



**TERMOS DE PISO E TETO: UMA REVISÃO DE SUA APLICAÇÃO PELOS
BANCOS ESPANHÓIS**

**CAPS AND FLOORS: A REVIEW OF THE SPANISH MORTGAGE
PRACTICE**

**CLÁUSULAS TECHO Y SUELO: UNA REVISIÓN DE SU APLICACIÓN POR
LAS ENTIDADES BANCARIAS ESPAÑOLAS**

DOI: 10.18028/2238-5320/rgfc.v6n2p189-208

Virginia Navajas

Universidad de Córdoba
Plaza de Puerta Nueva, s/n, 14002 Córdoba, Espanha
Email: virnavajas@gmail.com

Teresa Montero Romero

Calle Escritor Castilla Aguayo, 4 Córdoba, Espanha
Email: tmontero@uloyola.es

Maria Carmen López Martín

Calle Escritor Castilla Aguayo, 4 Córdoba, Espanha
Email: mclopez@uloyola.es

RESUMO

Decisões relacionadas a despejos e às cláusulas de teto e piso praticados pelas instituições de depósito em Espanha atualizaram as condições que estes tipos de instituições estabelecem nos produtos financeiros contratados junto aos seus clientes, especialmente com os de caráter de varejo. Este artigo analisa a legislação existente sobre esta questão como um ponto de partida para uma análise das práticas realizadas por instituições em nosso país e das reclamações, que por ventura, tenham dado lugar. Além disso, outro aspecto de interesse é a justificativa de que, do ponto de vista das próprias instituições, podem-se estabelecer essas condições em seus produtos, como também o estudo da evolução dos principais tipos de juro de referência e da estrutura da demonstração dos resultados. Com estes elementos, tentamos verificar o significado dessas cláusulas na gestão das instituições e como conciliar essa gestão com os problemas sociais gerados e com a recente legislação do Tribunal Europeu.

Palavras-chave: Cláusulas de Teto, Cláusulas de Solo, Instituições de Depósito, Contratos de Hipoteca.

ABSTRACT

Recent rulings regarding evictions and "CAPs and FLOORS" applied by deposit institutions in Spain have recaptured the importance because of the conditions established by these institutions. They have done mortgages with their customers, especially with retail customers.

Recebido em 26.01.2016. Revisado por pares em 12.02.2016. Reformulações em 20.04.2016.
Recomendado para publicação em 22.04.2016. Publicado em 14.07.2016



This paper is a review of existing legislation on this issue and a starting point for an analysis of the practices and the claims carried out by institutions in Spain. Moreover, another aspect of interest is what criterion had been used to establish these conditions from the point of view of the institutions themselves. It is also studied the evolution of the main reference interest rates and the structure of the profit and loss account. With these elements, we also to test the meaning of these clauses into the management of entities and how to reconcile this management with social problems in Europe.

Keywords: Caps, Floors, Deposit Institutions, Mortgage Contracts.

RESUMEN

Las Sentencias relacionadas con los desahucios y con las cláusulas techo y suelo aplicadas por las entidades de depósito en España han puesto de actualidad las condiciones que este tipo de instituciones establecen en los productos financieros contratados con sus clientes, especialmente con los de carácter minorista. En este artículo se realiza un repaso de la normativa existente sobre esta cuestión como punto de partida para efectuar un análisis de las prácticas llevadas a cabo por las entidades en nuestro país y de las reclamaciones a las que, en su caso, han dado lugar. Por otro lado, otro aspecto de interés es la justificación que, desde el punto de vista de las propias entidades, puede tener el establecimiento de estas condiciones en sus productos, por lo que se estudia también la evolución de los principales tipos de interés de referencia y de la estructura de la cuenta de resultados. Con estos elementos, se intenta comprobar el sentido de estas cláusulas dentro de la gestión de las entidades y cómo compatibilizar dicha gestión con los problemas sociales que se generan y con la reciente normativa del Tribunal Europeo.

Palabras clave: Cláusulas Techo, Cláusulas suelo, Entidades de depósito, Contratos Hipotecarios.

1. INTRODUÇÃO

A fórmula mais comum em nosso Espanha para acesso à habitação continua a ser a compra e venda. Esta compra de moradia, além de ser o mais importante investimento por parte das famílias, muitas vezes está se tornando em um problema sério para elas. A principal origem dos problemas resulta da fonte de financiamento que é normalmente utilizada: os empréstimos com garantia hipotecária (conhecidos como "hipoteca").

Uma vez que o montante a pagar por estes subsídios ao investimento é uma quantia elevada, a maioria dos compradores recorre a essa forma de financiamento para a compra da moradia. Se a este fato somarmos os anos de boom econômico vivido na Espanha, descobrimos que a aquisição de habitação, e seu financiamento, é comum até mesmo para as famílias cuja renda mensal e despesas indicariam uma aquisição de menor importe ou até mesmo o arrendamento como uma forma de flexibilizar os gastos. Para a generalização dessa prática, tem contribuído a facilidade de acesso ao financiamento que o sistema financeiro tem dado às famílias.

Iniciada e ampliada a situação de crise econômica que vivemos nos últimos anos, os empréstimos hipotecários constituem um grande problema para os consumidores finais. Quando a família deixa de receber a renda mensal, pela perda de emprego, ou esta é reduzida,

começa a inadimplência na compra da moradia e com a mesma acontecem as execuções e os despejos. Em muitos casos, cerca de 75% deles de acordo com a União dos Consumidores de Espanha (UCE), esses contratos contêm cláusulas abusivas, que têm causado a execução ou têm contribuído para o aumento, e não para a adaptação das dívidas aos rendimentos auferidos e, desta forma, têm ocasionado a inadimplência.

O empréstimo financiado com garantia hipotecária tem certas condições, como por exemplo, a taxa de juro variável, ampliação do período de financiamento ou dos períodos de carência, o que permitem ajustar o imposto a pagar sobre o rendimento; mas há outras também que agravam o pagamento ou motivam a inadimplência, como por exemplo a existência de cláusulas chamadas de piso.

Neste contexto de crise têm-se desenvolvido políticas para proteger os consumidores finais em todos os setores, mas a habitação resulta a mais problemática. Este trabalho vai se concentrar em um aspecto específico dos empréstimos hipotecários, uma vez que o setor bancário é um dos que mais recebe reclamações anualmente, analisando-os do ponto de vista das cláusulas de piso e teto, no contexto das chamadas "cláusulas abusivas".

Os objetivos deste trabalho são:

- No entorno da legislação existente, efetuar uma análise das políticas implementadas por instituições em nosso país relativas às cláusulas de teto e piso e das reclamações, que no caso, têm ocorrido.
- Realizar um estudo sobre a justificação financeira para a existência destas cláusulas e se está em consonância com a realidade da renda das instituições financeiras.

Para atender a estes objetivos, o trabalho está estruturado da seguinte forma: após esta introdução e análise do entorno jurídico, será efetuado o estudo do sentido jurídico e financeiro das cláusulas de teto e piso; a seguir serão revisados os principais fatores que determinam os limites de piso e teto para, finalmente, rever a prática de hipotecas das instituições financeiras espanholas e reivindicações que foram recebidas no Banco de Espanha. As conclusões refletem os aspectos mais importantes do estudo realizado.

2. ENTORNO

Cláusulas abusivas nos contratos celebrados com instituições financeiras.

A categoria de *abusiva* é atribuída a uma cláusula se esta puder ser incluída em uma das seguintes categorias: que se trate de uma disposição que não tenha sido negociada individualmente, que seja contrária à boa fé e que, além disso produza um importante desequilíbrio entre os direitos e obrigações de ambas as partes.

A relação de cláusulas aparece no Capítulo 2 do Título II do texto consolidado da Lei Geral para a Defesa dos Consumidores e Usuários (TRLGDCU) e são agrupadas em: cláusulas que impõem ao comprador despesas que são exclusivas do vendedor, algumas cláusulas relativas a juros cobrados sobre os empréstimos hipotecários, cláusulas sobre os impostos que, atribuídos ao vendedor, sejam designados ao comprador e as cláusulas sobre gastos relativos à implementação de serviços necessários.

De acordo com esta definição e classificação geral, no caso de contratos com instituições financeiras sobre os empréstimos hipotecários, são numerosas as cláusulas que oferecem problemas. Dentre elas destacamos: as que fixam juros de mora entre 18 e 25%, as que impõem o reembolso antecipado do empréstimo por um único pagamento em atraso e as que estabelecem a cobrança antecipada de uma taxa de cancelamento no início do evento caso venha a ocorrer o vencimento antecipado.

Antes de entrar especificamente no domínio das cláusulas abusivas, deve-se considerar que, previamente ao julgamento judicial, as cláusulas declaradas como abusivas devem ser inscritas no Registro de Condições Gerais do Contrato. Pela primeira vez aparecem reguladas pela Lei 7/1998 de 13 de abril, de Condições Gerais do Contrato. Da mesma forma, encontramos na Lei de Hipoteca a obrigação do secretário em não registrar contratos que incluam estas cláusulas. As subsequentes alterações da Lei das Condições Gerais do Contrato, da Lei de Proteção de Consumidores e Usuários e da Lei Hipotecária levaram a reduzir a responsabilidade dos notários e registradores ao mero respeito e aplicação dos resultados obtidos no exercício do controle judicial sobre cláusulas abusivas.

SITUAÇÃO JURÍDICA

O Acórdão do Tribunal de Justiça da União Europeia (TJCE) de 14 março 2013 revelou deficiências no procedimento judicial de execução hipotecária espanhola, considerando que não está de acordo com a Diretiva 93/13/CEE, do Conselho de 5 de abril de 1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos de consumidores (art. 7º par. 1).

No caso de execuções hipotecárias, em que o credor é um "profissional", e o devedor é um consumidor, a legislação europeia exige que se possa alegar a nulidade das cláusulas abusivas e que essa afirmação possa paralisar o processo no qual se solicita o cumprimento das mesmas. Ou seja, quando uma instituição financeira tem uma execução, pode o devedor dizer que existe uma ou mais cláusulas abusivas e, portanto, nulas e, enquanto não solucionada, a execução da hipoteca será paralisada e, da mesma forma, o leilão, a adjudicação e o despejo.

Esta decisão é um fato importante na defesa dos direitos dos consumidores de hipoteca, mas só resolve os problemas dos consumidores que estão em risco de despejo quando em seus contratos de empréstimo conste uma cláusula abusiva, e mesmo assim, é uma solução parcial já que apenas atrasa ou suspende o despejo até que se decida sobre a nulidade ou validade da cláusula impugnada, e durante a execução correm juros e custos para o devedor.

Segundo especialistas em Direito Processual (ANCHÓN, 2013), ainda não está claro se a sentença terá efeitos retroativos, afetando aqueles cujos despejos já foram realizados, podendo recuperar ou obter qualquer indenização, uma vez que desde que a Diretiva 93/13/CEE se tornou obrigatória na Espanha têm havido inúmeros despejos por empréstimos hipotecários cujas cláusulas têm sido consideradas abusivas.

Por hora, está resolvida a questão colocada pelos juristas sobre hipotecas para promotores. Uma resolução do Tribunal do Comércio nº 1 de Córdoba, de 2 de abril de 2013 foi a primeira a conceder, com base na diretiva europeia, proteção a um promotor mobiliário frente à instituição financeira. Superando-se assim o critério de que apenas os utilizadores finais e os consumidores têm proteção em caso de que existam cláusulas abusivas. Dita ordem

suspende o procedimento extrajudicial de venda de um imóvel, cujo leilão já tinha sido convocado. A suspensão é argumentada em que, embora seja um empréstimo para o promotor, este se destina a ser sub-rogado para os compradores finais de moradias, os quais têm o status de consumidor final e usuário, e que podem não ter a oportunidade de negociar individualmente as condições do empréstimo em que são sub-rogados. Embora o Acórdão do Tribunal de Justiça TJUE se refira à ilegalidade do processo de execução judicial, esta ordem se estende aos processos de execução notarial.

O Acórdão do TJUE menciona três cláusulas como abusivas:

- a. A que implica no vencimento antecipado de todo o empréstimo por falta de pagamento de uma parcela da hipoteca.
- b. A que recolhe juros excessivos por atraso no pagamento.
- c. A que implica na liquidação unilateral do montante da dívida aplicando cláusulas abusivas.

Dentro deste último grupo destacam-se as que limitam a evolução das taxas de juro sejam de " piso e teto" ou só de "piso" ou de "teto". Que, como veremos a seguir, por si só não são abusivas, embora em numerosas decisões judiciais na Espanha, foram declaradas nulas quando encobrem uma situação vantajosa apenas para a entidade financeira.

Segundo o Acórdão do TJUE a solução está em determinar quais são as cláusulas abusivas e, portanto, quais podem pausar o despejo. No entanto, existem muito poucas demandas solicitando a anulação de cláusulas de hipoteca *a posteriori* pela simples razão de que essas demandas, no máximo, levariam a uma eventual revisão das cláusulas acessórias e, notadamente, porque a principal razão para a execução das hipotecas é que os mutuários deixam de pagar por falta de receita. O fato é que poucas pessoas experimentam essas demandas enquanto ainda estão pagando.

Ajudaria também se houvesse uma lista de cláusulas bancárias para os empréstimos hipotecários que fossem claras e legais (até mesmo por lei) e introduzir um incidente nos processos de implementação sobre causas de anulação por cláusulas abusivas. Mas nada disso evitaria o despejo de quem não paga.

3. CLÁUSULAS DE TETO E PISO

A. CONCEITO. SUA RELAÇÃO COMO OS CONTRATOS DE COBERTURA DE RISCO DO TIPO DE JUROS (*CAPS, FLOORS e COLLARS*)

A cláusula de piso é uma condição que é geralmente incluída no recrutamento de empréstimos com garantia hipotecária com juros variáveis e não é frequente que a entidade que concede o empréstimo negocie individualmente com o cliente. Consiste em definir um limite para reduções na taxa de juros, de forma que, se houver baixa no índice utilizado para determinar a taxa de juros a pagar sobre o empréstimo durante um período (denominada taxa de juros de referência), o que faz com que os juros acumulados fiquem abaixo do limite definido (chamado de piso), o devedor vai pagar o mínimo estabelecido.

Por sua vez, a cláusula de teto atua no sentido contrário à anterior: se ela existir, permite que, se houver aumento da taxa de juros de referência e se adicionar o diferencial

correspondente, o que faz com que os juros acumulados se situem acima do limite determinado (o chamado teto), o devedor pagará o máximo estabelecido.

A origem destas cláusulas está nos contratos de derivados denominados *caps e floors*. Esses contratos, em conjunto com os chamados *collars* constituem diversas formas de opções de taxas de juro que são usadas na cobertura de riscos associados a taxas de juro flutuantes.

Assim, os *caps* são uma ferramenta de gestão de risco da taxa de juros no médio e longo prazo. Consiste em um acordo entre duas partes no qual o mutuário garante a taxa máxima que lhe será aplicada em um empréstimo em troca de um pagamento de prêmio. A principal vantagem deste instrumento é que há uma cobertura contra possíveis aumentos nas taxas de juro já que garante um custo máximo. Em outras palavras, um *cap* equivalente a um seguro contra as subidas das taxas de juro.

A contraparte de um *cap* é um banco que recebe um prêmio para garantir ao comprador que os encargos financeiros derivados dos juros não devem exceder o limite máximo estabelecido no contrato.

Por sua parte, os *floors* são o oposto das *caps*: neles, o comprador garante a rentabilidade mínima de um depósito em troca de um prêmio. A outra parte recebe um prêmio para garantir que os encargos financeiros de juros não vão passar do limite mínimo especificado no contrato. Este instrumento fornece uma proteção ante uma queda nas taxas de juro. Como nos *caps*, o princípio é teórico e não é trocado, e a taxa de juro é a curto prazo.

Finalmente, os chamados *collars* são uma combinação de um *cap e de um floor*, estabelecendo os limites superior e inferior frente ao risco da variação nas taxas de juro. Tanto o *cap* como o *floor* têm o mesmo princípio teórico, a mesma duração e o mesmo tipo de referência a curto prazo. O prêmio que corresponde a um *collar* é a diferença entre o prêmio do *cap* e o prêmio do *floor*.

B. SÃO ABUSIVAS AS CLÁUSULAS DE PISO E TETO?

Deve-se observar que *caps, floors e collars* não são exatamente o mesmo que cláusulas de teto e piso. Nos primeiros, sendo contratos de opções, a parte que deseja ser protegida contra os aumentos e / ou reduções das taxas de juro vai pagar um prêmio para obter essa proteção. O preço pago dependerá dos mesmos fatores que influenciam o cálculo do valor de qualquer opção com as devidas adaptações: os valores das taxas de juro empregados como referência, a volatilidade dos mesmos, o prazo de tempo, etc.

Por outro lado, nas cláusulas piso e teto, não sendo para um contrato de opção, mas um "acordo" entre as partes, nenhuma das partes do contrato paga à outra um "preço" para a obtenção de uma proteção contra uma alta ou baixa nas taxas de juros, de modo que a reciprocidade no acordo será determinada, em princípio, pelos limites acordados e pela probabilidade de ocorrência de estes.

A existência de cláusulas de piso em empréstimos hipotecários significa que o mutuário paga uma taxa maior do que resultaria de uma simples aplicação sobre o juro de referência, mas isso não implica em prejuízo para o devedor contrário à boa fé que desequilibra os direitos e obrigações das partes no contrato.

A cláusula piso não é abusiva nem por si só nem tampouco com relação à cláusula de teto. As Sentenças como as dos Tribunais de Comércio de Sevilha, Madrid, Cáceres, para citar algumas das mais de 21 ditadas, condenam várias instituições financeiras a eliminar as cláusulas de piso em empréstimos hipotecários realizados por falta de reciprocidade ou similaridade na cobertura de risco de ambas as partes do contrato. Não tem que haver uma relação de simetria entre o piso e o teto nos juros de hipotecas, o que tem que existir é a igualdade no risco que estão cobrindo. A falta de semelhança entre elas não significa falta de reciprocidade no contrato.

Recentemente (20 de março 2013), a Suprema Corte declarou como inválidas as cláusulas piso em um julgamento em que manifestou parcialmente procedente o recurso interposto por um grupo de interessados e que correspondia a hipotecas concedidas por três entidades (BBVA, Cajamar e Novacaixagalicia), mas apenas nos casos em que se comprovasse que houve falta de transparência nas condições contratuais. Os efeitos decorrentes deste julgamento são, na prática:

- A nulidade da cláusula somente é possível por falta de transparência, e não avalia se o piso está muito alto ou se há desequilíbrio entre o piso e o teto.
- A necessidade de testar individualmente a falta de transparência (o que impede a possibilidade de realizar ações coletivas), recaindo o ônus sobre o denunciante.
- A aparente falta de retroatividade, porque embora se declarem nulas as cláusulas, isso não indica que haverá a devolução dos montantes já pagos.

Como resultado desses julgamentos e de movimentos associativos denunciando a existência de cláusulas de piso, o Governo de Espanha tenta forçar as instituições financeiras a informar os seus clientes as existências das mesmas, a fim de reforçar a proteção do devedor em relação a entidade, mas não limita a gama de variabilidade das taxas. Isso pode ser feito através da inclusão de um artigo no projeto de Lei Antidespejos obrigando que os bancos exijam do cliente um “termo manuscrito” reconhecendo “ter sido devidamente informado dos possíveis riscos” do empréstimo, quando as limitações são estipuladas para a variabilidade da taxa de juros, onde os limites de variabilidade da baixa sejam inferiores aos limites de variabilidade da alta. Se esta proposta for bem sucedida, teremos uma situação semelhante ao estabelecido pela MiFID (Diretrizes sobre Mercados de Instrumentos Financeiros) em relação à proteção dos clientes de bancos quando realizam investimentos financeiros complexos, de alto risco ou onde é difícil estimar a probabilidade de ganhos ou perdas potenciais.

Um dos regulamentos propostos a ser incluído na Lei Antidespejos era sobre a limitação da amplitude de variação entre as cláusulas de teto e piso; por iniciativa popular foi proposto que esta variação fosse limitada a 40% para a alta ou para a baixa, com relação à taxa remuneratória em vigor na data de assinatura do contrato de empréstimo. Apesar de não entender o porquê de 40%, a seguir mostraremos como é possível determinar os limites sem que exista qualquer falta de reciprocidade e sem que seja necessária a simetria, tal como pretendido pela Iniciativa Legislativa Popular.

C. SENTIDO DA APLICAÇÃO DAS CLÁUSULAS POR PARTE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

Sua importância é elevada por alcançar uma percentagem significativa dessas operações (cerca de 30% desde antes de 2004). A finalidade básica de cláusulas de piso é garantir uma taxa ou participação mínima de pagamento ao credor que lhe permita a sustentabilidade dos custos de capital e despesas gerais relacionadas. Por sua vez, a cláusula de teto tem como objetivo reduzir os efeitos adversos que podem ocorrer para o mutuário, ou seja, cobri-lo contra o aumento da taxa de referência.

A cláusula de piso responde à taxa de juros da instituição de crédito para garantir um retorno mínimo sobre esses empréstimos diante de uma possível queda do índice de referência das taxas do mercado. É lógico, do ponto de vista financeiro, que a entidade busque uma compensação mínima para produzir e manter o crédito, sem que haja uma queda na margem de seus resultados. Por outro lado, também é razoável do ponto de vista do cliente, querer contar com uma proteção no caso de uma subida das taxas, de modo que a questão, em última análise, não consiste em que essas cláusulas não possam existir, mas qual é e como é fixado o seu valor.

4. FATORES DETERMINANTES DO LIMITE DE PISO E TETO

Os elementos a serem levados em consideração na determinação do valor dos limites destas cláusulas, de acordo com as ideias que discutimos são: a evolução das taxas de referência do empréstimo; a volatilidade destes; a taxa de juros a ser paga no primeiro período; o valor médio das despesas de funcionamento da entidade e do prazo da operação.

A. TIPO DE TAXA DE JUROS

Como é sabido, no cálculo da taxa de juros sobre um empréstimo hipotecário a uma taxa variável, nos contratos se estabelece uma taxa de juros de referência ao qual se adiciona um diferencial, bem como um período de tempo que marca a frequência que se realizarão as sucessivas revisões para estabelecer a taxa em vigor para o próximo período.

Na Espanha, há uma série de taxas de juro de referência que têm o caráter de operações "oficiais" dentro do mercado de hipotecas. O uso de estas taxas oficiais tem várias vantagens: objetividade (o seu valor não depende das decisões de uma entidade ou grupo de entidades ligadas entre si, seja porque refletem operações de mercado, seja porque somam um grande número de entidades); segurança (o cálculo é feito pelo Banco de Espanha ou por um organismo independente da instituição financeira que o aplica como referência), disseminação (é publicado no Diário Oficial e em vários meios de comunicação social); e a simplificação de procedimentos (não é necessária a comunicação prévia de mudanças em seu valor). Estas taxas de juro de referência oficiais são publicadas mensalmente no Diário Oficial, geralmente na segunda quinzena de cada mês.

As taxas de juros de referência oficiais são as estabelecidas no artigo 27 da Ordem EHA/2899/2011 de 28 de outubro de 2011 e são definidos na décima quarta norma e no anexo oito da Circular do Banco da Espanha 5/2012. De acordo com as disposições da presente Portaria e Circular encontramos: a *referência interbancária a um ano (Euribor)*, a *taxa interbancária de um ano (Mibor)*, a *taxa interna de retorno no mercado secundário da dívida pública* (refere-se às operações realizadas com títulos de dívida pública cujo vencimento se

situe entre dois e seis anos.), o *tipo de empréstimos hipotecários a mais de três anos concedido por todas as instituições de crédito, a taxa média dos empréstimos hipotecários entre um e cinco anos, para a aquisição de habitação própria, concedidos por instituições de crédito na zona do euro e da permuta de taxas de juros / Interest Rate Swap (IRS) a prazo de cinco anos.*

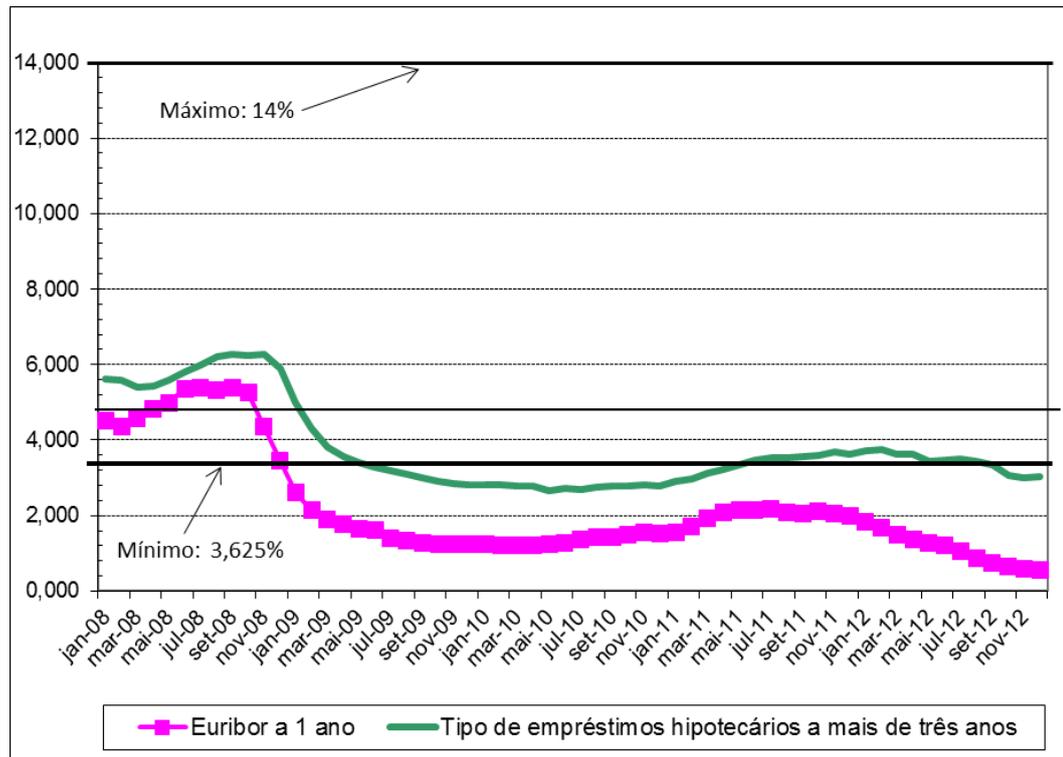
Apesar da existência de diferentes taxas oficiais, na prática, a maioria dos empréstimos hipotecários em Espanha utilizam como referência o Euribor a um ano, com revisões anuais. Portanto, para discutir a evolução das taxas de juros focamos nele. No entanto, além disso, como um indicador das taxas aplicadas na prática pelas entidades consideramos também a taxa média dos empréstimos hipotecários a mais de três anos concedidos por instituições de crédito; a evolução de ambos é mostrada na Figura 1 e suas estatísticas descritivas na Tabela 1.

Tabela 1. Estatísticas descritivas das taxas de referência do mercado hipotecário no período 2006-2012

	Euribor a 1 ano	Empréstimos hipotecários a mais de três anos	Diferencial empréstimos hipotecários a mais de três anos - Euribor
Mínimo	0,549	2,674	0,433
Máximo	5,393	6,265	2,607
Média	2,683	4,040	1,356
Mediano	2,104	3,625	1,323
O Desvio Padrão	1,463	1,096	0,583

Fonte: Banco de Espanha, Boletim Estatístico

Como mostrado na Figura 1 abaixo, desde 2006 até meados de 2008, as taxas de referência do mercado de hipotecas mantiveram uma tendência de alta, enquanto o spread entre a Euribor e as taxas aplicadas pelos bancos manteve-se relativamente estável em valores mais baixos a um ponto percentual. Esta etapa corresponde à pré-crise financeira e ao primeiro ano desta crise; neste período, ainda havia um grande número de empréstimos por instituições financeiras, bem como a forte concorrência entre eles, causando, ainda, que *spreads* aplicados às taxas de referência se mantivessem em valores bem pequenos como evidenciado pela pequena diferença entre a Euribor e as taxas de empréstimo aplicadas pelas instituições financeiras.

Figura 1. Evolução das taxas de juro de referência no mercado de hipotecas (em%)

Fonte dos dados: Banco de Espanha.

No entanto, desde o último trimestre de 2008, encontramos uma mudança de tendência devido à situação no mercado interbancário, o qual vivenciou fortes tensões de liquidez e no qual o Banco Central Europeu interveio por declínios nas taxas de juro referência. As reduções na Euribor foram de menor grau para as taxas aplicadas pelos bancos, pois ao mesmo tempo registrou-se um aumento no diferencial destes em comparação com o mercado interbancário. Como se sabe, durante a crise financeira e real, além de episódios de estresse do mercado, também tem havido uma forte contração do crédito e mais exigências por parte das instituições financeiras nos requisitos de solvência para os clientes. Esta situação foi acompanhada por um período de crescentes dificuldades para as instituições de crédito, de modo que, além do aperto em sua política de concessão de crédito, tem se refletido em um aumento do mesmo através do diferencial aplicado à taxa de referência.

Em suma, as medidas tomadas têm levado a uma situação em que as taxas de juro têm sido em valores mínimos, mesmo abaixo de 1% no final do ano passado. Por esta razão, mesmo considerando o aumento dos *spreads*, parece lógico que as entidades tenham considerado a implementação das cláusulas de piso para tentar evitar os problemas que se produziram, do ponto de vista financeiro, pela evolução das taxas de juro, tal como será discutido abaixo.

B. VOLATILIDADE DAS TAXAS DE JURO

Para definir os limites das taxas de juro nas quais farão parte as cláusulas de teto e piso, não é somente importante considerar quais foram os valores das taxas de juro, mas

também qual tem sido a sua volatilidade, pois obviamente não é idêntica a probabilidade esperada de atingir certos valores quando a variabilidade de referência é diferente da outra.

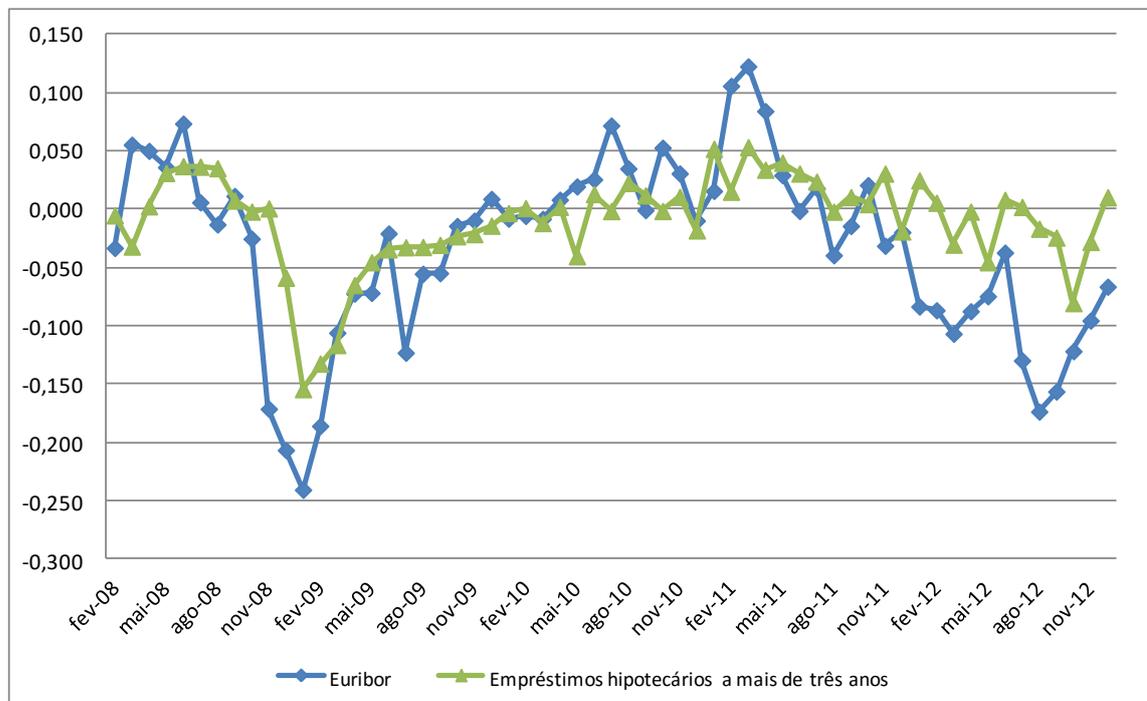
Tabela 2. Estatísticas descritivas da volatilidade das taxas de referência do mercado de hipotecas. Período 2006-2012

	Euribor a 1 ano	Empréstimos hipotecários a mais de três anos
Mínimo	-0,240	-0,154
Máximo	0,123	0,053
Média	-0,017	-0,001
Mediano	0,003	0,008
O Desvio Padrão	0,070	0,037

Fonte: Banco de Espanha, *Boletim Estatístico*

No caso das duas taxas de juro utilizadas neste trabalho, a Figura 2 e os dados da Tabela 2 mostram que a volatilidade experimentada pela Euribor a um ano desde o início de 2006 até dezembro de 2012 é superior à registrada pelas taxas de empréstimos hipotecários a mais de três anos concedidos pelas instituições de crédito. Consequentemente, a priori, a probabilidade de que as mudanças nas taxas de juro sejam mais elevadas é maior se a referência for a Euribor. Por outra parte, o contexto de taxas de juro em declínio (o que implica que a variabilidade tenha um valor negativo) mostra que a possibilidade de alcançar valores de taxas de juro reduzidos é maior, por isso, as cláusulas de piso são mais facilmente aplicáveis para as cláusulas de teto.

Figura 2. Volatilidade das taxas de juro de referência no mercado de hipotecas (em%)



Fonte de dados: Banco de Espanha.

C. PRAZO DAS OPERAÇÕES

Sabe-se que o prazo padrão de contrato dos empréstimos hipotecários na Espanha é muito elevado, alterando o seu valor se considerarmos os dados relativos aos anos em que houve expansão e posterior declínio da atividade no mercado de hipotecas. Assim, embora no início dos anos 90, o prazo usual para hipotecas fosse entre 10 e 15 anos, gradualmente este prazo foi aumentando, chegando a 25 ou 30 anos, e até mesmo em alguns casos, encontramos períodos mais longos (35 ou 40 anos). No entanto, segundo dados fornecidos pela Associação Hipotecária de Espanha, nos últimos anos (principalmente durante o período de declínio na concessão desses créditos) encontramos uma pequena redução neste prazo, de cerca de 27 anos em 2008 a 25 anos em 2011.

No entanto, do ponto de vista da duração média dos empréstimos hipotecários (ou seja, tendo em conta o número médio de anos que as hipotecas levam realmente para sua amortização), a tendência anterior ainda não foi totalmente concretizada. De acordo com a mesma fonte, nos últimos quatro anos, o tempo médio em que os créditos foram amortizados, foi inferior a 8 anos (7,7).

Devemos notar que para as instituições financeiras, as contratações dessas operações com prazos tão elevados implicam em alto risco nas taxas de juros pois, logicamente, havendo um prazo maior há a possibilidade de que as mudanças nas taxas sejam maiores e a variabilidade de seus valores também cresça. Isso explica porque quase 99% dos empréstimos hipotecários são contratados a taxas de juros variáveis, pois dessa forma se consegue compensar o risco. No entanto, do ponto de vista agora analisado, inserir a variabilidade das taxas de juros em um contrato com prazo tão elevado, por vezes não é proteção suficiente porque pode produzir situações em que as taxas de juros atinjam valores excepcionalmente altos ou baixos, e isso é o que justifica a existência das cláusulas discutidas neste texto.

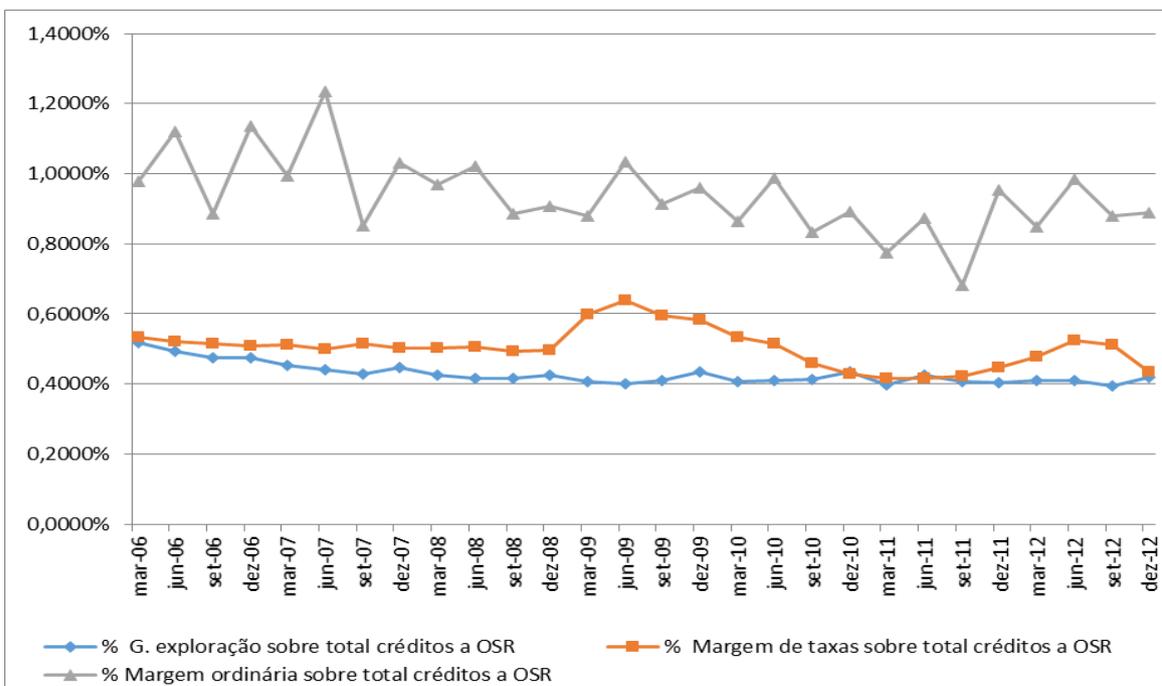
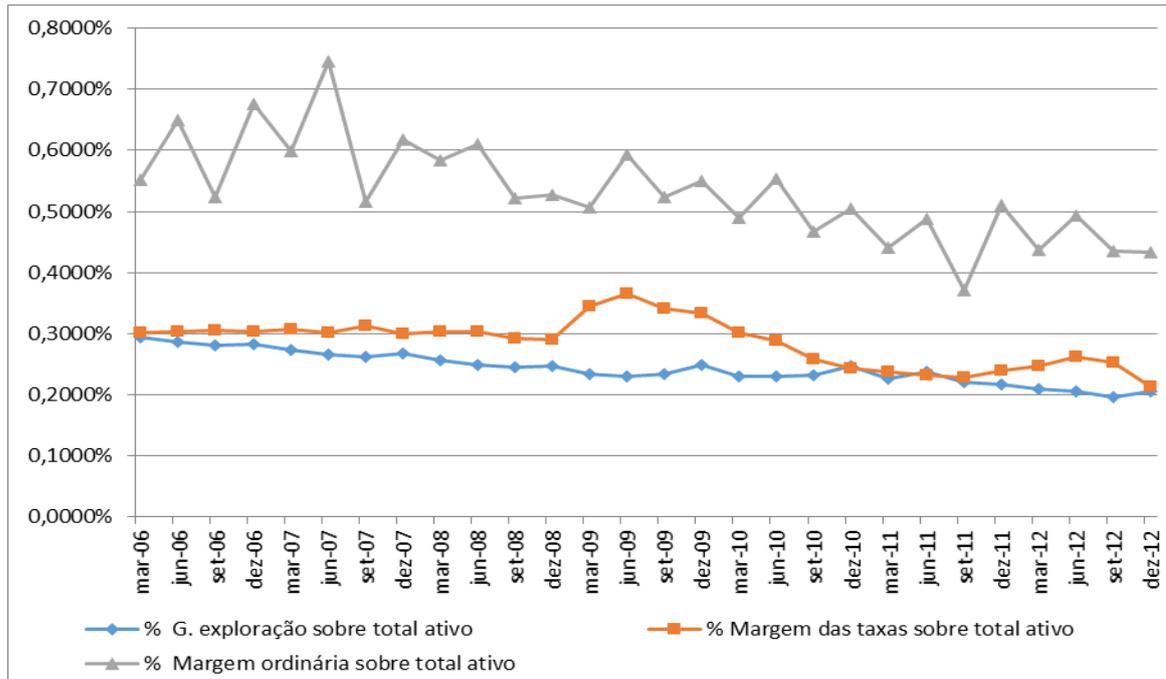
No entanto, o problema consiste em como definir os limites uma vez que, sendo o prazo muito elevado, quase sempre pode-se produzir o fato de chegar a valores não previstos em princípio. Se observarmos os números anteriormente mencionados (*caps*, *floors* e *collars*) são normalmente estabelecidos por períodos bem abaixo da duração do empréstimo (de um a três anos na prática, e até mesmo com diferentes prazos de vencimento mensal dentro destes), por isso não é fácil adaptar essas ferramentas para o estabelecimento das cláusulas. Perante esta situação, talvez se possa considerar o ajuste da duração do empréstimo com a existência das cláusulas, estabelecendo a possibilidade de fixar sub-períodos nos quais os limites não se alteram, mas que eles não permaneçam totalmente fixos ao longo de toda a vida do empréstimo, podendo ser alterados em cada um destes sub-períodos, em função dos valores das taxas de juro existentes, de sua volatilidade e das expectativas sobre possíveis evoluções futuras.

6. DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS

Uma das razões para a aplicação de cláusulas de piso, além de proteção contra uma possível queda nas taxas de juro, é a necessidade que têm as instituições financeiras de obter um retorno mínimo que lhes permita cobrir seus gastos. Para verificar se esta prática era desejável do ponto de vista das instituições em um contexto de taxas de juro em baixa, foi analisada a demonstração de resultados das instituições de crédito ao longo do período 2006-2012.

Os dados coletados (mostrados na Figura 3 e no anexo) mostram que, durante esses anos, em um contexto de crise econômica e financeira, além de sérias dificuldades para as entidades que tinham realizado um intenso processo de reestruturação, ocorreu um processo de forte redução na renda bruta. Este processo teve suas raízes tanto na diminuição da margem financeira como na diminuição de comissões líquidas, o que obrigou as instituições também a fazer um esforço para conter os custos operacionais, com o objetivo de continuar a manter uma margem que lhes permitisse lidar com os saneamentos e provisões.

Figura 3. Estrutura da conta de resultados das instituições de depósito (em%)



Font

Fonte de dados: Banco de Espanha.

Por outro lado, se forem analisados os valores daqueles componentes em termos relativos (renda líquida de juros, receita ordinária e despesas), tanto sobre o total de ativos como dos créditos totais, vemos que este declínio lhes trouxe em alguns casos, os valores da taxa de juro de referência utilizada nos empréstimos hipotecários, especialmente no caso da Euribor a um ano. Devemos notar que estes tipos de referência não são exatamente os rendimentos auferidos pelos bancos na concessão de empréstimos, de modo que não se pode fazer uma comparação direta entre os valores dessas taxas de juro e os componentes da demonstração de resultados. No entanto, mesmo que haja havido uma aproximação entre esses valores, não se justifica o estabelecimento de cláusulas de piso muito acima deles, pelo menos usando esse argumento.

7. A PRÁTICA BANCÁRIA DE HIPOTECAS E AS RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES

A. A PRÁTICA BANCÁRIA

Se observarmos os contratos de empréstimos hipotecários feitos entre mutuários e as instituições financeiras a partir de 2006 até o presente momento, notamos que é muito frequente a presença de cláusulas de piso e teto.

Desde 2000, a Euribor a um ano, o principal indicador de taxas de juro sobre os empréstimos hipotecários, tinha começado o seu declínio, partindo de 4,881% em dezembro do mesmo ano para chegar a 2,833% em janeiro de 2006. Assim, a queda nas taxas de juro explica por que os contratos iniciaram a coleta de cláusulas que protegem a instituição contra possíveis quedas em suas declarações de renda.

Não estamos afirmando que tenha sido 2006 o ano em que o setor bancário começa a incluir taxas de juro menores aos ganhos obtidos em empréstimos hipotecários, e sim que é a partir desse ano que essa ocorrência é mais frequente.

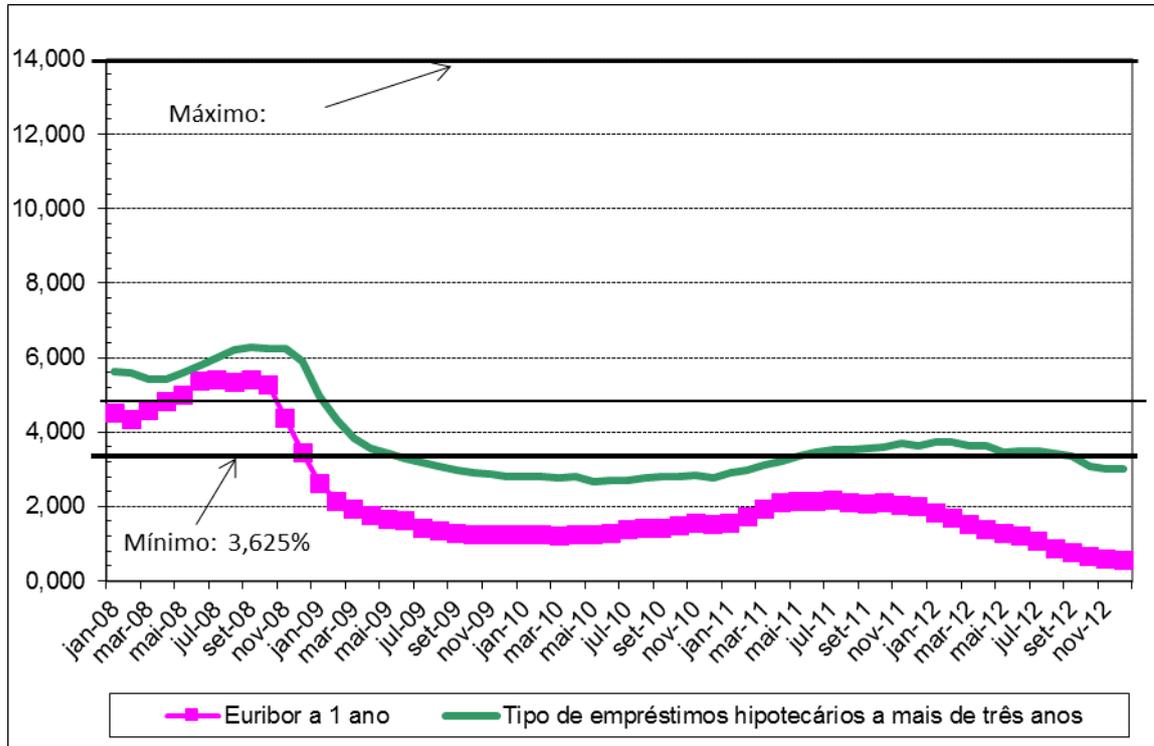
Foi selecionada uma amostra representativa das instituições bancárias do sistema financeiro espanhol e das condições impostas nos contratos de empréstimo dos mesmos e analisados seus valores entre 2006 e 2012. A partir deles, podemos destacar:

a. Entre os limites inferiores, os valores mais frequentes oscilam entre 3,5% e 4%, com a média de 3,625%. Dos contratos revistos, a cláusula mínima de piso é de 3% e a máxima de 4,5%.

b. Entre os limites superiores, os valores mais frequentes oscilam entre 14% e 20%, sendo o valor médio de 14%. Dos contratos revistos, a cláusula mínima de teto é de 9% e a máxima de 20%.

A seguir, a Figura 4 mostra a evolução dos índices de referência no mercado hipotecário, bem como os limites inferior e superior acima referidos.

Figura 4. Evolução das taxas de juro de referência no mercado hipotecário e cláusulas de piso e de teto médias.



Fonte de dados: Banco de Espanha e Observatório de Consumo de Andaluzia.

Como se pode observar no gráfico acima, e tendo em conta o desempenho passado das taxas de juro, desde janeiro de 2009 a Euribor está abaixo da média mínima definida pelas instituições como cláusula piso, o que significa para os indivíduos, com uma diferença média de 0,60 pontos, pagar juros muito acima do que seria aplicável se não houvesse tal cláusula.

Considerando a idade dos contratos, os diferenciais sobre a Euribor podem mudar e, portanto, as cláusulas podem resultar ou não assimétricas. Essas condições aparecem recentemente como resultado da queda das taxas de juro, mas também recentemente o diferencial aplicado pelas instituições tem aumentado, e com isso um número menor de contratos pode ser afetado.

Se em vez da Euribor, toma-se como indicador a taxa de referência dos empréstimos hipotecários para mais de três anos, com um valor mais alto, provavelmente o número de contratos que podem ter sido afetados pela aplicação de uma cláusula de piso é menor e por um período mais curto de tempo.

Quanto às cláusulas de teto, a situação é radicalmente diferente. Sua finalidade é proteger os clientes de aumentos nas taxas de juro e, em vista dos dados, não está sendo cumprida essa função, ou considerando um horizonte de 12 anos (desde janeiro de 1999). Resulta especialmente pouco "justo" do ponto de vista dos clientes a relação entre os valores de teto e piso. Enquanto o piso é de taxas de juro ainda mais baixas do que as efetivamente aplicadas pelas entidades, o teto é bem acima dos valores máximos (se observarmos o valor mais baixo das cláusulas aplicadas, o número é mais de duas vezes do dobro do máximo).

O valor da Euribor teria que estar em 13,5% - valor que nunca alcançou -, aplicando-lhe um diferencial médio de 0,6 pontos, para elevar os juros devidos sobre o empréstimo acima da média máxima (14%), o que levaria a aplicar a cláusula de teto e o mutuário pagaria apenas 14%.

Os maiores e melhores meios com os quais contam as instituições financeiras na estimativa de taxas de juro previstas para um futuro imediato, as situa em franca vantagem frente ao mutuário; se, além disso, somarmos a fixação de tetos tão elevados, que nem a mais pessimista das previsões vislumbraria, torna esta cláusula claramente desigual na probabilidade de aplicação, em comparação com a probabilidade de aplicação da cláusula de piso.

Desta forma, as instituições financeiras se garantem com ganhos mínimos, mas não permitem que exista reciprocidade na cobertura da contratação individual, com financiamento hipotecário.

Nesta proposta, o problema não está na existência de cláusulas de teto e piso, mas nos valores definidos para elas, o que faz que os clientes não se sintam protegidos, mas prejudicados. Por outra parte, por mais transparentes que sejam as informações ao cliente, por melhor que sejam cumpridas as normas para a entrega de "ofertas vinculativas" para o cliente, etc., a prática das instituições financeiras no empréstimo hipotecário pode sim ser descrita como "abusiva".

8. AS RECLAMAÇÕES AO BANCO DE ESPANHA

Para a análise das reivindicações por cláusulas de piso e teto tomamos como fonte de informação o relatório publicado anualmente pelo Banco de Espanha, em que é coletado um relatório detalhado da atividade realizada pelo Serviço de Reclamações ao longo do ano, no desenvolvimento de seu trabalho de proteção ao cliente dos serviços financeiros oferecidos pelas instituições sujeitas à supervisão.

A seguir, apresentamos as principais conclusões da análise das reivindicações ao Banco de Espanha nos anos de 2006 a 2011.

Até 2007 não aparecem reivindicações relacionadas com tais cláusulas. Nesse ano, a queixa mais significativa versava em torno de uma operação de taxa variável, a qual, em caso algum poderia ser inferior a um mínimo. O Serviço de reclamações considerou que oferecer informações sobre um produto a uma taxa variável, que já a partir do momento da conclusão da transação era inexecutável por efeito do piso (ou *floor*), não poderia ser considerado ajustado aos princípios da transparência das informações que inspiram as boas práticas e usos financeiros.

Nos relatórios de 2008 se iniciam as referências a consultas sobre essas cláusulas. Parece lógico que assim seja como resultado da tendência de queda das taxas de juro experimentada desde o quarto trimestre do mesmo ano. O relatório do Serviço de reclamações afirma expressamente "que foram várias" as consultas feitas por detentores de empréstimos hipotecários sobre a prática das instituições em estabelecer um piso e / ou um teto e sobre o seu possível caráter abusivo.

Nestes casos, o Serviço de reclamações limitou-se somente a apontar para os consultantes que o poder para decidir sobre o carácter abusivo das cláusulas contratuais e sua possível nulidade por esta razão, pertence aos juízes e Tribunais de Justiça, e que estes teriam igualmente a competência de avaliar, no caso, se houve algum vício no consentimento outorgado pelo mutuário para formalizar a transação. Mesmo assim, era informado aos reclamantes que a possibilidade de acordar máximos e/ou mínimos para a variação das taxas de juro aplicáveis a tais empréstimos hipotecários está expressamente prevista na regulamentação de transparência exigida às instituições de crédito ; e que em qualquer caso, e independentemente do valor do empréstimo, as boas práticas bancárias exigem às instituições a notificação aos clientes sobre a existência e o alcance de tais cláusulas, na medida em que sejam incorporadas em seus contratos.

Em 2009, houve um aumento acentuado no número de reclamações recebidas em operações de ativo- empréstimos e créditos-, que responderam por 35,6% de todas as reivindicações. Entre estas, ocupam um lugar importante as reivindicações sobre liquidações de empréstimos (que aumentaram em relação a 2008 em 198,5%), incluindo-se nelas os referentes a cláusulas de piso das hipotecas, embora não saibamos a distribuição de tais reivindicações.

Assim, em 2009, foram apresentadas reclamações que podemos agrupar da seguinte forma:

a. Falta de transparência e clareza: O serviço de reclamações considerou neste momento que é necessário o conhecimento prévio por parte dos clientes da existência de tais cláusulas através da assinatura e da aceitação da oferta vinculativa. Recomendando que a emissão da mesma seja extensiva, de acordo com as boas políticas e práticas bancárias, a todos os empréstimos hipotecários qualquer que seja a sua quantia.

b. Existência de cláusulas de piso para empréstimos substitutos ou novos acordos de modificação de taxas. Nesse caso, independentemente das responsabilidades das pessoas envolvidas (comprador, vendedor e notário) é obrigação por parte das instituições financeiras informar ao novo devedor, antes da assinatura da operação, todas as condições que vão vigorar a partir desse momento.

c. Bonificação da taxa de juro aplicável se for cumprida uma série de requisitos ou condições. É necessário que a instituição financeira informe aos seus clientes sobre a existência de cláusulas de piso, uma vez que as existências das mesmas poderiam anular a aplicação do desconto acordado, mesmo que fossem cumpridas as condições.

d. Contratação de produtos de cobertura de risco para compensar as cláusulas de piso e teto fixadas no empréstimo hipotecário. Devem ser informados e se forem realizadas próximo às datas da contratação do empréstimo, devem fazer parte da oferta vinculativa.

Em resumo, todas as reivindicações recebidas versam sobre as deficiências na informação no momento da contratação, ou à alteração posterior das condições do empréstimo.

Em 2010, o aumento das reclamações e pedidos de informação sobre questões relacionadas à liquidação das transações de ativos, em que cláusulas de piso e teto estão incluídas, foi de 54,3% em relação a 2009; em 2011, também foi registrado um aumento

similar dessas reclamações citadas com relação às de 2010. Nessas ocasiões, o arquivo do Serviço de Reclamações, afirma que o aumento é significativo ", especialmente no que se refere às reclamações de juros e comissões, e à introdução de cláusulas de piso nas hipotecas". O agrupamento de reclamações e pedidos de informação é semelhante ao discutido em 2009 e se repete igualmente em 2011.

CONCLUSÕES

Atualmente, o regulamento existente sobre a contratação não impede a fixação das cláusulas de teto e piso. Mas estabelece sim que estas devem ser conhecidas pelos clientes individuais como medida de proteção para si. Assim, as recentes decisões dos Tribunais de Espanha condenam várias instituições financeiras a eliminar cláusulas de piso em empréstimos hipotecários realizados, não por serem abusivas, mas pela falta de reciprocidade ou similaridade na cobertura de risco de ambas as partes no contrato, causando assimetria nos direitos das partes participantes.

A prática padrão das instituições financeiras em empréstimos hipotecários tem sido fixar cláusulas de piso próximas à evolução recente da Euribor sem que esteja justificado por mudanças nas despesas operacionais. Não têm sido usadas como uma margem de segurança para cobrir as despesas, mas como uma garantia de obter um lucro mínimo.

No que diz respeito aos valores históricos das cláusulas, a média do mínimo fixado foi alcançada. Certamente, a evolução das taxas de juro no mercado interbancário foi fortemente influenciada pelas circunstâncias vividas nos últimos anos, mas parece também que a tendência de queda nas taxas de juro teria levado a atingir o mínimo inclusive nos bons tempos. Pelo contrário, tendo-se em conta a evolução recente da Euribor e da estrutura de tempo da mesma, a média da máxima fixada não teria sido alcançada no mesmo período de tempo em que se alcançou o mínimo.

Portanto, as cláusulas de teto não conseguiram proteger os clientes, apenas para que, em primeiro lugar, a cláusula de piso correspondente que acompanha a cláusula de teto não possa ser declarada nula por ser abusiva, e em segundo lugar para evitar que os clientes se tranquilizem pensando que estão cobertos nas subidas das taxas de juro.

Existem valores financeiros (caps, floors, collars) que poderiam servir como modelos, com os ajustes correspondentes (tendo em conta os empréstimos com garantia hipotecária, taxas de juro, sua volatilidade, etc.) para que as cláusulas cumpram a sua função de garantir os dois lados do contrato. A dificuldade na aplicação destes valores está em que as instituições deveriam fazer uma revisão dos valores mínimos e máximos de tempos em tempos (por exigência do longo prazo que são assinados os empréstimos hipotecários) e corrigi-los de modo que a probabilidade de alcançar um e outro seja semelhante e que a cobertura de risco de ambas as partes do contrato seja equilibrada. Isto implica em assumir previamente que os benefícios serão limitados na demonstração de resultados, tanto para o mínimo como para o máximo.

No que diz respeito às reclamações recebidas pelo Banco de Espanha a maioria se refere a consultas por falta de transparência informativa no que se refere às cláusulas de piso no momento da contratação; por outro lado, não aparecem reclamações ou dúvidas sobre cláusulas de teto. Apesar de constar há muito tempo a existência destas cláusulas, essas

consultas começam a surgir no momento que a Euribor está em seus valores mais baixos e, portanto, começa a se aplicar tais cláusulas.

As reivindicações que têm a ver com a falta de transparência foram resolvidas em favor dos usuários; mas também foi colocado às instituições financeiras que é exigido o conhecimento prévio por parte dos clientes da existência dessa cláusula através da assinatura e aceitação da oferta vinculativa para todos os empréstimos hipotecários, qualquer que seja o valor.

No caso de reclamações apresentadas por usuários com a intenção de que a cláusula de piso fosse declarada abusiva, foram resolvidas pelo Banco de Espanha lembrando aos mesmos que o poder de decidir sobre o carácter abusivo das cláusulas contratuais corresponde aos juízes e Tribunais de Justiça e não ao supervisor espanhol.

REFERÊNCIAS

ANCHON BRUÑEN, M. J. (2013): Adecuación del procedimiento judicial hipotecario a la normativa europea: Sentencia del TJUE de 14 de marzo de 2013. *Diario La Ley*, 8050.

ASOCIACIÓN HIPOTECARIA DE ESPAÑA: *Resumen Anual de cifras del Mercado Hipotecario*, 2007 a 2011. Fuente: <http://www.ahe.es/bocms/sites/ahe/pages/MenuOK.jsp?mID=41>. Consultado 30-4-2013.

BANCO DE ESPAÑA (2006): *Memoria del Servicio de Reclamaciones*.

BANCO DE ESPAÑA (2007): *Memoria del Servicio de Reclamaciones*.

BANCO DE ESPAÑA (2008): *Memoria del Servicio de Reclamaciones*.

BANCO DE ESPAÑA (2009): *Memoria del Servicio de Reclamaciones*.

BANCO DE ESPAÑA (2010): *Memoria del Servicio de Reclamaciones*.

BANCO DE ESPAÑA (2011): *Memoria del Servicio de Reclamaciones*.

BANCO DE ESPAÑA (2013), *Boletín estadístico*.

COSTA RAN, LUIS y FONT VILALTA, MONSERRAT (1992): *Nuevos instrumentos financieros en la estrategia empresarial*, Ed. ESIC, Madrid.

LUCEÑO OLIVA, J. L. (2011) ¿Son abusivas las “cláusulas suelo” en las hipotecas? *Actualidad Aranzadi*, 814, pág. 9-10.

MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD (2010): Balance de consultas y reclamaciones presentadas en las Organizaciones de Consumidores de ámbito nacional, Fuente: www.consumo-inc.gob.es/informes/reclamaciones.htm, Consultado el 25-04-2013.

UNION DE CONSUMIDORES DE ESPAÑA-UCE (2007): *Los derechos del consumidor en el acceso a la vivienda: Cláusulas abusivas*, Fuente: http://www.uniondeconsumidores.info/php/zona_descargas.php. Consultado el 25-04-2013

Legislação:

DIRECTIVA 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores

LEY HIPOTECARIA Decreto de 8 de febrero de 1946. Modificaciones recogidas en: Ley 2/1981 de 25 de marzo y Ley 41/2007 de 7 de diciembre que modifica a la anterior.

LEY 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación

REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007 de 16 de Noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.

REAL DECRETO-LEY 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección a los deudores hipotecarios.

ORDEN EHA/2899/2011, de 28 de octubre de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios

Circular 5/2012 del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos (BOE de 6 de julio)