

Comunicat tècnic núm. 5/2020-SF

Transparència i informació als clients: tarifes, comissions i despeses efectivament aplicables

Les entitats operatives del sistema financer andorrà poden fixar lliurement les tarifes o comissions percebudes pels serveis efectivament prestats als seus clients. En aquest sentit, l'AFA no autoritza, ni denega, ni limita l'import de les comissions a cobrar. No obstant això, tenint en compte el que estableix la normativa andorrana i, més concretament:

- l'article 16 "Informació als clients" de la Llei 08/2013, del 9 de maig, sobre els requisits organitzatius i les condicions de funcionament de les entitats operatives del sistema financer, la protecció de l'inversor, l'abús de mercats i els acords de garantia financera (d'ara en endavant Llei 08/2013):

1. Les entitats operatives del sistema financer han de posar a disposició dels seus clients, en temps i forma, la informació necessària per permetre que els clients puguin prendre les seves decisions amb coneixement íntegre dels riscos i dels costos associats als serveis i productes o operacions.

2. Les entitats operatives del sistema financer han de posar a disposició dels seus clients informes adequats corresponents als serveis prestats a dits clients i a les operacions per compte d'aquests; aquests informes han d'incloure el detall dels costos i les despeses associats a dits serveis o operacions.

- l'article 35 "Obligacions d'informació" punt 4 de la Llei 08/2013:

Abans que un client minorista, actual o potencial, es vinculi amb una entitat operativa del sistema financer perquè li presti serveis d'inversió o serveis auxiliars i amb la finalitat que li permeti comprendre la naturalesa i els riscos dels serveis d'inversió i del tipus d'instrument financer que se li ofereixen i que pugui prendre decisions d'inversió amb coneixement de causa, aquesta entitat està obligada a proporcionar-li, amb antelació suficient, informació adequada sobre: (...) h) les despeses i els costos associats.

- l'article 20 "Bona fe i equilibri de les posicions jurídiques" de la Llei 13/2013, del 13 de juny, de competència efectiva i protecció del consumidor, (d'ara en endavant Llei 13/2013) i, concretament, al Títol IV. "Protecció del consumidor":

Les relacions de consum s'han de fonamentar en la bona fe i el just equilibri entre un alt nivell de protecció dels consumidors i la competitivitat de les empreses. Els empresaris estan obligats, per tant, a posar al mercat béns i serveis segurs per als consumidors, a facilitar una informació lleial i objectiva, i a evitar les pràctiques comercials deslleials o abusives.

- l'article 23 "Drets protegits" de la Llei 13/2013:

(...) es protegeixen els drets següents de les persones consumidores:

b) El dret a la protecció dels interessos econòmics i socials, que inclou el dret a la conformitat del bé amb el que estipula el contracte de venda i amb la garantia; el dret de desistiment, el fet d'exercir-lo i els efectes; la protecció dels abusos contractuals i el compliment de les condicions establertes en les condicions de contractació; així com el dret a la protecció mitjançant procediments eficaços davant situacions d'inferioritat, subordinació i indefensió, assegurant la indemnització o la reparació dels danys i perjudicis;

des de l'AFA els recordem que les entitats operatives del sistema financer han d'actuar amb transparència i comunicar als seus clients, en temps i forma, la informació necessària per permetre que els clients puguin prendre les seves decisions amb coneixement íntegre dels riscos i dels costos associats als serveis i productes o operacions.

Per complir amb aquesta obligació de comunicació al client per part de l'entitat, no serà suficient posar a disposició del públic el llibre de tarifes a les oficines o a la web de les entitats, sinó que



s'hauran de comunicar les tarifes, comissions i despeses (d'ara en endavant, tarifes) efectivament aplicables de forma individual, expressa i prèvia a tots els clients. En aquest sentit, l'entitat haurà de tenir identificat el mitjà pel qual es comunicarà amb cadascun dels seus clients.

Modificació de les tarifes efectivament aplicables a la relació contractual establerta.

En cas que:

1. les tarifes es modifiquin a l'alça; i/o
2. s'apliqui per primer cop una tarifa a un servei no cobrat fins a la data; i/o
3. s'apliqui una nova tarifa a un nou servei o producte;

s'haurà d'informar el client prèviament de dites tarifes o modificacions i atorgar-li un termini mínim de dos mesos per modificar la relació contractual, sense que aquestes siguin d'aplicació durant aquest termini. A més, caldrà que s'informi el client del dret de separació de què disposa en cas de disconformitat amb les modificacions proposades i dels eventuais costos que poguessin derivar-se'n en cas d'exercir-se dit dret, els quals es calcularien amb les tarifes encara vigents.

En cas que es modifiquin a la baixa, es comunicarà igualment al client sense perjudici de la seva immediata aplicació.

L'entitat ha de poder justificar haver proporcionat al client la informació sobre les tarifes efectivament aplicables i acreditar-ne l'entrega al moment de la contractació. Per tant, no es considerarà vàlid informar d'unes tarifes màximes sinó que caldrà informar de les tarifes efectivament aplicables a cada client. L'entitat ha de poder justificar també haver proporcionat al client informació sobre les tarifes efectivament aplicables i acreditar-ne l'entrega cada cop que es modifiquin. A aquests efectes es considerarà "tarifa efectivament aplicable" la darrera tarifa aplicada i cobrada al client abans del 9 d'abril de 2020.

Finalment, les entitats operatives del sistema financer andorrà disposaran fins al 9 d'abril de 2021 per informar cadascun dels clients de les tarifes efectivament aplicables. No obstant això, en el cas que s'incorri en algun dels tres supòsits establerts al paràgraf "Modificació de tarifes efectivament aplicables a la relació contractual establerta" s'haurà d'informar el client prèviament, segons l'establert en aquest comunicat.

Andorra la vella, 9 d'abril de 2020