

RESOLUCIÓN DE VIGILANCIA

UNICAJA BANCO / LIBERBANK

(VC/1194/21)

CONSEJO. SALA DE COMPETENCIA

Presidenta

D^a. Cani Fernández Vicién

Consejeros

D^a. María Ortiz Aguilar

D^a. María Pilar Canedo Arrillaga

D. Carlos Aguilar Paredes

D. Josep Maria Salas Prat

Secretario del Consejo

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 22 de junio de 2022

La Sala de Competencia de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, con la composición expresada, ha dictado la siguiente resolución en el expediente VC/1194/21 UNICAJA BANCO/LIBERBANK, cuyo objeto es la vigilancia de la resolución del Consejo de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (**CNMC**) de 29 de junio de 2021, recaída en el expediente C/1194/21 UNICAJA BANCO/LIBERBANK.

I. ANTECEDENTES

1. Con fecha 29 de junio de 2021, el Consejo de la CNMC dictó resolución en el marco del expediente de concentración económica C/1194/21 UNICAJA BANCO/LIBERBANK, consistente en la fusión por absorción de LIBERBANK, S.A. (LIBERBANK) por UNICAJA BANCO, S.A. (UNICAJA BANCO) y mediante la que se acordaba autorizar la citada operación subordinada al cumplimiento de los compromisos presentados por la notificante con fecha 23 de junio de 2021.
2. Con fecha 3 de agosto de 2021, tuvo entrada en la CNMC escrito de UNICAJA BANCO comunicando que el cierre de la operación había tenido lugar el 30 de julio de 2021, a través de la inscripción de la escritura de fusión en el Registro Mercantil de Málaga (folios 108 a 114).
3. Con fecha 4 de enero de 2022, el Consejo de la CNMC dictó resolución autorizando el comunicado presentado por UNICAJA BANCO el 21 de diciembre de 2021, relativo a la modificación de la comisión de mantenimiento de las cuentas corrientes y libretas de ahorro correspondientes de clientes personas jurídicas, a los efectos de lo dispuesto en el compromiso relativo a las comunicaciones a los clientes (descrito en el apartado 3 de la propuesta de compromisos).
4. Con fecha 1 de junio de 2022, el Consejo de la CNMC dictó resolución autorizando cinco comunicados destinados a informar a los clientes procedentes de LIBERBANK sobre cambios operados en sus cuentas corrientes, que fueron presentados por la entidad bancaria el 10 de mayo de 2022.
5. Con fecha 7 de junio de 2022, tuvo entrada en la CNMC escrito de UNICAJA BANCO (folios 473 a 511) solicitando, en cumplimiento del compromiso relativo a las comunicaciones a los clientes, la autorización de dos comunicados destinados a informar a los clientes procedentes de LIBERBANK sobre los cambios de condiciones operadas en los contratos de tarjetas de pago para personas físicas y jurídicas¹.

¹ Con carácter previo, estos documentos fueron facilitados por UNICAJA BANCO para su valoración preliminar por la Dirección de Competencia, tal como señala la entidad financiera en su escrito de 7 de junio de 2022 (folio 477).

6. Con fecha 9 de junio de 2022, la DC elevó a la Sala de Competencia su informe parcial de vigilancia.
7. Es interesado:
 - UNICAJA BANCO, S.A.
8. La Sala de Competencia del Consejo aprobó este acuerdo en su sesión del día 22 de junio de 2022.

II. COMPROMISO DE COMUNICACIONES A CLIENTES

De conformidad con lo dispuesto en el apartado 3 de la propuesta de compromisos (en adelante, compromiso de comunicaciones a clientes, compromiso primero o “el compromiso”):

“La Entidad Resultante informará de forma transparente a los clientes provenientes de LBK de los cambios de condiciones que, tras la ejecución de la Operación, les sean aplicables en los productos y servicios que sean modificados con posterioridad a dicho cierre. En particular, con carácter previo a la implementación de los cambios, la Entidad Resultante comunicará a los clientes provenientes de LBK:

- (i) Las nuevas comisiones aplicables como resultado de una modificación de un producto o servicio tras la ejecución de la Operación, junto con la información pertinente relativa a las comisiones aplicadas con anterioridad a dicho cambio.*
- (ii) En todo caso tras la integración informática de las Partes, y antes si fuera posible, los productos ofrecidos a los clientes de UNI para los que dichos clientes provenientes de LBK cumplan con los criterios de elegibilidad establecidos y sean equiparables, o mejores, a los productos que tengan contratados en LBK.*
- (iii) Que las modificaciones entrarán en vigor transcurridos los plazos legalmente previstos y, en cualquier caso, en un plazo mínimo de 60 días en el caso de los clientes personas físicas (consumidores y autónomos) y de 30 días en el caso del resto de clientes.*

- (iv) *Los derechos del cliente ante un cambio de condiciones.*
- (v) *La libertad del cliente para cambiar de entidad bancaria”.*

Asimismo, según lo establecido en el referido compromiso, dicha información será comunicada por UNICAJA BANCO en una comunicación dirigida a los clientes procedentes de LIBERBANK que se vean afectados por la implementación de los cambios de condiciones de sus productos.

Adicionalmente, se establece que UNICAJA BANCO debe compartir un borrador de las referidas comunicaciones para su aprobación. Dicho borrador se entenderá autorizado si en un plazo de 15 días hábiles la CNMC no ha expresado oposición o remitido comentarios.

Este compromiso es aplicable a todas las comunicaciones a clientes con independencia del medio en que se realicen, incluyendo las realizadas por medios telemáticos².

III. DESCRIPCIÓN DE LOS COMUNICADOS PRESENTADOS POR UNICAJA BANCO S.A.

Mediante el citado escrito de 7 de junio de 2022, UNICAJA BANCO ha sometido a la autorización de la CNMC dos comunicados relativos, con carácter general, a la modificación de las condiciones comerciales aplicadas a las tarjetas de pago contratadas por clientes procedentes de LIBERBANK: (i) uno de ellos destinados a personas físicas (folios 482 a 497) y (ii) el otro dirigido a personas jurídicas (folios 498 a 511).

² No obstante, este compromiso no resulta de aplicación:

- (i) A las campañas de comunicación institucional o publicitaria que UNICAJA BANCO realice de forma generalizada al público, o a un segmento del mismo.
- (ii) A las comunicaciones bilaterales e individualizadas entre un cliente y UNICAJA BANCO (si bien estas comunicaciones respetarán las obligaciones de este compromiso cuando tengan un contenido equivalente a lo recogido en el mismo).
- (iii) A las comunicaciones de UNICAJA BANCO dirigidas a las grandes empresas, entendiéndose por éstas aquellas empresas que cumplan con cualquiera de los siguientes criterios: ocupen a más de 250 trabajadores, su volumen de negocios anual exceda de 50 millones de euros o cuyo balance general anual exceda de 43 millones de euros.

Al igual que los comunicados relativos a los contratos de cuentas a la vista, autorizados por la mencionada resolución de 1 de junio de 2022, dichos comunicados se emiten en el contexto de la integración informática entre las entidades fusionadas, culminada de forma efectiva el día 22 de mayo de 2022 (folio 478), y que, según UNICAJA BANCO, requiere la equiparación, por razones operativas, de las condiciones de los clientes de la entidad resultante (folios 478, 482, 498).

Por lo que respecta al contenido específico de estos escritos, UNICAJA BANCO ha elaborado dos comunicados destinados a informar, respectivamente a los clientes personas físicas y jurídicas procedentes de LIBERBANK, de los cambios aplicables a sus contratos de tarjetas de pago como resultado de la citada integración tecnológica entre las entidades fusionadas, así como la unificación del conjunto de sus productos y servicios.

De este modo, en ambos documentos, en línea con el texto incluido en los comunicados sobre cuentas a la vista autorizados por la mencionada resolución de 1 de junio de 2022, la entidad bancaria subraya que, previamente, se había informado al cliente de la referida operación de concentración, cuya culminación legal tuvo lugar el 30 de julio de 2021, comunicándole a su vez la necesidad de introducir determinados cambios en los productos identificados en el comunicado (los contratos de tarjeta), como consecuencia del referido proceso de integración tecnológica y operativa, detallándose los términos contractuales afectados por tales cambios.

En cada uno de los dos borradores analizados, se expone, en apartados diferenciados (que aparecerán o no en la carta que finalmente se envíe al cliente dependiendo del tipo de tarjeta contratada por éste), los cambios de condiciones según se trate de: (i) tarjetas de crédito, (ii) tarjetas de débito y (iii) tarjetas prepago.

A su vez, dentro de cada uno de los apartados previamente indicados, se incluyen dos subapartados:

- ✓ El primero, dedicado a los cambios comunes que experimentarán todas las tarjetas. Por ejemplo, las comisiones aplicadas por retirada de efectivo a crédito o la comisión por duplicado de tarjeta.
- ✓ El segundo, relativo a los cambios que afectan a cada contrato de tarjeta (esto es, marca o tipo de la tarjeta). Entre otras: *tarjeta Más*, *tarjeta Crédito Classic*, *tarjetas Gasóleo Bonificado de crédito y débito*, *tarjeta En 3*, *tarjeta Prepago Estándar*, etc.

En todos los casos, y para todas las cláusulas contractuales afectadas, se mencionan las condiciones actuales contratadas con LIBERBANK y nuevas condiciones que regirán tras la entrada en vigor de los cambios.

Tras estas especificaciones, en los comunicados analizados se exponen los cambios operativos que experimentarán las tarjetas como consecuencia de la integración tecnológica³.

Asimismo, ambos borradores de comunicado incorporan una cláusula mediante la que se informa al cliente de la disponibilidad de una extensa red de cajeros automáticos a través de los que puede retirar efectivo a débito de manera gratuita, señalándose los medios en los que consultar el detalle de dichos cajeros (concretamente, en una sección de la web de UNICAJA BANCO, así como en las oficinas bancarias abiertas al público).

Por último, los dos comunicados analizados incorporan cláusulas relativas a (i) la entrada en vigor de los cambios (plazo de preaviso de 63 días tanto para personas físicas como jurídicas), (ii) los derechos del cliente frente a los cambios, (iii) la libertad para cambiar de entidad y, en el comunicado para personas físicas, (iv) el ofrecimiento de productos equiparables o mejores.

IV. FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO. Competencia para resolver

La Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia (LDC), en su artículo 41, dispone que la CNMC vigilará la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones impuestas en aplicación de la misma, tanto en materia de conductas restrictivas como de medidas cautelares y de control de concentraciones.

La previsión anterior respecto a las operaciones de concentración incluye la vigilancia del cumplimiento de los compromisos propuestos por los notificantes y recogidos en

³ Entre otros, envío de nueva tarjeta, operativa online o, para el supuesto de las tarjetas de crédito titularidad tanto de personas físicas como jurídicas, el procedimiento para el aplazamiento del pago de una operación y el nuevo periodo de liquidación de la operatoria en tarjetas de crédito en la modalidad de pago mensual aplazado “revolving” (cuyo cambio será analizado con más detenimiento más adelante).

la resolución del Consejo que pone fin al procedimiento de acuerdo con lo previsto en los artículos 57 y 58 de la LDC.

El artículo 71 del Reglamento de Defensa de la Competencia, aprobado por Real Decreto 261/2008, de 22 de febrero, precisa en su apartado 3 que "*el Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia [actualmente CNMC] resolverá las cuestiones que puedan suscitarse durante la vigilancia*", previa propuesta de la Dirección de Competencia.

En consecuencia, de conformidad con lo previsto en los artículos 21.2 de la Ley 3/2013 de 4 de junio, de creación de la CNMC, y 14.1.a) del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, corresponde dictar este acuerdo a la Sala de Competencia del Consejo de la CNMC.

SEGUNDO. VALORACIÓN DE LA SALA DE COMPETENCIA

En su Informe parcial de vigilancia de 9 de junio de 2022, a la vista de los borradores de comunicados presentados por UNICAJA BANCO para su aprobación por la CNMC, relativos a las nuevas condiciones aplicadas a los contratos de tarjetas de pago, titularidad tanto de personas físicas como jurídicas, la DC considera que los citados escritos reflejan los criterios establecidos en el compromiso primero aprobado por la citada resolución del Consejo de la CNMC de 29 de junio de 2021, como se procede a verificar a continuación y, en particular, la obligación de información sobre los siguientes extremos, con carácter previo a su implementación:

- *Las nuevas comisiones aplicables como resultado de una modificación de un producto o servicio tras la ejecución de la Operación, junto con la información pertinente relativa a las comisiones aplicadas con anterioridad a dicho cambio.*

La DC ha constatado que, con carácter general, el texto de todos los comunicados analizados facilita, para cada una de las cláusulas contractuales afectadas, una descripción tanto de las condiciones actuales aplicadas al cliente, como de las resultantes como consecuencia de la modificación, en línea con la obligación de información establecida en el compromiso primero.

Es más, en línea con los modelos de comunicado autorizados por las resoluciones de 4 de enero y 1 de junio de 2022, tal información se presenta, para cada cláusula o término contractual afectado, estructurada bajo los epígrafes (i) *Actualmente* y (ii) *Con*

la presente modificación, lo que, lo que, a juicio de la DC, facilita la identificación y comprensión por el cliente de los cambios objeto de comunicación^{4/5}.

⁴ En el comunicado destinado a personas físicas, dentro del bloque correspondiente a las tarjetas de crédito (subapartado de cambios comunes), la cláusula relativa a la nueva modalidad de pago disponible para los contratos de tarjetas de crédito *Mastercard* (folios 484 a 485), no concreta, ni en la descripción de las condiciones LIBERBANK ni en la de las nuevas condiciones UNICAJA BANCO, las cuotas y porcentajes de pago en las modalidades mencionadas.

Según la información facilitada por UNICAJA BANCO (folios 480 y 485), en las condiciones origen LIBERBANK, los contratos de tarjetas de crédito *Mastercard* solamente disponen de las modalidades de (i) pago fin de mes (en la que la totalidad del crédito dispuesto se amortiza en cada liquidación mensual), (ii) pago aplazado “*revolving*” (en la que el crédito dispuesto se paga mediante una cuota o porcentaje fijos) y (iii) el pago fraccionado en un número de meses determinado (en la que el importe del crédito dispuesto se abona en el número de meses y según la periodicidad de las cuotas que se haya establecido). En estos contratos de tarjetas no existe actualmente la modalidad de pago semanal, que es precisamente la que se añade según las nuevas condiciones aplicadas por UNICAJA BANCO.

En relación con esta cuestión, UNICAJA BANCO explica que, con la excepción de la modalidad de pago mensual aplazado “*revolving*”, el cliente procedente de LIBERBANK no paga cuotas o porcentajes de pago predeterminados, sino que debe satisfacer en la fecha de cobro la totalidad del importe del crédito dispuesto durante el período que es objeto de liquidación.

Únicamente en el caso de la modalidad de pago fraccionado se establecerá una cuota o porcentaje pero, según la entidad bancaria, éste no se encuentra predeterminado, sino que depende del importe del crédito del que se disponga bajo esta modalidad y dependiendo del número de meses en los que el cliente elija devolver ese crédito, tratándose, en todo caso, de cuotas constantes comprensivas de capital e intereses, cuya primera o última cuota puede ser por un importe ligeramente superior o inferior al del resto de cuotas.

A partir de la entrada en vigor de la modificación comunicada, los contratos de tarjetas de crédito *Mastercard* origen LIBERBANK, además de las modalidades de pago antes indicadas, también dispondrán de la modalidad de pago semanal, por lo que el cliente podrá optar por establecer esta modalidad de pago para su tarjeta.

A fin de aportar mayor claridad al comunicado analizado, UNICAJA BANCO, tras la valoración preliminar efectuada por la DC sobre el mismo, ha modificado la redacción de la cláusula descrita, pasando a explicar, en el apartado de condiciones LIBERBANK, en qué consisten las modalidades de pago fin de mes, pago aplazado “*revolving*” y pago fraccionado.

A juicio de la DC, la modificación señalada sobre el borrador de comunicado destinado a clientes personas físicas facilita a éstos una mejor comprensión de las condiciones aplicadas al citado producto antes y después de los cambios objeto de la comunicación.

⁵ Al igual que sucedía en los comunicados sobre cuentas corrientes, autorizados por la resolución de 1 de junio de 2022, en la cláusula relativa a las nuevas condiciones aplicables al concepto “*gastos por reclamación de posiciones deudoras*”, incluida en el apartado de contratos de tarjetas de crédito de los dos documentos analizados (folios 486 y 501), el importe específico a repercutir a los clientes queda pendiente de especificación.

A este respecto, en línea con lo manifestado por UNICAJA BANCO en el marco de la mencionada resolución de 1 de junio, la entidad bancaria explica que dicho importe definitivo se encuentra pendiente de aprobación y será incluido en cualquier caso en las comunicaciones que se envíen a los clientes (folio 480).

No obstante, la previsión es que el importe esté en torno a los 40 euros y, por tanto, que el párrafo correspondiente en los correspondientes comunicados quede redactado de la siguiente forma: “*Con la presente modificación, no se repercutirá ningún gasto por este concepto cuando la deuda reclamada sea menor que **40 €**; en el resto de los casos, el importe repercutido por este concepto será de **40 €***” (destacado añadido).

Adicionalmente, en los dos comunicados analizados se informa al destinatario sobre la posibilidad de consultar las tarifas de comisiones, condiciones y gastos repercutibles a clientes aplicadas por UNICAJA BANCO a través de la página web de la entidad o en cualquiera de sus sucursales bancarias.

- *Los productos ofrecidos a los clientes de UNICAJA BANCO para los que clientes provenientes de LIBERBANK cumplan con los criterios de elegibilidad establecidos y sean equiparables, o mejores, a los productos que tengan contratados en LIBERBANK.*

El comunicado destinado a personas físicas incorpora una cláusula dirigida al ofrecimiento de productos equiparables o mejores.

En particular, se trata del Plan Cero y la Cuenta de Pago Básica⁶, los cuales son contratos de cuenta corriente, y no de medios de pago alternativos a las tarjetas cuyas condiciones contractuales constituyen el objeto del comunicado analizado.

Ello se debe, según UNICAJA BANCO (folio 479), a que el mencionado *Plan Cero* (ya sea en su versión para particulares o para personas físicas que actúen en su ámbito empresarial o profesional – denominados, respectivamente *Plan Cero Particulares* y *Plan Cero Profesional*), permite a los clientes quedar exonerados del pago de la comisión de mantenimiento de la tarjeta de crédito (de uso particular o profesional⁷, dependiendo del tipo de Plan) que designen en el documento de adhesión a dicho Plan, si cumplen los requisitos del mismo.

Por lo que se refiere a la mencionada Cuenta de Pago Básica, las personas físicas que cumplan sus requisitos de acceso también podrán asociar a la misma una tarjeta de débito o prepago (no de crédito), con la que realizar operaciones de pago, incluidos pagos en línea, con cargo a dicha Cuenta, sin que UNICAJA BANCO les cobre comisión de emisión y/o de mantenimiento por esa tarjeta⁸.

En cualquier caso, tal como se señaló en el marco de la mencionada resolución de 1 de junio de 2022, la DC entiende que el importe específico del citado concepto retributivo es irrelevante a los efectos del análisis desarrollado en cumplimiento del compromiso de referencia.

⁶ Productos alternativos ofrecidos en los comunicados sobre cuentas corrientes autorizados por la resolución de 1 de junio de 2022.

⁷ En el supuesto del Plan Cero Profesional, UNICAJA BANCO especifica que se encuentran incluidos los agricultores, que tienen sus propios requisitos (folio 479).

⁸ Con objeto de dotar al comunicado de mayor claridad, UNICAJA BANCO, tras la valoración preliminar realizada por la DC, ha modificado la redacción de la cláusula descrita, de modo que pasa a mencionarse expresamente

Adicionalmente, en la cláusula de remisión a las sucursales y al apartado *Cuentas y Tarjetas* de la web de la entidad bancaria que, sobre el detalle de tales productos, se hace a estos clientes, se menciona expresamente “*y a las demás tarjetas comercializadas por Unicaja Banco*” (folio 497).

En cambio, en el comunicado dirigido a las personas jurídicas no se ofrece a los clientes producto alternativo alguno.

A este respecto, la entidad bancaria alega que, en el supuesto de las personas jurídicas, no existe un programa de exenciones o una política comercial particular (como, por ejemplo, el mencionado Plan Cero) que, a día de hoy, permita a estos clientes (incluidas las Administraciones Públicas⁹) procedentes de UNICAJA BANCO beneficiarse de condiciones ventajosas distintas de las comunicadas a los clientes de la citada naturaleza procedentes de LIBERBANK¹⁰.

- *Que las modificaciones entrarán en vigor transcurridos los plazos legalmente previstos y, en cualquier caso, en un plazo mínimo de 60 días en el caso de los clientes personas físicas (consumidores y autónomos) y de 30 días en el caso del resto de clientes.*

En línea con la solución adoptada en los comunicados relativos a la modificación de los contratos de cuentas corrientes, autorizados por la resolución de 1 de junio de 2022, UNICAJA BANCO ha optado en este caso, con independencia de que los cambios afecten a personas físicas o jurídicas, por establecer un plazo de preaviso común de 63 días desde el envío de la carta (folios 480 a 481).

Al igual que en el supuesto de los comunicados autorizados por las mencionadas resoluciones de 4 de enero y 1 de junio de 2022, los métodos de envío empleados por UNICAJA BANCO consisten en medios telemáticos (concretamente, el correo web), para aquellos clientes que hayan contratado el servicio de banca online o a distancia, y el correo ordinario, en ausencia de la contratación de tal servicio.

la vinculación entre la contratación de los productos alternativas con la posibilidad de exonerar el pago de la comisión de mantenimiento de determinadas tipologías de tarjetas (folio 496).

⁹ Al contrario de lo que sucedía en los productos de cuentas corrientes afectados por las comunicaciones autorizadas por las mencionadas resoluciones de 4 de enero y 1 de junio de 2022, en los que UNICAJA BANCO sí ofertaba un producto más ventajoso a las entidades del Sector Público.

¹⁰ UNICAJA BANCO, tanto en su escrito de 7 de junio (folio 479) como en las explicaciones facilitadas en el marco del mencionado análisis preliminar de los borradores de comunicados, explica que existía un Plan Cero Profesional para personas jurídicas, el cual dejó de comercializarse en el mes de diciembre de 2021, por lo que, actualmente únicamente solo se estarían beneficiando del mismo aquellos clientes que a esa fecha ya estaban adheridos a dicho Plan.

En ambos supuestos, dada la imposibilidad de la entidad bancaria para conocer la fecha de recepción efectiva de los comunicados por los clientes, el inicio del cómputo del mencionado plazo de 63 días coincidirá con la fecha de envío de éstos, que es la indicada en la firma de la carta.

De este modo, a juicio de la entidad bancaria (folio 481), se evitan las graves ineficiencias y complejidades de gestión que se generarían a través de los distintos plazos contabilizados a partir de la fecha de recepción por el cliente, dependiendo de que ésta tenga lugar por vía física u *online*.

En relación con este punto, conviene recordar el plazo adicional de 3 días respecto a la fecha de envío esgrimido por UNICAJA BANCO en el marco de la mencionada resolución de 4 de enero de 2022.

Como se recoge en el texto de la misma, UNICAJA BANCO se comprometió a añadir al plazo de preaviso establecido en los compromisos, *de facto*, tres días adicionales, estimándose el mismo adecuado y razonable, sobre la base de lo dispuesto en los informes sectoriales emitidos por la CNMC en el ámbito postal, según los cuales, los plazos medios de expedición previstos en la normativa postal en el supuesto de la carta ordinaria nacional son de 3 y 5 días.

Por tanto, como ya sucedió en los mencionados comunicados de cuentas corrientes, UNICAJA BANCO, en las presentes comunicaciones, ha pasado a formalizar la medida descrita, mediante la incorporación del plazo adicional de tres días en el cómputo total del plazo de preaviso comunicado, de forma que, en las mismas, se informa a los clientes de que las nuevas condiciones objeto de la carta *“entrarán en vigor en el día inmediato siguiente a la finalización del plazo de 63 días contados a partir de la fecha de envío que se indica en la firma de esta comunicación”*^{11/12}.

En línea con el criterio adoptado por las mencionadas resoluciones de 4 de enero y 1 de junio de 2022, la DC considera que la solución adoptada por UNICAJA BANCO resulta apropiada para asegurar, con carácter general, que se dispone en favor de los clientes el plazo mínimo de preaviso requerido en virtud del compromiso primero, con base en lo dispuesto en los mencionados informes sectoriales sobre el sector postal.

Asimismo, como quedó justificado en el marco de la resolución de 1 de junio de 2022, el establecimiento por la entidad bancaria de un periodo común para la entrada en

¹¹ Folios 496 y 510.

¹² En los borradores inicialmente facilitados por la entidad bancaria para la valoración preliminar por la DC, dicha cláusula transcrita se encontraba redactada en negativo, de forma que se explicaba que los cambios comunicados: *“no se aplicarán antes de que transcurra el plazo de 63 días a partir de la fecha de envío que se indica en la firma de esta comunicación”*.

vigor de los cambios de 60 días (más los tres días adicionales previamente señalados), con independencia de que se trate de clientes personas físicas (consumidores y autónomos) o jurídicas (tal como se indica en el referido compromiso¹³), se trata de una medida compatible con el cumplimiento de los plazos de preaviso previstos en los compromisos de referencia.

Ello se debe a que, según lo alegado por la DC en el marco de la resolución de autorización de las cartas relativas a las cuentas corrientes, tal disposición garantiza, en todo caso, la aplicación del plazo de preaviso máximo previsto (60 días para las personas físicas), haciéndolo extensivo a las personas jurídicas, que ven ampliado de este modo el periodo durante el cual pueden ejercitar sus derechos frente a la modificación de las condiciones contractuales inicialmente pactadas. Lo que, a todas luces y desde el punto de vista de la DC, resulta más favorable para estos clientes y se encuentra en línea con el espíritu de los compromisos de referencia, en una clara aplicación del principio *“Qui potest plis, potest minus”*.

Por otra parte, resulta pertinente aclarar que la cláusula relativa al cambio en la liquidación de la operatoria de las tarjetas de crédito en la modalidad de pago mensual aplazado *“revolving”* (prevista tanto en el borrador de personas físicas como en el de jurídicas¹⁴) es compatible, según las información facilitadas por UNICAJA BANCO tanto en su escrito de 7 de junio como en el marco de la mencionada valoración preliminar de los comunicadas efectuada por la DC, con el cumplimiento del periodo de preaviso de 63 días indicado y, por tanto, se encuentra en línea con los compromisos de referencia.

De conformidad con las explicaciones facilitadas por UNICAJA BANCO¹⁵, en la citada cláusula relativa a la liquidación de las tarjetas *“revolving”*, hay que diferenciar dos cuestiones: (i) la modificación del periodo de liquidación y (ii) la asignación a amortización de principal de la cuota a abonar por el cliente.

En relación con la primera (la modificación del periodo de liquidación) (folios 478 a 479), UNICAJA BANCO señala que obedece a una cuestión estrictamente de operativa informática: tras la integración informática, culminada el pasado 22 de mayo de 2022, los sistemas de la citada entidad bancaria no permiten el registro de dos fórmulas distintas de contabilización de los periodos de liquidación para un mismo producto financiero que, además, se pasaban al cobro el mismo día (folio 478).

¹³ Esto es, con carácter respectivo, un plazo de preaviso de 60 y 30 días.

¹⁴ Respectivamente, folios 495 a 496 y 510.

¹⁵ A solicitud de la Dirección de Competencia, en la secuencia de su valoración preliminar de los comunicados analizados.

En particular, si el periodo de liquidación de los sistemas de LIBERBANK comprendía del día 16 de cada mes al día 15 del mes siguiente (ambos días incluidos)¹⁶, realizándose el cobro el día 1 del mes inmediato siguiente, en el caso de UNICAJA BANCO el periodo de liquidación opera por meses naturales vencidos, realizándose el cobro también el día 1 del mes natural siguiente¹⁷.

Con base en lo anterior, como consecuencia de la integración del sistema de la entidad adquirida en el sistema de UNICAJA BANCO, el periodo de liquidación de las mencionadas tarjetas *revolving* de todos los clientes necesariamente debía quedar unificado, pasando a regir el método de los meses naturales vencidos descrito.

Para evitar que este cambio operativo derivado de la integración de sistemas afectara a los clientes de LIBERBANK, UNICAJA BANCO ha establecido un periodo de liquidación transitorio (que es el que se detalla en la mencionada cláusula de los comunicados analizados), consistente en la ampliación del periodo que comenzó el 16 de abril (y que, conforme al sistema de LIBERBANK, debía finalizar el 15 de mayo), hasta el 31 de mayo (fin del mes natural vencido).

Dicho periodo transitorio para el acompasamiento de los periodos de liquidación con la operativa de la entidad adquirente es una medida que, a juicio de UNICAJA BANCO (folio 478), resulta inocua para el cliente, con base en los siguientes argumentos:

- ✓ No ha modificado la fecha de cobro, ya que, bajo los sistemas de las dos entidades, sigue siendo el 1 de junio.
- ✓ No se ha modificado para ese periodo de liquidación el tipo de interés aplicable según lo previsto en los contratos origen LIBERBANK ya que, según UNICAJA BANCO, en sus sistemas se han establecido los controles necesarios para que la modificación de este tipo de interés no tenga aplicación hasta que transcurra el plazo de los 63 días a contar desde el envío de las comunicaciones, y
- ✓ El número de días añadidos a ese periodo de liquidación (15 días) no se ha tenido en cuenta a efectos del cómputo de intereses. Según la mencionada entidad bancaria, el cómputo de intereses se ha realizado considerando el mismo número de días que habría correspondido a ese periodo de liquidación sin considerar la ampliación. Por tanto, dicha ampliación no supondría un

¹⁶ Por ejemplo, la liquidación correspondiente al periodo entre el 16 de marzo y el 15 de abril se pasaba al cobro el 1 de mayo.

¹⁷ Por ejemplo, la liquidación correspondiente al periodo entre el 1 de abril y el 30 de abril se pasa al cobro el 1 de mayo.

coste adicional al cliente en concepto de intereses, ni tampoco en concepto de comisiones.

Por otra parte, UNICAJA BANCO considera que el cambio de operativa en el cálculo del periodo de liquidación *“no supone ningún “cambio de condiciones [comerciales]” en “productos o servicios”* en el sentido de los compromisos de referencia, al no tener, a su juicio, impacto o efecto alguno en los titulares de las tarjetas *revolving* (folios 478 a 479).

Por lo que se refiere a la segunda cuestión, esto es, la asignación mínima de una parte de la cuota a la amortización del principal dispuesto (al menos 20 euros de la cuota a abonar por el cliente, a la amortización del principal dispuesto), UNICAJA BANCO considera que tampoco supondría una modificación de condiciones, sino una distinta asignación del pago que efectúa el cliente, lo cual, a juicio de la entidad bancaria, favorece la amortización del principal dispuesto y permite un mejor alineamiento con los principios normativos del crédito *revolving* (folio 479).

Con independencia de lo anterior, UNICAJA BANCO declara que en sus sistemas informáticos se han establecido los controles necesarios para que este cambio en la forma de liquidación no aplique hasta tanto no hayan transcurrido 63 días a contar desde la comunicación al cliente.

Asimismo, la aplicación de esta medida una vez transcurrido el plazo de preaviso estipulado ha quedado convenientemente reflejado en el texto de los comunicados analizados, lo que viene a disipar, las dudas sobre una eventual ejecución anticipada de la misma¹⁸.

- *Los derechos del cliente ante un cambio de condiciones y libertad del cliente para cambiar de entidad bancaria.*

En los escritos analizados se informa al cliente sobre: (i) la posibilidad de ejercer su derecho de oposición, con la consiguiente resolución del contrato sin penalización

¹⁸ Como resultado de la valoración preliminar efectuada por la DC sobre los borradores de comunicados adelantados por UNICAJA BANCO, esta entidad ha modificado el tenor literal de estos escritos a fin de aclarar los extremos señalados, quedando redactados en la siguiente forma (folios 495 a 496 y 510):

“A partir del primer periodo de liquidación que se inicie tras la finalización del plazo que se indica en el apartado “Fecha de entrada en vigor” de esta comunicación, en todas las liquidaciones que se realicen de las operaciones efectuadas en esta modalidad de pago se destinarán, al menos, 20€ del pago de su cuota, a la amortización del principal dispuesto, sin perjuicio de los intereses y comisiones que se hubieran generado en el periodo de liquidación. Esto le permitirá amortizar la deuda de manera más rápida y pagar menos intereses y comisiones. Una vez aplicados estos 20€ a dicha amortización, el importe restante de su cuota se aplicará a los intereses y comisiones devengados; si estas cantidades no se cubrieran con el importe de su cuota, el cargo por esa liquidación se incrementará hasta cubrirlos en su totalidad, como sucede actualmente” (destacado añadido).

económica (sin perjuicio de las obligaciones asumidas hasta ese momento), (ii) la libertad para cambiar de entidad bancaria, y (iii) el plazo para estimar la aceptación tácita por el cliente de las nuevas condiciones comunicadas.

Asimismo, a través de los comunicados descritos, UNICAJA BANCO informa al cliente de los cauces disponibles (concretamente, mediante la atención personalizada en oficina o a través de dos números de teléfono *ad hoc*) para solventar cualquier planteada por el comunicado.

Por todo lo anterior, la Sala de Competencia considera que procede autorizar los dos comunicados presentados por UNICAJA BANCO el pasado 7 de junio de 2022, relativos a la modificación de las condiciones aplicables a los contratos de tarjetas de pago, respectivamente titularidad de personas físicas y jurídicas, a los efectos de lo dispuesto en el apartado 3 de la propuesta de compromisos (compromiso primero) aprobados por su resolución de 29 de junio de 2021.

Vistos los preceptos citados y los demás de general aplicación, el Consejo en Sala de Competencia

V. RESUELVE

ÚNICO. - Autorizar los dos comunicados presentados por UNICAJA BANCO S.A. el pasado 7 de junio de 2022, relativos a la modificación de las condiciones aplicables a los contratos de tarjetas de pago, respectivamente titularidad de personas físicas y jurídicas, a los efectos de lo dispuesto en el apartado 3 de la propuesta de compromisos (compromiso primero) aprobados por su resolución de 29 de junio de 2021.

Comuníquese este acuerdo a la Dirección de Competencia de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y notifíquese al interesado, haciéndole saber que la misma pone fin a la vía administrativa y que se puede interponer contra ella recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación.

La Presidenta
Cani Fernández Vicién

El Secretario del Consejo
Miguel Bordiu García-Ovies