

Madrid, 10 de junio de 2025

ASUNTO:

Reclamación por cierre unilateral de acuerdo y falta de transparencia e información en la actuación de CAIXABANK.

Estimados/as señores/as del Banco de España:

Me dirijo a ustedes para presentar una reclamación formal contra CAIXABANK, S.A., por actuaciones que considero contrarias a la normativa vigente en materia de transparencia, protección del cliente bancario y buena fe contractual.

Hechos

- La entidad CaixaBank ha procedido al cierre unilateral de un supuesto acuerdo relativo a mi contrato de crédito, sin que yo haya firmado ni aceptado dicho acuerdo, ni se me haya facilitado la información mínima exigible sobre los cálculos realizados, a pesar de haberlo solicitado expresamente.
- Mi única intención era poder valorar adecuadamente si la propuesta era o no favorable a mis intereses, conforme a mi derecho a la información previa y suficiente.

Fundamentos Jurídicos

1. Vulneración del deber de información y transparencia

- La Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, en su artículo 12, obliga al prestamista a facilitar al consumidor, de forma gratuita y antes de asumir cualquier obligación, toda la información necesaria para comparar ofertas y adoptar una decisión informada, incluyendo el desglose de la TAE, importes, plazos y cuadro de amortización.
- La Orden EHA/2899/2011, de transparencia y protección del cliente bancario, refuerza la obligación de claridad, suficiencia y comprensibilidad en la información precontractual y contractual, así como la obligación de entregar el cuadro de amortización y detallar los costes asociados.
- El Reglamento de Defensa del Cliente de CaixaBank (art. 6 y 13) exige que la entidad facilite toda la información y documentación relevante solicitada por el cliente antes de la formalización de cualquier acuerdo.

2. Prohibición de resolución unilateral y exigencia de buena fe

- El artículo 1256 del Código Civil prohíbe que la validez y el cumplimiento de los contratos queden al arbitrio de una sola de las partes.

- El artículo 1258 del Código Civil exige que los contratos se cumplan no solo en lo expresamente pactado, sino en todo lo que sea conforme a la buena fe, el uso y la ley.
- La cancelación o cierre unilateral de acuerdos, sin causa justificada y sin observar la debida diligencia e información al cliente, está expresamente prohibida y puede acarrear responsabilidad para la entidad (art. 85.4 y 87.3 Ley de Consumidores).

3. Indicios de usura en los intereses aplicados

- La TAE aplicada en mi contrato supera en más de seis puntos porcentuales el tipo medio del mercado para productos equivalentes en la fecha de contratación, lo que, según la doctrina consolidada del Tribunal Supremo (SSTS 258/2023, 1493/2023, 4/3/2020), constituye usura y conlleva la nulidad de la cláusula de intereses remuneratorios, debiendo el prestatario devolver solo el principal recibido.
- Solicito expresamente que el Banco de España valore este extremo y, si lo estima oportuno, emita informe motivado sobre la existencia de usura, en línea con la jurisprudencia citada.

Documentación que adjunto

1. Copia del contrato original donde figura la TAE aplicada.
2. Mi reclamación solicitando la devolución de los intereses usureros.
3. Propuesta de acuerdo enviada por CaixaBank.
4. Mi contestación solicitando el detalle de los cálculos y el cuadro de amortización.
5. Comunicación de cierre unilateral del acuerdo, sin respuesta a mi solicitud ni aceptación formal por mi parte.

Solicito

- Que se valore la actuación de CaixaBank conforme a la normativa vigente en materia de transparencia, protección del cliente bancario y buena fe contractual.
- Que se determine si la entidad ha vulnerado mis derechos como consumidor al cerrar unilateralmente el acuerdo y no facilitar la información solicitada.
- *Que, en su caso, se emita informe favorable sobre la existencia de usura en los intereses aplicados, conforme a la doctrina y jurisprudencia del Tribunal Supremo.*
- Que se inste a la entidad a facilitarme toda la información y documentación que legalmente me corresponde antes de la formalización de cualquier acuerdo.

Quedo a la espera de su respuesta y agradezco de antemano su atención.

Atentamente,