

DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

Salamanca - España
29 y 30 de Septiembre 2005

CONSIDERANDO que la existencia de un sistema financiero racional y liberalizado constituye un instrumento decisivo para la consecución del bienestar económico y social de los individuos;

CONSIDERANDO que la globalización de los mercados financieros es cada vez mayor y que genera un aumento exponencial de la interdependencia entre las distintas economías nacionales;

CONSIDERANDO que la existencia de un sistema financiero estable y no intervenido por los poderes públicos constituye un elemento esencial e indispensable en el devenir de la economía;

CONSIDERANDO que la fortaleza de las entidades financieras depende, en gran medida, del desarrollo de los sistemas y actividades crediticias y de ahorro que, a su vez, depende en igual grado de la confianza de los usuarios en dichos sistemas y entidades;

CONSIDERANDO que, aunque la regulación de la competencia desleal tiene principalmente como sujetos de su protección a los operadores, sin embargo los actos realizados por aquéllos inciden de forma directa o indirecta en la posición y derechos de los usuarios;

CONSIDERANDO que la libertad de establecimiento de las entidades financieras tiene como objetivo no sólo el desarrollo empresarial, sino también un aumento de las posibilidades de los usuarios receptores de los servicios financieros, en beneficio de sus intereses y de los de la colectividad en general;

CONSIDERANDO que el desarrollo de los productos y servicios financieros y el trato adecuado, así como los sistemas para su prestación, generan un aumento en la satisfacción de los usuarios, repercutiendo además en un incremento en la contratación con las entidades y en el bienestar general;

CONSIDERANDO que el Estado de Derecho constituye la herramienta más eficaz para evitar las disfunciones que, como efecto natural, pueden derivarse en algunos casos del mercado; que la efectividad de las normas requiere necesariamente su adaptación a la realidad que se pretende regular; que existen entidades financieras que prestan y comercializan sus productos y servicios en más de un Estado, existiendo en muchas ocasiones notables diferencias respecto a la regulación de los servicios financieros y la protección de los usuarios de los mismos;

CONSIDERANDO que el carácter transnacional que, en muchos casos, tienen las relaciones financieras plantea numerosas cuestiones sobre la regulación aplicable;

CONSIDERANDO la utilidad de la elaboración por la autoridades internacionales de un Código Monetario y Financiero de ámbito internacional;

CONSIDERANDO que la actividad financiera viene adquiriendo una enorme importancia para la ciudadanía que hace aconsejable que en este ámbito tan relevante el desarrollo de los servicios se acompañe con la adecuada protección de los intereses de los usuarios;

CONSIDERANDO que el desarrollo de las tecnologías de la información y de la comunicación proporciona un medio idóneo para la realización de transacciones económicas y, entre ellas, las operaciones bancarias y financieras en general y que el incremento vertiginoso de redes de transmisiones electrónicas de información y datos exige, por su naturaleza, la necesidad de adoptar medidas de seguridad de las transacciones;

CONSIDERANDO que gran parte de las cláusulas relativas a la contratación de productos y servicios financieros se hallan contenidas en textos de condiciones generales o contratos de adhesión elaborados, en muchos casos, unilateralmente por las entidades financieras y que las condiciones generales pueden implicar, si no se cumplen determinadas condiciones, una merma de la reciprocidad contractual;

CONSIDERANDO que la diversidad de productos y servicios ofrecidos a los usuarios por las entidades financieras es cada vez mayor, incluso de servicios de naturaleza no financiera y que dicha circunstancia requiere la adopción de un régimen específico y el establecimiento de deberes concretos de publicidad e información;

CONSIDERANDO que la información clara y precisa es el principal instrumento que tienen los usuarios para poder elegir por sí mismos, libre y responsablemente, los productos o servicios financieros adecuados a sus intereses y ser conocedores de los compromisos y deberes que asumen en la contratación con las entidades financieras;

CONSIDERANDO que la publicidad de los productos y servicios financieros es un elemento clave para la toma de decisiones del usuario y que, por tanto, debe facilitarle el conocimiento de los compromisos adquiridos;

CONSIDERANDO que el conocimiento de la situación y procedimientos de las entidades financieras es factor primordial para decidir acerca de la solicitud de servicios y productos financieros y que la información debe proporcionarse de la manera más comprensible que sea posible;

CONSIDERANDO que los mercados financieros se caracterizan por la fluctuación del valor de intercambio de activos, entre otros del dinero, y que la incertidumbre generada por tal circunstancia debe aminorarse,

proporcionando la mayor transparencia e información posible, así como que si no es posible determinar los tipos de cambio, deben proporcionarse los mecanismos posibles para su posterior determinación;

CONSIDERANDO que la apropiada prestación de los servicios financieros y la correcta medición de su riesgo requiere el tratamiento adecuado de los datos personales de los usuarios, tanto por el Estado, como por las propias entidades financieras, como por las entidades que gestionan la información sobre solvencia patrimonial y crédito;

CONSIDERANDO que el sostenimiento de los gastos públicos, como deber de todo ciudadano con recursos establecidos en la Ley, no es un principio absoluto desprovisto de límites;

CONSIDERANDO que la información derivada de la actividad financiera puede referirse a aspectos incluidos en la esfera de privacidad de los usuarios, así como que su conocimiento también puede afectar a la intimidad de aquéllos;

CONSIDERANDO que las condiciones económicas actuales recomiendan la práctica por parte de los ciudadanos del ahorro como medio para satisfacer sus necesidades futuras y que las circunstancias de los mercados financieros pueden generar en ellos grandes fluctuaciones, que podrían afectar finalmente al ahorro y a los intereses de los usuarios;

CONSIDERANDO que la posibilidad de obtener crédito cuando las circunstancias concurrentes en quien lo solicita son adecuadas es un factor primordial de cualquier actividad económica y, por tanto, que los obstáculos injustificados para obtenerlo deben rechazarse pues impiden a los usuarios alcanzar su legítimo objetivo de obtener mayor bienestar y capacidad económica;

CONSIDERANDO que los usuarios, como titulares de los activos que depositen en una entidad, tienen el derecho a disponer de los mismos conforme a las prescripciones legales, debiendo las entidades atender, a falta de prescripción normativa o de orden de la autoridad competente en contrario, las instrucciones de aquéllos respecto del pago de sus deudas; y que las entidades no pueden ser consideradas responsables por el cumplimiento de las órdenes e instrucciones válidamente recibidas;

CONSIDERANDO que la propiedad del ahorro privado solamente se puede perder cuando así lo justifiquen los intereses colectivos, concretamente el sostenimiento del propio sistema financiero y de las economías nacionales,

mediando la intervención de las autoridades competentes y que tal medida debe poseer carácter restrictivo, primando el derecho de los ahorradores, quienes contribuyen igualmente al sostenimiento y crecimiento de la Economía y al bienestar general;

CONSIDERANDO que las reclamaciones o quejas de los usuarios requieren su pronta solución, dada la celeridad del tráfico y que dicha solución puede obtenerse en el propio seno de las entidades financieras, mediante la intervención dirimente de terceros o con la participación de las autoridades competentes; todo ello sin perjuicio de su derecho a acudir a los órganos judiciales en defensa de sus legítimos derechos;

CONSIDERANDO que los mecanismos asociativos pueden constituir un instrumento válido y complementario para establecer canales fluidos de comunicación entre los usuarios individuales y las entidades financieras;

CONSIDERANDO que es necesario ponderar y separar las situaciones en que se produce el simple impago de deudas, respecto de aquéllas en las que aparezcan conductas ilícitas merecedoras de sanciones;

CONSIDERANDO que la naturaleza global de muchos aspectos relacionados con la prestación de servicios financieros permite el análisis y la propuesta de soluciones igualmente globales y exige la elaboración de una Declaración Universal de Derechos de los Usuarios de Servicios Bancarios y Financieros.

TITULO I. PRINCIPIOS GENERALES

Capítulo I. Libre Competencia.

Artículo 1. Libre Competencia y Libertad de la Prestación de los Servicios Financieros.

Los usuarios tienen derecho a que los servicios y productos financieros se presten en el seno de un mercado abierto y de competencia leal, que optimice la calidad de dichos productos y servicios y establezca los costes adecuados.

Los usuarios de una entidad financiera tendrán derecho a obtener los servicios prestados por ésta o por las entidades que tengan acuerdos de colaboración en la gestión con aquélla, a través de cualquiera de los diferentes establecimientos incluidos en su red, con cargo de los costes adecuados.

Artículo 2. Libertad de Contratación.

Los usuarios tienen derecho a contratar los productos y servicios de las diferentes entidades financieras reconocidas legalmente con plena libertad.

Artículo 3. Determinación de las Comisiones y Tipo de Interés.

Los usuarios aceptarán que las comisiones y tipo de interés que les sean aplicados u ofrecidos sean decididos libremente por cada entidad, con arreglo a las normas de libre competencia y con pleno rechazo al abuso de derecho.

Artículo 4. No Discriminación de los Usuarios.

Los ciudadanos tienen derecho a ser usuarios del sistema financiero y de sus entidades, de acuerdo con las leyes.

Los usuarios tienen derecho a que no se les discrimine injustificadamente mediante la imposición de recargos, cualquiera que sea el medio de pago utilizado.

Con tal objetivo, las autoridades velarán por que las entidades bancarias puedan acceder a los sistemas de pago esenciales para sus operaciones en condiciones objetivamente justificadas y aplicadas de forma no discriminatoria.

Asimismo, las autoridades velarán por que no se prohíba a las entidades bancarias participantes en un sistema de pago participar en otros sistemas competidores.

Artículo 5. Derecho a la Mejora de las Condiciones de los Créditos.

Los usuarios tienen derecho, cuando concurren circunstancias que así lo justifiquen y en los términos establecidos por la Ley, a que se mejoren las condiciones de los créditos, cualquiera que sea su clase, ya contratados, con la misma entidad o con otras, bajo el control de la autoridad competente en el marco de la legislación nacional e internacional.

Capítulo II. Competencia Desleal.

Artículo 6. Atenciones, Discriminación de Costes y Actos Prohibidos por la Normativa de Competencia Desleal.

Los usuarios podrán negarse a recibir regalos u obsequios que entiendan que constituyen un compromiso para la elección de un producto o servicio financiero.

Los usuarios tienen derecho a no ser discriminados injustificadamente, en interés suyo y de los operadores del mercado financiero.

En virtud del derecho a recibir información clara y veraz, se prohíben los actos de confusión y engaño. En todo caso, la prestación de los servicios financieros debe ajustarse a las exigencias de la buena fe y a aquéllas que garantizan la leal competencia en el mercado, en el marco de la legislación nacional e internacional.

Capítulo III. Prestación de Servicios Financieros y Legislación Financiera.

Artículo 7. Mejora de la Prestación de Servicios Financieros. Relaciones Humanas.

Las entidades financieras procurarán el ofrecimiento de mejores productos y servicios financieros y la implantación de medidas encaminadas a la racionalización de los recursos humanos y tecnológicos, que permitan incrementar los niveles de calidad de sus productos y servicios.

Los usuarios tienen derecho a exigir un trato adecuado por parte de las entidades financieras en la prestación de sus servicios, que tenga en cuenta su dignidad personal y la toma en consideración de sus intereses, evitando aquellas conductas que puedan alterar su descanso y vulnerar su intimidad.

Artículo 8. Desarrollo de la Legislación Financiera.

Las autoridades públicas deberán tener en cuenta los intereses y derechos de los usuarios al regular los servicios financieros, atendiendo a las circunstancias de los mercados financieros y las características singulares de cada país.

A tal efecto, las Asociaciones de usuarios financieros mantendrán con las autoridades las convenientes relaciones encaminadas al asesoramiento y ayuda en la elaboración de dicha regulación, con el fin de conseguir que ésta se adapte a las circunstancias del momento.

Artículo 9. Código Financiero Internacional.

Se elaborará un conjunto de reglas normalizadas para los distintos países, que permitan otorgar seguridad jurídica a los usuarios en aquellas operaciones que trasciendan las fronteras nacionales.

TITULO II. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS.

Capítulo I. Derechos Contractuales de los Usuarios de Servicios Financieros.

Artículo 10. Valor de las Ofertas de las Entidades Financieras.

Las condiciones generales incluidas en la documentación informativa de las entidades financieras tendrán fuerza vinculante si el contrato llega a celebrarse con base en ellas.

Los usuarios tienen derecho a reclamar de las entidades una oferta vinculante, que incluya las condiciones particulares que la entidad decida ofrecer al cliente, de acuerdo con la normativa de cada país.

Artículo 11. Documentación de la Celebración del Contrato. Requisitos de Forma.

Los usuarios tienen derecho a reclamar y obtener de las entidades financieras los documentos acreditativos de la celebración y contenido de los contratos suscritos con ellos, según cada normativa nacional.

Las entidades financieras promoverán la eliminación de los requisitos formales que resulten excesivos para garantizar la adecuada agilidad en la prestación de los servicios financieros. No obstante, se mantendrán aquellas formalidades que se justifiquen por una finalidad probatoria.

Artículo 12. Contratación Electrónica.

Los usuarios tienen derecho, cuando se ofrezca tal posibilidad y ajustándose a las instrucciones dadas por las entidades financieras, a contratar los productos y servicios por vía electrónica, con iguales efectos y consecuencias que los contratos celebrados de forma ordinaria.

Artículo 13. Tarjetas de Crédito y Débito.

Los usuarios tienen derecho a utilizar, dentro de los límites y en las condiciones pactadas, las tarjetas de crédito y débito proporcionadas por las entidades financieras para la adquisición de bienes y servicios, así como, en su caso, para la obtención de dinero.

Artículo 14. Mecanismos de Seguridad.

Los usuarios tienen derecho a reclamar de las entidades financieras la adopción de las medidas técnicas posibles para garantizar la seguridad de las transacciones. También tienen derecho a que se empleen los mecanismos técnicos adecuados para garantizar la identidad de los sujetos participantes y la integridad de la información transmitida.

El funcionamiento y gestión de los sistemas y medidas de seguridad son responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios.

Artículo 15. Prueba del Contrato.

Los usuarios tienen derecho a reclamar y obtener de las entidades prueba documental o cualquier otro tipo de prueba que permita conocer y acreditar la celebración y el contenido del contrato.

Artículo 16. Derechos de los Usuarios antes de celebrar el Contrato.

Los usuarios tienen derecho a reclamar de las entidades financieras acreditación de la recepción de la aceptación manifestada por aquéllos a la mayor brevedad posible, para poder probar la celebración efectiva del contrato.

Artículo 17. Condiciones Generales de Contratación. Información e Incorporación.

Los usuarios tienen derecho a que las entidades financieras les informen acerca de la existencia y contenido de las condiciones generales que vayan a incorporarse al contrato de que se trate, sea celebrado de forma ordinaria o por vía electrónica.

Artículo 18. Forma e Interpretación de las Condiciones Generales.

Las condiciones generales incorporadas a un contrato deben ser suficientemente claras y precisas, evitando, en lo posible, los errores que se puedan generar en los usuarios. Su contenido debe respetar los principios generales del Derecho.

En caso de duda en la interpretación de las condiciones generales, ésta se resolverá a favor de los usuarios. En caso de colisión de las condiciones generales con las particulares pactadas con los usuarios, prevalecerán éstas últimas.

Artículo 19. Registro de las Condiciones Generales.

Para facilitar el ejercicio de las acciones de defensa colectiva e individual, las autoridades habilitarán los medios para que las condiciones generales se inscriban en un Registro habilitado al efecto, a cuyo acceso tendrán derecho los usuarios y cualquier otro con interés legítimo, todo ello según la normativa nacional.

Capítulo II. Derecho de Información de los Usuarios de Servicios Financieros.

Artículo 20. Derecho de Información. Deber de Transparencia.

Los usuarios tienen derecho a recibir información clara, adecuada inteligible y completa de los productos y servicios ajustados a sus necesidades que ofrezcan las entidades financieras y de sus correspondientes

contraprestaciones y gastos, así como de las condiciones de los contratos que tengan por objeto tales productos y servicios.

Los usuarios tienen derecho a recibir la información adecuada de las entidades antes, durante y después de la celebración del contrato.

Las entidades financieras informarán debidamente al mercado y a las autoridades competentes, según lo previsto en su normativa nacional, acerca de su situación financiera y empresarial.

Artículo 21. Derecho a la Información de los gastos de los Productos y Servicios Financieros antes de la Celebración del Contrato.

Los usuarios tienen derecho a reclamar de las entidades financieras, antes de celebrar un contrato sobre sus productos o servicios, información accesible, homogénea, transparente, exacta y comprensible sobre las comisiones propuestas por las entidades y sobre las comisiones máximas establecidas por la autoridad bancaria o financiera, cuando así proceda, para poder compararlas.

Los usuarios tienen derecho a conocer los tipos de interés y de cambio aplicados por las entidades financieras, así como todos los gastos directos e indirectos que se apliquen en cada caso.

Artículo 22. (TAE). Tasa Anual Equivalente.

Los usuarios tienen derecho a conocer, con ocasión de la contratación de un producto o servicio financiero en que esta tasa pueda calcularse, la Tasa Anual Equivalente (TAE) así como sus variaciones posteriores., para así poder conocer los gastos del contrato en el marco de la libre competencia y favorecer los contratos transnacionales.

Artículo 23. Información sobre otros Aspectos del Contrato antes de su Celebración.

Los usuarios tienen derecho a recibir de las entidades financieras información comprensible relativa al producto o servicio solicitado, así como a los correspondientes modelos de contrato.

Los usuarios tienen derecho a recibir la información preparada por la entidad financiera para dar a conocer la naturaleza y características del producto o servicio financiero de que se trate.

Los usuarios tienen derecho a recabar de las entidades financieras la información fiscal que, de acuerdo con la normativa tributaria aplicable a los productos o servicios que aquéllas prestan, les permita conocer los costes fiscales reales del producto o servicio, todo ello con el alcance razonable propio de la actividad de una entidad financiera.

Artículo 24. Información después de la Celebración del Contrato.

Los usuarios tienen derecho a reclamar y recibir información cumplida de todos los actos que supongan ejecución de los contratos celebrados. Podrán reclamar y obtener extractos de operaciones y justificantes de liquidación de gastos. Asimismo, los usuarios tienen derecho a recibir información periódica de sus saldos deudores y de los conceptos a que se hayan aplicado los pagos.

Los usuarios tienen derecho a conocer, de forma anticipada, la variación de las condiciones, jurídicas y económicas, existentes a la celebración del contrato, a los efectos del ejercicio de los derechos de aquéllos contemplados en el contrato y en la Ley. Tales modificaciones deberán ajustarse a las previsiones legales y realizarse mediante un procedimiento establecido al efecto o, en cualquier caso, con la debida transparencia y claridad.

Artículo 25. Atención al Cliente.

Las entidades financieras deben contar con un servicio de atención al cliente que permita a los usuarios obtener información rápida y fiable sobre los productos y servicios financieros, así como sobre los procedimientos relativos a los mismos.

La prestación de servicios de atención a los clientes por las entidades financieras será totalmente gratuita.

Artículo 26. Valor y Cambio de Moneda.

Los usuarios tienen derecho a que las entidades financieras les informen acerca de la depreciación del valor de la moneda en que se ha establecido el pago de la deuda por el usuario o en la que se debe devolver el depósito, en el caso de que sea distinta de la del país en que se realiza la operación.

Asimismo y en el mismo caso, los usuarios tienen derecho a ser informados de las cláusulas de estabilización del valor de la moneda elegida, cuando se hayan adoptado aquéllas en condiciones generales o contratos de adhesión. En caso contrario, los usuarios podrán pactar con las entidades la inclusión, en su caso, de tales cláusulas.

Los usuarios tendrán derecho a ser informados del tipo de cambio aplicable en el momento de la contratación del producto o servicio financiero y de los parámetros para su fijación en momentos posteriores.

Artículo 27. Publicidad.

Los usuarios tienen derecho a una publicidad, clara y no engañosa, que recoja adecuadamente las condiciones necesarias y adecuadas del producto o servicio publicitado, sin que la misma induzca o pueda inducir a error a sus destinatarios, todo ello con independencia de la información que posteriormente se suministre.

Capítulo III. Protección de los Datos Personales de los Usuarios. Intimidad y Honor.

Artículo 28. Derecho a la Protección de Datos.

Los usuarios de servicios financieros tienen derecho a la protección de los datos personales que las entidades financieras obtengan para la prestación de sus servicios o el de entidades vinculadas, según lo previsto en la normativa nacional.

El tratamiento de los datos personales con fines distintos a los manifestados al usuario requerirá su consentimiento libre, específico, inequívoco e informado. El tratamiento de los datos referentes a la salud de los usuarios requiere el consentimiento expreso del usuario, salvo autorización legal.

Los datos personales tratados deberán estar actualizados y responder de forma veraz a la situación de los usuarios.

Artículo 29. Derechos de Acceso, Rectificación y Cancelación.

Los usuarios de servicios financieros tienen derecho a acceder a los ficheros que contengan sus datos personales, así como a reclamar la inmediata rectificación y, en su caso, la cancelación de aquellos que no se correspondan con su situación actual.

Los usuarios tendrán derecho a manifestar por escrito su oposición con los asientos o anotaciones practicadas en relación con sus posibles impagos, en los términos establecidos en la Ley Nacional. Los usuarios podrán expresar las causas y circunstancias del hecho determinantes del asiento o

anotación, a los efectos de una mejor determinación posterior, en los casos en que proceda.

Artículo 30. Autoridad de Control y Medidas de Seguridad.

Para facilitar el ejercicio de los derechos de control de los datos, los ficheros de las entidades financieras que contengan datos personales deberán incluirse en un Registro gestionado y supervisado por una autoridad de control, de acuerdo con la normativa aplicable. Esta autoridad estará dotada de potestades de inspección y de sanción.

Los Estados y las entidades financieras deberán adoptar las medidas necesarias para garantizar el tratamiento de los datos de forma acorde a los principios y derechos consagrados en esta Declaración.

Artículo 31. Protección de Datos Personales y Servicios de Información sobre Solvencia Patrimonial y Crédito.

Los usuarios de servicios financieros tienen derecho a la protección de los datos personales sobre el cumplimiento o incumplimiento de de sus obligaciones financieras exigibles, incluidos en los registros creados para proporcionar dicha información.

Los usuarios tienen los derechos de acceso, rectificación y, cancelación en los casos en que así proceda. Para hacer posible su ejercicio, el titular o responsable de estos registros y de su tratamiento deberá notificar al interesado al menos una referencia del asiento o anotación, facilitándole el derecho a recabar información de la totalidad de ellos.

El pago de las deudas efectuadas por los usuarios determinará la cancelación de los asientos practicados en estos Registros.

Los usuarios también tendrán derecho a la cancelación inmediata de los datos adversos que tengan una duración mayor a los plazos establecidos en la normativa aplicable, una vez eliminada la causa de los mismos.

Todo ello, de acuerdo con la normativa nacional.

Artículo 32. Protección de Datos Personales y Banca Electrónica.

La prestación de servicios financieros por vía electrónica está sometida a los principios y requerimientos sobre protección de datos personales.

Las entidades financieras deberán adoptar las medidas técnicas de seguridad específicas que requieren los medios electrónicos.

El envío a los usuarios de contenidos publicitarios a través de la red requerirá su consentimiento previo.

Artículo 33. Acceso a la Información de los Usuarios por la Hacienda Pública.

Los usuarios tienen derecho a oponerse a que las entidades financieras transmitan a la Administración Tributaria la información relativa a los movimientos de dinero derivados de sus relaciones financieras, profesionales, patrimoniales o económicas en general, salvo lo dispuesto en la legislación aplicable y, en este caso, cumpliendo y exigiendo el cumplimiento por las autoridades requirentes de todas las formalidades legalmente exigibles antes de efectuar la transmisión, todo ello sin perjuicio de la normativa sobre prevención y represión del blanqueo de dinero.

Artículo 34. Acceso a la Información de otros Sujetos afectados por la Hacienda Pública.

Los usuarios tienen derecho a oponerse a que las entidades financieras proporcionen información a la Hacienda Pública sobre hechos imposables de cuyos tributos no sean sujetos pasivos ni guarden relación alguna con los mismos, con sujeción a la normativa nacional de evasión de capitales.

Artículo 35. Colaboración en el Cumplimiento de los Deberes Tributarios

Los usuarios de servicios financieros tienen derecho a ser informados de los datos con trascendencia tributaria que las entidades financieras suministren a la Hacienda Pública en el marco de sus obligaciones de información, y que sea relevante al efecto de cumplimentar sus propias declaraciones tributarias.

Esta información con trascendencia tributaria se suministrará a los usuarios con la suficiente antelación para que pueda ser utilizada en sus correspondientes declaraciones ante la Hacienda Pública.

Artículo 36. Protección de la Información de Trascendencia Tributaria

Los usuarios de servicios financieros tienen derecho a que la transmisión de información por parte de las entidades financieras a la Hacienda Pública se encuentre circunscrita a los datos con trascendencia tributaria que esas entidades se encuentren obligadas a suministrar de acuerdo con la Ley.

Artículo 37. Intimidad.

Los usuarios tienen derecho a la protección de su intimidad personal y familiar.

Los usuarios tienen derecho a que las entidades financieras guarden secreto respecto de aquellas informaciones conocidas por razón de su actividad que pertenezcan al ámbito privado, cuando su difusión pueda atentar contra a la intimidad personal y familiar, salvo las excepciones normativamente impuestas.

Capítulo IV. Derechos Económicos de los Usuarios de servicios Financieros.

Artículo 38. Derecho al Ahorro.

Los poderes públicos promoverán la existencia de un sistema financiero que proporcione diversos productos o instrumentos de ahorro que no conlleven riesgo alguno para el mantenimiento de su patrimonio.

Cuando tales productos o instrumentos tengan carácter especulativo o generen riesgo de ocasionar una merma patrimonial en el usuario, éste deberá ser informado de la naturaleza de aquéllos y de las posibles consecuencias y riesgos de su contratación.

Artículo 39. Garantía del Ahorro.

Los poderes públicos promoverán la existencia de un sistema financiero estable, que garantice la recuperación del dinerario ahorrado en las entidades financieras.

Los usuarios tienen derecho a la existencia de un fondo estatal o internacional de garantía que facilite en lo posible la recuperación de su ahorro, en caso de quiebra o insolvencia de una entidad.

Artículo 40. Retorno del Ahorro.

Los usuarios o sus herederos tienen derecho a recuperar el dinero que tengan en las entidades financieras, ya sea por depósito u otro contrato propio de la práctica bancaria, de forma sencilla y rápida, con arreglo a la naturaleza de cada contrato.

La retención de dichas cantidades, cuando se produzca, deberá notificarse de forma justificada al usuario, para posibilitar el ejercicio de sus derechos. Solamente podrá retenerse el dinero por motivos contractual o legalmente previstos, por causa de incumplimiento de las deudas del usuario con la propia entidad financiera, por requerimiento justificado de la autoridad administrativa competente por impago de tributos o por requerimiento de la autoridad judicial competente en un litigio que tenga relación con el usuario.

Artículo 41. Derecho al Crédito.

Los usuarios tendrán derecho a obtener créditos equitativos de las entidades financieras cuando cumplan las prescripciones legales y su solvencia económica permita afrontar su devolución.

La concesión por las entidades financieras de facilidades crediticias a los usuarios no podrá restringirse por circunstancias tales como el sexo, raza, religión, opinión o cualesquiera otras condiciones análogas personales o sociales.

Las autoridades nacionales deberán prohibir aquellos productos que resulten abusivos para los usuarios, en particular aquellos que establecen el devengo de intereses abusivos sobre los intereses.

Los Estados adoptarán una política de promoción de microcréditos que facilite a los individuos la consecución de fondos suficientes y adecuados que les permitan alcanzar un nivel de vida digno para sí y los suyos.

Los Estados deberán adoptar las medidas adecuadas para lograr la eliminación absoluta de las prácticas de usura, determinando la responsabilidad de los sujetos que las lleven a cabo. En este sentido, se estimarán usurarias todas aquellas cantidades que aquellos perciban de los usuarios y que resulten manifiestamente excesivas según la legislación aplicable y las circunstancias de mercado, ya se reciban en concepto de interés o en otro distinto.

Artículo 42. Instrucciones del Cliente.

Los usuarios tienen derecho a modificar las instrucciones que hubiesen dado a las entidades relativas al pago de sus deudas y, en general, al movimiento de sus activos.

Las entidades financieras que hayan cumplido las modificaciones indicadas por los usuarios no serán responsables del incumplimiento de las deudas que como consecuencia de esas modificaciones se pudieran producir.

Los usuarios tendrán derecho a ordenar las transferencias de fondos, en la cuantía que determinen, a las asociaciones y demás entidades de defensa de sus derechos e intereses que determinen, sin que las entidades financieras puedan negarse a cumplir tales órdenes.

Artículo 43. Limitaciones a la Propiedad.

El derecho de Propiedad constituye uno de los principales mecanismos de subsistencia para el ser humano. En consecuencia, los usuarios solamente podrán ver suspendido su derecho de Propiedad sobre el ahorro cuando las necesidades justificadas de la economía nacional reconocidas por las autoridades internacionales exijan la congelación de los fondos de las entidades financieras. Dicha medida, que deberá en todo caso adoptarse por Ley, dará lugar a la adopción de adecuadas compensaciones o remuneraciones por la privación temporal de los fondos.

Los Estados promoverán la adopción de sistemas de protección del insolvente en los términos previstos en las leyes.

Capítulo V. Defensa de los Derechos de los Usuarios.

Artículo 44. Reclamaciones de los Usuarios.

Los usuarios tienen derecho a reclamar a las entidades financieras por el incumplimiento de las condiciones particulares, las condiciones generales establecidas por las entidades y las previsiones determinadas por la Ley en las operaciones relativas a los productos o servicios financieros prestados.

Por ello, las entidades financieras proporcionarán a los usuarios, de forma oportuna, información sobre las instancias ante quienes se puede reclamar y el procedimiento establecido al efecto.

Artículo 45. Entidades Receptoras de la Reclamación.

Las reclamaciones podrán formularse, de acuerdo con la normativa nacional aplicable en cada caso, ante el servicio que, a tal efecto, haya creado la autoridad bancaria o financiera de que se trate o ante los servicios de defensa del cliente de las propias entidades financieras, así como ante las autoridades públicas encargadas de su control y vigilancia.

Sin perjuicio de lo anterior, los usuarios podrán emplear los mecanismos de solución extrajudicial de conflictos que las partes hayan pactado, así como acudir a los tribunales en defensa de sus derechos.

Artículo 46. Defensa Colectiva de los Derechos de los Usuarios.

Las asociaciones de defensa de los usuarios, así como los organismos públicos competentes en la materia, podrán ejercitar las acciones en defensa de aquéllos relativas a las condiciones y circunstancias generales del mercado financiero, en los términos previstos en las leyes.

También podrán ejercitar la acción declarativa de nulidad de aquellas cláusulas que, por falta de reciprocidad, generen un desequilibrio desmesurado entre el usuario y la entidad. Todas aquellas cláusulas que den lugar a un desequilibrio excesivo en las posiciones de las partes se considerarán abusivas pudiendo los usuarios y las asociaciones solicitar su exclusión o anulación y el pago de los daños que se les hubiese ocasionado, también en los términos previstos en las leyes.

Artículo 47. Defensa Individual por los Propios Usuarios.

En los términos previstos en las leyes, los usuarios, a título individual, podrán ejercitar las acciones que permitan evitar la incorporación al contrato de que sean parte, de una condición general contraria a lo dispuesto en la presente Declaración o anular esa condición si ya se hubiera incorporado.

Artículo 48. Legitimación Activa en materia de Competencia Desleal.

Cuando los derechos e intereses de los usuarios se hayan visto afectados por actos de competencia desleal, podrán las asociaciones de defensa de aquéllos interponer las acciones correspondientes, en los términos previstos en las leyes.

Artículo 49. Daños y Perjuicios.

Los usuarios tienen derecho a la indemnización de los daños y perjuicios que les haya causado la actividad de las entidades financieras, cuando éstas no

hayan empleado la diligencia necesaria, así como al resarcimiento de los daños derivados del incumplimiento contractual.

También tienen derecho los usuarios a ser resarcidos de los daños morales debidamente justificados que la gestión de las entidades financieras les haya ocasionado. Los usuarios serán resarcidos de los daños producidos por los procesos que contra los mismos se hubiesen incoado, cuando tales daños fuesen injustificados, en los términos previstos en las leyes.

Los Estados y las entidades financieras quedarán exoneradas de su responsabilidad cuando el daño sea causa directa de un error inexcusable de los usuarios.

En todo caso, las entidades serán responsables del reembolso de las sumas que, depositadas por un usuario, entregue o transfiera de modo indebido a otro sujeto.

Artículo 50. Enriquecimiento injusto.

Las entidades financieras informarán a los usuarios de los gastos derivados de la entrega de los productos y prestación de los servicios financieros que ambas partes hubieran pactado. A tal efecto, los usuarios tienen derecho a conocer los servicios o productos por los que se les reclama el pago, sin que se pueda reclamar, en ningún caso, el pago de un producto o servicio ya remunerado.

Artículo 51. Carácter Civil de las Obligaciones derivadas del Impago.

La simple falta de pago de las obligaciones financieras asumidas por los usuarios no genera responsabilidad penal. En consecuencia, nadie podrá ser privado de su libertad por impago de sus deudas, ni impedido de su libre tránsito dentro o fuera de su país de residencia.

Artículo 52. Control de las Entidades Financieras.

La actividad de las entidades financieras estará sujeta, en los términos previstos en la Ley nacional, a la normativa de protección de usuarios y, en relación con ella, a los organismos nacionales y supranacionales encargados de la defensa de los usuarios. Estos organismos desarrollarán su labor con total independencia y con arreglo a un principio de profesionalidad. En su composición podrán participar las asociaciones de defensa de los usuarios.

Artículo 53. Derecho de Asociación de los Usuarios de Servicios Financieros.

Los usuarios tienen derecho a asociarse para la defensa de sus derechos e intereses de naturaleza financiera. Estas asociaciones tendrán funciones informativas y podrán además actuar antes las entidades financieras y los tribunales como representantes de los intereses de los usuarios.

Artículo 54. Agencia Internacional de Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Los Estados propondrán la creación de una Agencia Internacional dedicada a la protección de los derechos e intereses de los usuarios de servicios financieros. Su adecuado funcionamiento requiere que la misma esté integrada por representantes de los usuarios, de las entidades financieras y de los diversos Estados.

Igualmente se creará un Observatorio de Servicios Financieros que permita conocer de forma adecuada su estado en cada momento.