facilitarme el correo electrónico y me han desalentado a escribir diciendo que suelen tardar varios días en contestar) que no es posible, y que los tipos están publicados en su Tablón de Anuncios, cosa que no es cierta para la promoción en objeto.»

Además, afirman que el servicio de Defensor del Cliente, donde pensaba yo dirigirme como paso siguiente, no dispone ni de teléfono ni de correo electrónico. Me han remitido al Banco de España diciendo que esta promoción está publicada allí, añadiendo que en contrato no aparecerá ningún compromiso con referencia a este tipo (3%) ni a la garantía del capital. También en la oficina me han comentado que pertenece al FGD español, mientras que en realidad pertenece al FGD holandés. Las condiciones que ofrecen son buenas, pero mi duda reside en que, si no se comprometen de forma personal con el cliente, en cualquier momento, a mi manera de ver, podrían decir que por causas ajenas retiran la promoción de Internet sin más. Me gustaría que me confirmaran la publicación de la promoción mencionada en el Banco de España y me comentaran su opinión al respecto de lo expuesto, a ser posible. Es la primera vez que tengo que tomar una decisión de este tipo y quiero acertar.»

RESPUESTA DEL SERVICIO

En contestación a su escrito recibido el día 26 de abril de 2010, le informamos de que *en el Banco de España se autorizan las publicidades en las que se hace referencia al coste o rendimiento para el público*, como es el caso de esta publicidad de ING Direct.

Sobre las condiciones económicas aplicables a la citada cuenta, en principio pueden ser modificadas libremente por las entidades de crédito en función de su política comercial o de captación de clientes. No obstante lo anterior, en el contrato de cuenta debe figurar el tipo de interés nominal que se aplica, que deberá ir en la línea de la publicidad anunciada

en cada momento. En caso contrario, puede Vd. plantear una reclamación ante nosotros.

Asimismo, le apuntamos que Ing Direct, NV, Sucursal en España, se halla inscrita en el registro especial de entidades del Banco de España con el n.º 1465 y es una sucursal en España de una entidad bancaria holandesa. Ing Direct, NV, se encuentra, a su vez, inscrita en el registro de instituciones de crédito del Banco Central de Holanda (De Nederlandsche Bank). Le remitimos a los sitios web del Banco de España y del Banco Central de Holanda para que pueda confirmar estos extremos:

<http://www.bde.es/ren/app/Search?CFG=ConsultaDetalleEntidadCon.xml&TipoFormato=XSL&Paginate=OPEN&CODBE=1465&DONDE=11&RADIO=0&VDETALLE=S>

<http://www.registers.dnb.nl/dnb/default.ashx?folderid=2170&LanguageID=ENG>

En este sentido, como sucursal de una entidad de crédito comunitaria, Ing Direct, NV, Sucursal en España, está adherida al Sistema de Garantía de Depósitos de su país de origen, que respalda a los depositantes de su sucursal en España hasta la cuantía legalmente establecida de 100.000 euros por depositante. Le remitimos, de nuevo, al sitio web del Banco Central de Holanda, en el que se explica, en idioma inglés, el funcionamiento del citado sistema de garantía.

C-200903395

«Préstamos hipotecarios a interés variable concertados a partir del 27 de abril de 2003. En la disposición adicional única del Real Decreto-Legislativo 2/2003, de 25 de abril, de medidas de reforma económica, se habla de préstamos hipotecarios. La pregunta es: ¿Tiene tal consideración la hipoteca abierta de La Caixa con garantía hipotecaria, cuando lo hipotecado ha sido la vivienda habitual del prestatario? En la escritura de hipoteca se pactó el 1%, penalización que ya he pagado en una cantidad cancelada.»

RESPUESTA DEL SERVICIO

En contestación a su escrito recibido el día 4 de agosto de 2009, le informamos de que, actualmente, este Servicio de Reclamaciones considera que, *con arreglo al nuevo criterio sobre el particular de la Dirección General de Registros y del Notariado, las entidades no pueden negarse a la solicitud de subrogación de créditos hipotecarios*, de conformidad con el procedimiento y los beneficios previstos en la Ley 2/1994, interesada por sus clientes, debiendo no obstante advertirle que la Agencia Estatal Tributaria no admite la aplicación de los beneficios fiscales previstos en esa norma.

Le remitimos a nuestro sitio web para la consulta de la redacción actual de la Ley 2/1994 —modificada por la Ley 41/2007—, que regula en su artículo 2 los requisitos de la subrogación de préstamos hipotecarios: <http://www.bde.es/clf/leyes.jsp?id=9774>.

En todo caso, la reducción prevista en la disposición adicional primera se aplica solo en los casos de cancelación anticipada por subrogación de la Ley 2/1994.

C-200903356

«Tengo una cuenta de ahorro a la vista en dólares en Caja España; quiero cancelarla, pero la Caja me dice que el dinero no me lo pueden reintegrar en dólares, que ha de ser necesariamente en euros. Si yo quiero disponer de dólares, ¿no me es posible? He consultado con otro Banco, el cual me dice que su política es reintegrar al cliente en la moneda que este elija, ya sea en dólares o en euros. También me comunica que, por ser la cuenta en divisas, no pueden reclamar una transferencia como sí se podría hacer si fuera en euros. ¿Qué puedo hacer para recuperar mis dólares, ya que no quiero hacer la conversión a euros?»

RESPUESTA DEL SERVICIO

En contestación a su escrito recibido el día 29 de julio de 2009, le informamos de que el hecho de *abrir una cuenta en dólares no implica forzosamente la devolución del importe en billetes de dólares*, pudiendo Vd., no obstante, ordenar una transferencia de los fondos a otra cuenta en dólares si no desea efectuar conversión alguna.

Si no está conforme con la forma de actuar de la entidad, y desea conocer nuestro criterio, deberá, si lo estima oportuno, proceder de acuerdo con el trámite previsto para presentar una reclamación.

En nuestro sitio web puede obtener información sobre el procedimiento a seguir, accediendo a las siguientes direcciones de Internet:

- a) <http://www.bde.es/servicio/reclama/reclama.htm>: información general sobre el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.
- b) http://www.bde.es/servicio/reclama/index_pre.htm: presentación de reclamaciones ante este Servicio.

C-200903087

«El motivo de mi consulta es que he ido a una entidad bancaria, Unicaja, situada en la plaza de Carmen Abela de Ronda, en concreto, donde *tengo abierta una cuenta de la que soy titular, para solicitar sacar dinero en efectivo. Tras identificarme con mi DNI, me dicen que solo me pueden dar 900 euros porque tengo que presentar la cartilla del banco por motivos de seguridad. Tras insistirle en que no entiendo cómo no es suficiente el DNI, me siguen diciendo que no me pueden dar más dinero de 900 euros a no ser que me dirija a la sucursal donde abrí la cuenta, ya que allí sí me darán el dinero solo presentando el DNI. ¿Es esto correcto? ¿Se puede negar la sucursal de la Caja donde tengo mi dinero a no darme una cantidad superior a 900 euros presentando mi DNI?»*

RESPUESTA DEL SERVICIO

En contestación a su escrito recibido el día 26 de junio de 2009, le informamos de que, en principio, estas medidas tratan de proteger al propio cliente para prevenir casos de posible usurpación de personalidad con disposiciones fraudulentas con base en un DNI falsificado en oficinas distintas de donde se abrió la cuenta y donde conocen personalmente al cliente.

De cualquier modo, si desea un pronunciamiento sobre la cuestión que plantea, deberá, si lo estima oportuno, proceder de acuerdo con el trámite previsto para presentar una reclamación. En nuestro sitio web puede obtener información sobre el procedimiento a seguir, accediendo a las siguientes direcciones de Internet:

- a) <http://www.bde.es/servicio/reclama/reclama.htm>: información general sobre el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.
- b) http://www.bde.es/servicio/reclama/index_pre.htm: presentación de reclamaciones ante este Servicio.