

# RESOLUCIÓN DE VIGILANCIA

## UNICAJA BANCO / LIBERBANK

### (VC/1194/21)

#### CONSEJO. SALA DE COMPETENCIA

##### **Presidenta**

D<sup>a</sup>. Cani Fernández Vicién

##### **Consejeros**

D<sup>a</sup>. María Ortiz Aguilar

D<sup>a</sup>. María Pilar Canedo Arrillaga

D. Carlos Aguilar Paredes

D. Josep Maria Salas Prat

##### **Secretario del Consejo**

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 4 de enero 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 Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (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). Como anexo a este escrito, UNICAJA BANCO aportaba copia del escrito sobre “*Comunicación de otra información relevante*” remitida por esta entidad financiera a la COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES (CNMV), a efectos acreditativos de la citada circunstancia (folios 112 114).
3. Mediante esta comunicación, UNICAJA BANCA procedió a cumplir con lo dispuesto en los citados compromisos, en cuyo apartado 5(i) se establece que “[...] la Entidad Resultante informará a la Dirección de Competencia del cierre de la Operación [...]”.
4. Asimismo, con fecha 21 de diciembre de 2021 (folios 115 a 208), tuvo entrada en la CNMC escrito de UNICAJA BANCA en el que se aportaba el borrador de comunicación (folios 124 a 126) dirigido a informar a los clientes procedentes de LIBERBANK, que son personas jurídicas, sobre la futura modificación de la comisión de mantenimiento de las cuentas corrientes y libretas de ahorro.

La citada información se facilitaba a los efectos de lo dispuesto en el compromiso relativo a las comunicaciones a los clientes (descrito en el apartado 3 de la referida propuesta de compromisos), concretamente en relación con la previsión de aprobación por la CNMC de los borradores de las comunicaciones contempladas en el mismo, a los efectos de poder ser inmediatamente remitidas por UNICAJA BANCO a los clientes afectados en caso de obtenerse su aprobación.

5. Con fecha 22 de diciembre de 2021, la Dirección de Competencia (DC) elevó a la Sala de Competencia su informe parcial de vigilancia.
6. Es interesado:
  - UNICAJA BANCO, S.A.
7. La Sala de Competencia del Consejo aprobó este acuerdo en su sesión del día 4 de enero de 2021.

## 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 telemáticos<sup>1</sup>.

### **III. DESCRIPCIÓN DE LAS COMUNICACIONES PRESENTADAS POR UNICAJA BANCO S.A.**

Según se recoge en la información facilitada por UNICAJA BANCO en su escrito de 21 de diciembre de 2021, el documento sometido a la aprobación de la CNMC se refiere al comunicado destinado a comunicar la modificación de la comisión de mantenimiento de las cuentas corrientes y libretas de ahorro de aquellos clientes que,

---

<sup>1</sup> 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.

procedentes de LIBERBANK, son personas jurídicas (incluyendo, por tanto, a empresas, sector público, fundaciones, ONGs, etc.<sup>2/3</sup>).

De esta comunicación quedarían excluidas, según lo manifestado por UNICAJA BANCO, las grandes empresas, en línea con lo dispuesto en los compromisos de referencias (folio 119).

A través del citado comunicado (folios 124 a 126), UNICAJA BANCO procede a informar al citado colectivo de clientes de los siguientes extremos relativo al contrato de cuenta corriente o libreta de ahorro suscrito con el correspondiente cliente persona jurídica:

- ✓ Se informa de que los cambios comunicados se derivan de la fusión entre las referidas entidades bancarias<sup>4</sup>, así como debido a las circunstancias del mercado.
- ✓ Se identifica el (i) número del contrato de cuenta corriente o libreta de ahorro, así como (ii) el ámbito específico del contrato objeto de la modificación comunicada: **la comisión de mantenimiento**.
- ✓ Además de explicarse al cliente los conceptos que se retribuyen a través de la citada comisión<sup>5</sup>, UNICAJA BANCO especifica la nueva estructura de la retribución, desglosada los siguientes dos componentes, así como el

---

<sup>2</sup> Folio 119.

<sup>3</sup> En un principio, UNICAJA BANCO había comunicado a la DC, en el marco del análisis preliminar del comunicado facilitado por la entidad financiera con anterioridad a la presentación formal del mismo, su intención de excluir del mismo a las fundaciones y ONGs. No obstante, finalmente, UNICAJA BANCO ha optado por aplicar también a estas entidades la referida modificación de la comisión de mantenimiento, por lo que también serán destinatarios del comunicado analizado.

<sup>4</sup> Referencia incluida por UNICAJA BANCO a petición de la DC, tras la revisión preliminar del borrador de comunicación a cliente objeto del presente informe, que fue facilitado por la entidad financiera con anterioridad a la presentación formal del mismo.

<sup>5</sup> En particular, dicha comisión retribuye el servicio de caja, ingresos y reintegros en efectivo y demás formas de disposición, las liquidaciones periódicas de la propia cuenta y la entrega de los medios de disponibilidad habitual de la misma (talones de cheques o libretas), así como la custodia del dinero y el mantenimiento de los registros necesarios para el funcionamiento de la cuenta o el derecho a ordenar cargos y abonos en cuenta (folio 124).

devengo, liquidación y pago de la misma y el tipo de interés nominal anual sobre saldo acreedor<sup>6</sup>:

- Un componente fijo, cuyo importe coincide con el aplicado con anterioridad por LIBERBANK, indicándose expresamente el importe del mismo<sup>7</sup>.
- Un componente variable, que se añade al anterior, indicándose cuál es su modo de cálculo. A título ilustrativo, el comunicado analizado facilita varios ejemplos específicos del resultado de aplicar la regla de cálculo de este componente variable, dependiendo de los diferentes escenarios planteados<sup>8</sup>, lo que, a juicio de UNICAJA BANCO, contribuye a facilitar la comprensión de dicho cálculo por el cliente (folio 120).

Sin perjuicio de lo anterior, el comunicado propuesto por UNICAJA BANCO contiene una cláusula general a través de la que se garantiza a los clientes de LIBERBANK que, en el caso de que sean beneficiarios de algún tipo de reducción o exención total o parcial sobre la comisión de mantenimiento, la entidad financiera continuará aplicándolas, sobre el componente fijo de la comisión, en los mismos términos y condiciones en los que fueron establecidas y sin que las mismas se apliquen sobre el nuevo componente variable.

En relación con este particular, la comunicación analizada señala a los clientes la posibilidad de contactar con la entidad financiera (dirigiéndose a su oficina o contactando a través de los números de teléfono facilitados en la carta) en el supuesto

---

<sup>6</sup> Que queda fijado en un 0%.

<sup>7</sup> La mención expresa al importe del referido componente fijo (180 € anuales), fue añadida por UNICAJA BANCO a requerimiento de la DC tras la revisión preliminar del borrador de comunicación a cliente objeto del presente informe, que fue facilitado por la entidad financiera con anterioridad a la presentación formal del mismo.

Además de mencionarse el importe general de la comisión de mantenimiento aplicado por LIBERBANK, se indica expresamente los productos o contratos en los que esta entidad aplicaba una comisión reducida (60 € anuales en la “*Cuenta PYMEs SIN*” y en la “*Cuenta Negocios*”), siempre que se cumplieran determinados requisitos (condiciones que también se mencionan en la comunicación analizada, a través de su inclusión en una nota a pie de página – folios 124 a 125 -).

<sup>8</sup> Concretamente, se indica al cliente cuál sería el importe de la comisión de mantenimiento variable en cuatro escenarios diferentes, partiendo del mismo saldo medio (150.000 €) y saldo exento (100.000 €) y para distintos periodos y tipos de liquidación (mensual, trimestral, semestral y anual – folio 124 -).

de que deseen más información sobre las exenciones que se le venían aplicando por LIBERBANK.

Asimismo, en el borrador analizado se indica el plazo de entrada en vigor de los cambios comunicados. En particular, 30 días desde la fecha del envío de la comunicación, que coincide con la fecha indicada en la firma de la misma<sup>9/10</sup>.

Por otro lado, se informa al cliente de sus derechos de oposición a los cambios comunicados, con la consiguiente resolución del contrato sin coste (sin perjuicio de las obligaciones asumidas hasta ese momento), la aceptación tácita de los mismos en caso de ausencia de manifestación en contrario llegada la fecha señalada de entrada en vigor, así como la libertad para cambiar de entidad financiera<sup>11</sup>.

Adicionalmente, el comunicado analizado señala los medios puestos a disposición del cliente para consultar la tarifa de comisiones, condiciones y gastos repercutibles a clientes de UNICAJA BANCO (folio 126), informándole expresamente que, a los efectos de cualquier aclaración que necesite, éste puede acudir a su oficina o recurrir a los dos números de atención de telefónica indicados, habilitados a tales efectos (folio 126).

Por último, el texto del documento analizado incorpora una previsión que, según la información facilitada por UNICAJA BANCO<sup>12</sup>, va exclusivamente dirigida a los clientes de LIBERBANK integrantes del sector público y que, por tanto, sólo será incluida en los comunicados dirigidos a éstos.

A través de la referida cláusula, se informará a estos clientes de que UNICAJA BANCO aplica a determinadas entidades del sector público una comisión de mantenimiento con un componente fijo de 0 €, invitándoles a contactar con su gestor

---

<sup>9</sup> Tras la revisión preliminar abordada por la DC sobre el borrador de comunicado, UNICAJA CAMBIO procedió a sustituir la referencia al plazo de “un mes” por la indicación de “30 días”, en línea con lo establecido en los compromisos de referencia.

<sup>10</sup> Folio 125.

<sup>11</sup> Esta última referencia a la libertad del cliente para cambiar de entidad financiera fue incluida por UNICAJA BANCO a sugerencia de la DC, una vez realizada la revisión preliminar del documento facilitado por la primera con anterioridad a su presentación formal, con objeto de adecuar el contenido del mismo a lo dispuesto en los compromisos de referencia.

<sup>12</sup> Cláusula incluida por UNICAJA BANCO tras la mencionada revisión preliminar abordada por la DC.

habitual de la entidad financiera en caso de que deseen más información sobre estas condiciones y su posible aplicación en su contrato (folio 125).

## **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 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 22 de diciembre de 2021, a la vista del borrador de comunicado presentado por UNICAJA BANCO para su aprobación por la CNMC, relativo a las nuevas condiciones aplicadas a los contratos de cuenta corriente o libreta de ahorro titularidad de personas jurídicas, la DC considera que el citado escrito refleja 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.*

De conformidad con lo previamente señalado, el comunicado analizado identifica claramente en qué consiste la nueva comisión de mantenimiento de cuentas corrientes y libretas de ahorro que se aplicará a los clientes personas jurídicas, informándole de los cambios que van a operar sobre la misma. Concretamente, la introducción de un componente variable de la comisión, con indicación de su método de cálculo, señalándose así mismo del método de cálculo del nuevo componente variable, el cual se ilustra con una serie de ejemplos.

Asimismo, se señala que el componente fijo tendrá el mismo importe que el de la comisión aplicada hasta la fecha por LIBERBANK, mencionando expresamente la cuantía general de la misma, así como el importe de las comisiones reducidas correspondientes a determinados productos (con la mención expresa de las condiciones requeridas para ser beneficiario de éstas).

En relación con estas comisiones reducidas<sup>13</sup>, así como cualquier otra exención total o parcial pactada sobre la misma (folio 125), UNICAJA BANCO, como puede observarse en el texto del comunicado analizado, ha añadido un párrafo en el que garantiza a los clientes de LIBERBANK que se respetará la exención total o parcial del componente fijo de la comisión de mantenimiento de la que se vinieran beneficiando en caso de seguir cumpliendo los requisitos de dicha exención.

Según UNICAJA BANCO (folios 120 y 121), en ocasiones las exenciones totales o parciales de la comisión de mantenimiento se aplican a los clientes de manera individualizada, atendiendo a razones puramente comerciales.

Por motivos operativos e informáticos, estos casos específicos no pueden reflejarse individualmente en los comunicados remitidos a los distintos clientes, pues ello daría

---

<sup>13</sup> "Cuenta PYMEs SIN" y "Cuenta Negocios".

lugar a numerosos modelos y casuísticas diferentes y provocaría una situación de muy difícil gestión administrativa.

En consecuencia, la solución adoptada por la entidad financiera en estos casos ha consistido en incluir la referencia previamente descrita, a través de la cual se informa al cliente del mantenimiento de las exenciones que se le vinieran aplicando y se le invita a contactar con UNICAJA BANCO (a través de su oficina o de los teléfonos habilitados a tales efectos), con la finalidad de obtener información individualizada sobre las eventuales exenciones totales o parciales sobre el componente fijo de su comisión (folio 121).

- *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.*

Según UNICAJA BANCO, a través del comunicado analizado no se va a ofrecer a los clientes procedentes de LIBERBANK un producto equiparable o mejor comercializado por la primera entidad, debido a que el cambio objeto de la comunicación también va a ser aplicado a los clientes de UNICAJA BANCA.

Es decir, la modificación sobre la comisión de mantenimiento de cuenta corriente o libreta de ahorro consiste en la introducción de un nuevo componente variable, el cual será idéntico para todos los clientes personas jurídicas, con independencia de que procedan de UNICAJA BANCO o de LIBERBANK (folios 119 y 120).

Asimismo, en relación con el componente fijo de la comisión de mantenimiento, UNICAJA BANCO explica que, al igual de lo que se indica en el comunicado para los clientes procedentes de LIBERBANK, su importe, en el caso de los clientes de la primera, no experimentará cambios, siendo equivalente a la actual comisión de mantenimiento pagada por éstos. En otras palabras, el componente variable se añade a un componente fijo que ya estaba vigente y que equivaldrá a la actual comisión de mantenimiento que pagan los clientes, sin cambios (folio 120).

Dado que, según UNICAJA BANCO, la comisión de mantenimiento estándar que pagan actualmente sus clientes (240 euros al año) es superior a la que pagan los clientes procedentes de LIBERBANK (180 euros al año), tras la entrada en vigor de

la modificación objeto de comunicación, los clientes procedentes de la entidad adquirida tendrán unas condiciones generalmente más favorables que los de UNICAJA BANCO, al tener la misma comisión variable que los usuarios de la adquirente pero conservar como componente fija su actual comisión de mantenimiento (folio 120).

Como excepción a lo anterior, UNICAJA BANCO no aplica en general comisiones de mantenimiento a personas jurídicas del sector público para cuenta corriente o libreta de ahorro, lo que resultaría en una comisión de mantenimiento a ciertos clientes de esta entidad financiera con un componente fijo menor al derivado de los contratos suscritos con LIBERBANK (folio 121).

En consecuencia, en cumplimiento de los compromisos de referencia, la comunicación prevé una cláusula a través de la que se informará a los destinatarios pertenecientes al sector público provenientes de LIBERBANK de la existencia de esta política comercial y le ofrecerá la posibilidad de adherirse a ella si estuvieran interesados (folio 121).

- *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.*

De conformidad con el texto del comunicado analizado, el plazo de 30 días previsto para la entrada en vigor de los cambios comunicados estaría en línea con lo previsto en los compromisos de referencia en relación con los clientes personas jurídicas.

En su escrito de 21 de diciembre de 2021, UNICAJA BANCO explica que los métodos de envío empleados serán los siguientes (folio 121):

- ✓ Medios telemáticos (concretamente, correo web), a los clientes de LIBERBANK que tengan contratado el servicio de banca a distancia.
- ✓ Correo ordinario, en el caso de aquellos clientes que no hayan contratado el citado servicio.

No obstante, de conformidad con la información facilitada en el mencionado escrito de 21 de diciembre, UNICAJA BANCO, tanto en las comunicaciones telemáticas como

postales, va a tomar como inicio del cómputo del citado plazo la fecha del envío del comunicado (coincidente con la fecha de su firma), y no la fecha de recepción del comunicado por el cliente (folio 121).

Según UNICAJA BANCO, ello se debe a que no sería posible conocer en todos los casos la fecha de recepción efectiva de los comunicados, lo que, a su juicio, daría lugar, además, a plazos distintos dependiendo de si el envío se produce por correo ordinario o correo web, generando graves ineficiencias y complejidades de gestión (folio 121).

Asimismo, UNICAJA BANCO alega que esta solución es más coherente con otra de las obligaciones asumidas a través de los compromisos de referencia, consistente en certificar el envío efectivo de los comunicados previamente autorizados por la CNMC ya que, para que el cliente conozca la fecha del envío, esta coincidirá en todos los casos con la fecha que figure en la propia comunicación (folio 122).

En relación con este punto, el mencionado escrito de UNICAJA BANCO de 21 de diciembre adelanta que se ha optado por recurrir a sus auditores de cuenta (PwC) para que sean los encargados de verificar el envío efectivo de los comunicados y remitir el certificado correspondiente (folio 122).

Finalmente, UNICAJA BANCO se compromete, “internamente y ante la CNMC”, con objeto de garantizar en los envíos postales el cumplimiento del plazo de preaviso de 30 días desde la recepción del comunicado, a añadir a este plazo tres días adicionales, de forma que, en la práctica, no ejecutará las nuevas condiciones hasta transcurridos 33 días desde la fecha de envío.

Esta medida se aplicará tanto en los comunicados remitidos por correo postal como en los enviados por vía telemática, con la finalidad de “*permitir una implementación unísona*” (folio 122).

Este plazo adicional de tres días adicionales se juzga por UNICAJA BANCO suficiente y razonable (folio 122), sobre la base de lo dispuesto en el Informe de la CNMC, de

11 de noviembre de 2021, sobre el Control y Medición de los Indicadores de Calidad del Servicio Postal Universal Correspondientes al ejercicio 2020<sup>14/15</sup>.

Teniendo en cuenta las consideraciones anteriores, la DC considera que el hecho de que UNICAJA BANCO tome como inicio del cómputo del citado plazo la fecha de la firma del comunicado (coincidente con la fecha de su envío), impediría que estos clientes pudieran disfrutar de la integridad del plazo de preaviso mencionado, toda vez que, en el caso de los envíos postales es presumible que se produzca un desfase o demora de más de un día entre la fecha del envío y su recepción efectiva por el cliente.

No obstante, a juicio de la DC, la solución propuesta por UNICAJA, consistente en la extensión *de facto* del plazo de ejecución de las modificaciones comunicadas (que pasaría a ser de 33 días desde la fecha del envío de los comunicados), permitirían, con carácter general, asegurar que se dispone en favor de los clientes personas jurídicas el plazo mínimo de preaviso requerido a tales efectos, con base en lo señalado en los informes sectoriales emitidos por la CNMC en el ámbito postal<sup>16</sup>, según los cuales, los plazos medios de expedición <sup>17</sup>.

Todo ello, siempre y cuando UNICAJA BANCO justifique fehacientemente la aplicación efectiva de tal extensión *de facto* del referido plazo de preaviso a los clientes destinatarios del comunicado analizado, a los efectos de asegurar un adecuado cumplimiento de los compromisos de referencia.

---

<sup>14</sup> Informe aportado por UNICAJA BANCO como anexo a su escrito de 21 de diciembre de 2021 (folios 127 a 208).

<sup>15</sup> Más concretamente, UNICAJA BANCA señala que el apartado a) del artículo 45.2 del Reglamento Postal establece que el objetivo del plazo medio de expedición y norma de regularidad para cartas y tarjetas postales nacionales es de D+3 en el 93% de los envíos. Según el informe anteriormente mencionado, en el año 2020, el plazo medio de expedición D+30 se situó entre 86,37% y 89,12% dependiendo del método de cálculo. Es previsible, por otra parte, como se recoge en el propio informe, que dichos resultados hayan sido peores en 2020 debido al COVID-194 (folio 122).

<sup>16</sup> 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. Ver, por ejemplo, el citado Informe de la CNMC, de 11 de noviembre de 2021, sobre el control y medición de los indicadores de calidad del Servicio Postal Universal correspondientes al ejercicio 2020 (STP/DTSP/027/20).

<sup>17</sup> De conformidad con lo señalado en los informes sectoriales emitidos por la CNMC en el ámbito postal, los plazos medios de expedición previstos en la normativa postal en el supuesto de la carta ordinaria nacional son de 3 y 5 días. Ver, por ejemplo, el Informe de la CNMC, de 11 de noviembre de 2021, sobre el control y medición de los indicadores de calidad del Servicio Postal Universal correspondientes al ejercicio 2020 (STP/DTSP/027/20).

Por tanto, con base en todo lo anterior, la DC señala que la autorización que, en su caso, el Consejo de la CNMC otorgue a la citada comunicación, quede **supeditada a la acreditación fehaciente por UNICAJA BANCO del cumplimiento efectivo de la solución arriba indicada (esto es, la ejecución de los cambios comunicados en un plazo mínimo de 33 días desde el envío efectivo del comunicado), asegurándose el cumplimiento del plazo de preaviso de 30 días establecido en el referido compromiso primero.**

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

Como se ha señalado con anterioridad, en el escrito analizado se informa al cliente sobre: (i) la posibilidad de ejercer su derecho de oposición, con la consiguiente resolución del contrato sin penalización económica, (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, como se ha explicado previamente, el escrito analizado 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 duda o cuestión relativo a los cambios comunicados, entre las que se encontrarían el ejercicio de su derecho de oposición a los cambios y rescisión contractual.

Por todo ello, la Sala de Competencia considera que procede autorizar el comunicado presentado por UNICAJA BANCO el pasado 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 apartado 3 de la propuesta de compromisos (compromiso primero) aprobados por su resolución de 29 de junio de 2021.

No obstante, en lo que respecta al plazo de preaviso de 30 días previsto en el citado compromiso en el caso de las comunicaciones dirigidas a personas jurídicas, la autorización ha de quedar supeditada a la acreditación fehaciente por UNICAJA BANCO de la ejecución efectiva de los cambios comunicados en un plazo mínimo de 33 días desde el envío efectivo del comunicado.

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

## V. RESUELVE

**PRIMERO.** - Autorizar el comunicado presentado por UNICAJA BANCO, S.A. el 21 de diciembre de 2021, 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.

**SEGUNDO.** –Supeditar dicha autorización en lo que respecta al plazo de preaviso de 30 días previsto en el citado compromiso en el caso de las comunicaciones dirigidas a personas jurídicas, a la acreditación fehaciente por UNICAJA BANCO, S.A. de la ejecución efectiva de los cambios comunicados en un plazo mínimo de 33 días desde el envío efectivo del comunicado.

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.