



El banco con el que contraté la hipoteca para comprar mi casa me obligó a abrir una cuenta corriente para los pagos del préstamo. Me están cobrando una comisión de mantenimiento de esa cuenta y quiero saber si eso es correcto o no. También quiero saber si es legal que me obligaran a abrir esa cuenta vinculada a la hipoteca.

La regulación legal sobre las comisiones bancarias en España es escasa. Lo más indicado para resolver dudas al respecto es acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España. En el documento titulado "Selección de informes y consultas relevantes", accesible en la web del Banco de España, figura la respuesta a la primera de sus preguntas. Dice así: "... tradicionalmente este servicio de reclamaciones ha venido considerando que no corresponde a los clientes soportar ninguna comisión por mantenimiento y/o administración cuando las cuentas se mantienen con la finalidad de ser utilizadas exclusivamente para abonar los intereses de un depósito o para dar servicio a un préstamo hipotecario por imposición de la entidad, pues conduciría al absurdo que el cliente pague por cumplir una obligación -apertura de cuenta para facilitar la gestión de la entidad- que esta le impuso en interés propio, siendo claramen-

te contrario al principio de reciprocidad y a las buenas prácticas y usos bancarios". Dice también que, si las entidades negaran la gratuidad a ese canal de pago, podrían habilitar alternativamente cualquier otro procedimiento para que los prestatarios puedan hacer los pagos sin coste alguno (transferencias a una cuenta habilitada a tal fin, ingresos en efectivo, domiciliación en cuentas en otras entidades, etc.). Ese "podrían" pronto se convertirá en "deberán". Está a punto de entrar en vigor la nueva Ley de Crédito Hipotecario que, entre otras medidas favorables a los consumidores, prohibirá a la banca obligar a contratar otros productos vinculados a las hipotecas: cuentas corrientes, tarjetas, seguros de vida, seguros de hogar... Le aconsejamos que acuda a su banco con esta información y trate de que le elimine las comisiones que cita o le proponga otra vía para el pago de su hipoteca exenta de comisiones y gastos.



Los videojuegos de mis hijos tienen unos símbolos en forma de cuadraditos con números que creo que indican la edad adecuada para jugar con ellos. Y tienen otros cuadraditos con dibujos: una araña, una jeringuilla, unos dados... que no sé lo que significan. ¿Dónde podría obtener más información sobre ellos?

Esos números y esos dibujos que figuran en el anverso y el reverso de los estuches de los videojuegos son los llamados descriptores de edad mínima recomendada para su uso y de contenidos de riesgo, establecidos por el código PEGI (*Pan European Game Information*). La clasificación por edades (3, 7, 12, 16 y 18 años) no responde a la mayor o menor dificultad del juego o a la habilidad necesaria para disfrutar de él, sino a su idoneidad para niños y adolescentes más pequeños o más mayores en función de su contenido. Los descriptores de contenido son ocho: discriminación (el juego contiene representaciones discriminatorias o material que induce a la discriminación), drogas (muestra el uso de drogas o hace referencia a ellas), en línea (puede jugarse online con otras personas), juego (tiene

relación con apuestas y juegos de azar), lenguaje soez (el videojuego contiene palabrotas, expresiones malsonantes...), miedo (el contenido puede dar miedo a los niños), sexo (contiene escenas o referencias sexuales, representaciones de desnudez...) y violencia (el videojuego contiene representaciones violentas). La etiqueta PEGI OK que muestran algunos juegos en sitios web y servicios en línea significa que son aptos para jugadores de cualquier edad porque carecen de contenidos de riesgo. Es importante que las madres y los padres conozcan estos indicadores y que los tengan en cuenta a la hora de comprar videojuegos a sus hijos. Si un videojuego no tiene ningún descriptor PEGI, es mejor no comprarlo. Toda la información (en castellano) sobre PEGI se encuentra en: [www.pegi.info/es](http://www.pegi.info/es).

## DUDAS LEGALES

[consultoriolegal@consumer.es](mailto:consultoriolegal@consumer.es)

Si tienes dudas legales, mándanos un email. Tras estudiar las posibilidades de cada caso, los servicios jurídicos de **EROSKI CONSUMER** sugieren las actuaciones más adecuadas para cada situación. Se trata solo de una orientación. Las cuestiones judiciales son complejas y están llenas de circunstancias que condicionan los casos e influyen en las sentencias. Recuerda que la única contestación a las consultas recibidas será la publicada en estas páginas.

## UN CASO SIMILAR PUEDE MERECER UNA SENTENCIA DISTINTA

Esta sección recoge sentencias de nuestros tribunales que, por su contenido, afectan a los consumidores y usuarios de todo tipo de productos y servicios. No olvide que ante hechos similares, las cuestiones de prueba, las circunstancias concretas de las partes implicadas e incluso el tribunal que sea competente en la causa puede determinar fallos distintos.

## SEGUROS Y LEY DE PROPIEDAD HORIZONTAL



### Condenan al seguro de la comunidad a pagar los daños en un piso inundado durante una lluvia torrencial por defectos en elementos comunes del edificio

El 28 de agosto de 2013 una lluvia torrencial provocó daños en el continente y el contenido de un piso por defectos en la cubierta del edificio y grietas en la fachada. El damnificado pidió 3.118 euros al seguro de la comunidad ante el Juzgado de 1ª Instancia de Denia, que falló a su favor en 2015. La comunidad y su seguro recurrieron a la Audiencia Provincial de Alicante alegando "fuerza mayor por la intensidad de las lluvias, riesgo extraordinario, ausencia de responsabilidad de la comunidad y exclusión de la póliza de la comunidad de los daños en el contenido". Pero la Audiencia rechazó la "fuerza mayor" porque es frecuente, y por tanto previsible, que llueva con intensidad a finales de agosto en Alicante; rechazó igualmente el "riesgo extraordinario" (que habría trasladado la responsabilidad al Consorcio de Compensación de Seguros); confirmó la responsabilidad de la comunidad porque los daños en el piso fueron consecuencia de defectos en elementos comunes del edificio, cuya conservación y reparación corresponden a la comunidad según la Ley de Propiedad Horizontal; y rechazó la no cobertura del contenido en la póliza porque el riesgo de Responsabilidad Civil no distingue daños entre el continente y el contenido.

## IMPOSICIÓN ILEGAL DE UN SERVICIO DE PAGO



### El Tribunal Supremo declara nulo el cambio de gratuito a de pago del servicio de identificación de llamadas de una compañía telefónica

Procedente del Juzgado de lo Mercantil de Santander y de la Audiencia Provincial de Cantabria, el Tribunal Supremo analizó la demanda de cesación de una asociación de consumidores y del Ministerio Fiscal contra una compañía telefónica. Esta había empezado a comprar entre junio y octubre de 2008 0,58 euros al mes por el servicio de identificación de llamadas que era gratuito desde que se inauguró en 1999. El alto tribunal dictó sentencia el 26 de enero de este año y declaró nulo este cambio, condenando a la compañía a devolver a todos sus clientes el dinero cobrado más los intereses legales. Según el Supremo, el cambio "no supone una simple modificación de las condiciones contractuales sino la contratación de un servicio nuevo", lo cual, según los artículos 62.1 y 99.1 de la Ley de Sociedades Anónimas, exige que conste la voluntad inequívoca de los clientes de contratar este nuevo servicio de pago. Sin embargo, el Supremo no encuentra dicha constancia, sino una cláusula abusiva porque impone y cobra servicios no solicitados, no contratados y sobre los que los clientes no han recibido información revelante, veraz y suficiente.

## CLÁUSULAS BANCARIAS ABUSIVAS



### Obligan a un banco a eliminar de sus contratos de préstamo y cuenta corriente una cláusula por la cual cobra una comisión por "reclamación de posiciones deudoras"

El pasado 6 de octubre el Juzgado de lo Mercantil de Vitoria-Gasteiz condenó a un banco a eliminar definitivamente de sus contratos de préstamo y cuenta corriente una cláusula por la cual venía cobrando una comisión de 35 euros por "reclamación de posiciones deudoras", es decir, por comunicar a un cliente que ha incumplido un plazo del préstamo o ha entrado en "números rojos". El juzgado consideró injustificado y por lo tanto abusivo ese cobro por el mero hecho de enviar al cliente deudor un SMS, un email, una carta o una llamada telefónica advirtiéndole de la situación.