InDret
4.2026

El deber precontractual de explicaciones adecuadas en la contratación bancaria y los retos que plantea la digitalización

Roberto Couto Calviño
Universidade de Vigo

Sumario

El deber de explicaciones adecuadas resulta de necesario cumplimiento para las entidades de crédito antes de que buena parte de su clientela quede vinculada por cualquier contrato bancario, pero no ha venido mereciendo mucha atención doctrinal en España. Ello quizás se deba a un reconocimiento general demasiado sutil en nuestro Ordenamiento, a través de la normativa sectorial bancaria de transparencia y protección de la clientela. Ello contrasta con su más decidida positivación, en los últimos años, a partir de la transposición de disposiciones comunitarias dirigidas a la protección de los consumidores en ámbitos concretos, como el crédito al consumo o inmobiliario, o con la publicación de la última Directiva sobre servicios financieros a distancia con consumidores, todavía pendiente de su incorporación al Derecho interno español. Justamente, esta última disposición ha supuesto que el deber de explicaciones adecuadas se configure de manera protagónica y con algún detalle, sobre todo, a fin de contrarrestar los principales desafíos que plantea la digitalización a la hora de contratar en el mercado bancario. Por ello, resulta oportuno que sinteticemos la configuración jurídica actualmente existente del deber de explicaciones adecuadas en nuestro Ordenamiento y los aspectos más destacables que se habrán de incorporar con la transposición de la normativa comunitaria.

Abstract

The duty to provide adequate explanations is a mandatory requirement for credit institutions before almost all their customers are bound by any banking contract, but it has not received much attention in legal literature in Spain. This may be due to the fact that its recognition in our legal system, through sector-specific banking regulations on transparency and customer protection, has been too subtle. This contrasts with its more explicit codification in recent years, following the transposition of EU provisions aimed at consumer protection in specific areas, such as consumer or real estate credit, or with the publication of the last Directive on financial services contracts concluded at a distance, which has yet to be incorporated into Spanish domestic law. Precisely, this latter legal text has meant that the duty to provide adequate explanations is now configured in a prominent and particularly detailed manner, above all to counter the main challenges posed by digitalization when entering into contracts in the banking market. It is therefore appropriate to summarize the current legal framework of the duty to provide adequate explanations under our legal system and the most notable aspects that will be incorporated with the transposition of EU regulations.

Title: *The Duty to Provide Adequate Explanations in Banking Contracts and the Challenges Posed by Digitalization*

Palabras clave: Contratación bancaria, Explicaciones adecuadas, Información precontractual, Transformación digital, Contratación a distancia, Inteligencia artificial, Agentes inteligentes, Algoritmos, Intervención humana, Inclusión financiera
***Keywords*:** *Banking contracts, Adequate explanations, Pre-contractual*

information, Digital transformation, Contracts concluded at a distance, Artificial intelligence, Intelligent agents, Algorithms, Human intervention, Financial inclusion

-

DOI: 10.31009/InDret.2026.i4.05

InDret

4.2026

Recepción
26/06/2026
-
Aceptación
18/07/2026
-

Índice

-

1. Introducción
2. Configuración general del deber precontractual de explicaciones adecuadas en la contratación bancaria
2.1. Caracterización y reconocimiento normativo
a. Las explicaciones como información previa a la perfección del contrato
b. Reconocimiento normativo del deber de explicaciones adecuadas
c. Caracteres generales conforme a la regulación vigente
d. Necesidad de la previa segmentación de la clientela
2.2. Singularización y diferenciación respecto a otros deberes y servicios
a. Justificación y funciones específicas del deber de expliaciones adecuadas
b. Distinción del deber de asesoramiento respecto a las explicaciones adecuadas
2.3. Consecuencias del incumplimiento del deber de explicaciones adecuadas
a. Sanciones de carácter jurídico-público
b. Trascendencia jurídico-privada del incumplimiento del deber de explicaciones previas
3. El deber de explicaciones adecuadas frente a los retos que plantea la digitalización
3.1. Personalización frente a estandarización
a. Elementos generales de personalización
b. Adaptación formal y de contenido de las explicaciones
c. Indeterminación del momento en que deben facilitarse las explicaciones
d. Posibilidades de personalización que ofrece la digitalización
3.2. Humanización frente a robotización
a. Intervención humana a petición del cliente
b. Requisitos adicionales de los sistemas de inteligencia artificial
3.3. Inclusión y accesibilidad frente a interés comercial
a. La articulación del deber de explicaciones adecuadas como garantía de inclusión financiera
b. Mayor personalización y humanización para una mayor inclusión financiera
4. Conclusiones
5. Bibliografía

-

Este trabajo se publica con una licencia Creative Commons Reconocimiento-No Comercial 4.0 Internacional

1. Introducción*

Resulta evidente que nuestro Ordenamiento jurídico impone a las entidades de crédito, de modo general, el deber precontractual de ofrecer explicaciones adecuadas a buena parte de su clientela sobre los productos o servicios bancarios que ofrecen[1]. No obstante, no es tan común que doctrinalmente se singularice la existencia de dicho deber en el ámbito contractual bancario, donde usualmente ha venido mereciendo poca atención para la generalidad de la doctrina, más allá de referirlo someramente como uno más de los posibles modos de materialización de la preceptiva información previa a la contratación que habrán de facilitar los bancos. Esto contrasta un tanto, con lo que ocurre en los demás segmentos del mercado financiero, esto es, de seguros y de valores, donde las explicaciones previas a la contratación de tales productos o servicicios parece que tienen una mayor sustantividad, generadora también de mayor atención por parte de los autores. Sin embargo, creemos que se trata de un deber precontractual que, últimamente y, sobre todo, debido a las transformaciones ocasionadas por la creciente digitalización de la contratación, está llamado a adquirir mayor protagonismo, también en el ámbito bancario. De hecho, así se ha venido a poner de manifiesto, a tenor de las más recientes modificaciones normativas bancarias, ya promulgadas o en trance de incorporación a nuestro Ordenamiento jurídico, en materia de crédito inmobiliario, crédito al consumo o de servicios financieros a distancia.

Por tanto, ceñiremos nuestro estudio al deber precontractual de explicaciones previas en el ámbito bancario, por acomodación a los lógicos limites inherentes a un artículo doctrinal, a esa cierta carencia de atención pretérita que ha merecido, en contraste con los restantes mercados financieros, y en base a la actualización y trascendencia que las nuevas formas de contratación bancaria están suponiendo y supondrán en el futuro más próximo.

Efectivamente, la creciente digitalización de la contratación bancaria supone, al mismo tiempo, un reto y una oportunidad, a la hora de materializar el deber de explicaciones adecuadas y de que éstas desplieguen su plena eficacia en pos de un consentimiento válido y plenamente informado. El uso rutinario o exclusivo de las nuevas tecnologías por parte de las entidades de crédito a la hora de contratar con su clientela plantea ciertos desafíos que es necesario abordar, si queremos que las explicaciones adecuadas puedan desarrollarse eficazmente. Simultáneamente, el cabal cumplimento del deber de explicaciones adecuadas, permite conjurar, en buena medida, los principales peligros que comporta la contratación bancaria en un entorno de contratación altamente digitalizado.

Así pues, creemos que se hace oportuno ofrecer en el análisis que proponemos, en primer término, una síntesis dogmática a propósito del deber precontractual de explicaciones adecuadas en la contratación bancaria. Junto a la fundamentación normativa que ponga en evidencia el efectivo reconocimiento positivo de dicho deber, estimamos conveniente remarcar

* Roberto Couto Calviño (rcouto@uvigo.gal). El presente trabajo se ha realizado en el marco del Proyecto de Investigación PID-2023-149038OB-100: «Reformas legislativas recientes y pendientes en materia de contratación y competencia empresarial: entre la digitalización y la sostenibilidad», financiado por el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades.

[1] Terminológicamente, consideramos que es preferible hablar del deber de *explicaciones adecuadas*, en lugar del deber de *asistencia*, como ocasionalmente puede ser aludido por algún autor. A nivel positivo, aquélla es la expresión con que consta referido en los textos normativos que regulan tal deber, que reseñamos más adelante y, ciertamente, la denominación de deber de *asistencia* resulta más inespecífica.

su singularidad, ya que el mismo se muestra sutilmente diverso del más genérico deber de información precontractual, que también compete a las entidades de crédito, o del servicio específico de asesoramiento o recomentación, éste ya de carácter voluntario, que también podrían ofrecer tales entidades. Asimismo, en aras de una íntegra exposición de la configuración jurídica del deber que comentamos, también deviene de interés precisar su trascendencia y límites, en el marco del proceso de formación de los contratos bancarios, además de las posibles consecuencias que acarrearía su incumplimiento.

Las bases precedentes, aunque de carácter más descriptivo, resultan necesarias para acometer, ya con afán más constructivo, el estudio de las respuestas jurídicas que pueden darse a propósito de la articulación del deber de explicaciones adecuadas, frente a los desafíos que supone la digitalización. Justamente, como instrumento normativo de referencia, al margen de su estricto ámbito de aplicación, en cualquier caso, claramente aplicable para la contratación en entornos fuerte o exclusivamente automatizados o digitalizados, debemos centrar nuestra atención, mayormente, en la Directiva (UE) 2023/2673 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de noviembre de 2023 (abreviadamente, de ahora en adelante DSFD), por la que se modifica la Directiva 2011/83/UE en lo relativo a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia y se deroga la anterior Directiva 2002/65/CE, relativa a tales servicios y que habrá de ser objeto de pronta transposición al Derecho interno español.

Por tal motivo, se hace una revisión de los eventuales problemas generales que la digitalización supone o cabe detectar, para el idóneo desarrollo del proceso de contratación bancaria y de las soluciones que para ello parece suscitar la DSFD.

Asimismo, como no puede ser de otra manera, tales soluciones se ponen en relación con la normativa más general aplicable en el contexto que tratamos, concretamente, con el Reglamento 2024/1689, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de Inteligencia artificial (abreviadamente, RIA), o el Reglamento 2022/2554, de 14 de diciembre de 2022, sobre la Resiliencia operativa digital del sector financiero (de ahora en adelante, DORA), a fin de dotar de la debida coherencia con el Ordenamiento vigente, las disposiciones de transposición que se adopten. Todo ello, sin olvidar los fines últimos alrededor de los cuales cabe articular las eventuales respuestas frente a los riesgos que la digitalización conlleva, en torno a las que también estructuramos nuestra exposición en este apartado, que se concretan en garantizar una óptima personalización, humanización e inclusión en los procesos de contratación bancaria moderna.

2. Configuración general del deber precontractual de explicaciones adecuadas en la contratación bancaria

2.1. Caracterización y reconocimiento normativo

El deber precontractual de explicaciones adecuadas puede incardinarse en la categoría general de la información previa a la contratación que las entidades de crédito facilitan a su clientela. Sin embargo, no cabe identificar exactamente una y otra cosa. Claramente, se trata de un deber singular y de contornos propios que resulta preciso poner de manifiesto.

a. Las explicaciones como información previa a la perfección del contrato

Antes de que el contrato bancario se perfeccione, la entidad ofrece a la clientela información variada, de la más diversa índole y a través de diferentes canales de comunicación, ya sea en forma de anuncios y publicidad, folletos informativos normalizados, los propios documentos contractuales y, como no, las explicaciones verbales o escritas que facilite para el mejor entendimiento del producto o servicio a contratar. Todo ello es y contiene información previa al contrato, la cual, en un entorno enfáticamente mediatizado por la buena fe, como es el de la contratación bancaria, debe estimarse que tiene trascendencia contractual.

De esta manera, cabe afirmar que la información preliminar, en la contratación bancaria, va más allá de los márgenes que, desde un punto de vista material, impone el contenido tipificado como tal[2]. Las entidades de crédito, a la luz de la regulación existente, no sólo habrán de contemplar de manera coherente y como información previa a la contratación, la que como tal se recoge expresamente en la normativa aplicable, sino todo lo que antecede a la perfección del contrato y, adicionalmente, deben facilitar toda la que sea precisa para que la clientela comprenda, en la mejor medida posible, los caracteres esenciales y el alcance de lo que contrata, asegurándose de que adopta una decisión libre y suficientemente informada. Justamente, por esta razón se explica la necesidad de que el banco facilite explicaciones adecuadas.

El mero incremento de la cantidad de información a suministrar a la clientela no garantiza un conocimiento más completo del objeto del contrato y, por tanto, un consentimiento mejor informado. Resulta preferible incidir en los aspectos cualitativos de la información, más que en los cuantitativos[3], alcanzando así una adecuada proporcionalidad sin abrumar a la clientela[4]. A tal fin, es necesario que la entidad de crédito asuma una actitud proactiva y no de mera disponibilidad o entrega de la información preliminar legalmente preceptiva.

b. Reconocimiento normativo del deber de explicaciones adecuadas

En términos positivos, el artículo 5 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de Ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito (LOSSEC), dispone de manera general que las entidades de crédito «actuarán de manera honesta, imparcial, transparente y profesional, con respeto a los derechos y los intereses de la clientela». Conforme a ello, se añade en el mismo precepto que toda información dirigida a la clientela, incluida la de carácter publicitario, «deberá ser clara, suficiente, objetiva y no engañosa». Lo anterior resulta coherente con lo que, de forma un tanto asistemática, ya había venido a disponer el artículo 29.1 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible (LES), en su párrafo quinto, donde se refiere que «las entidades facilitarán a los consumidores, de manera accesible y, en especial, a través de la oportuna información precontractual, las explicaciones adecuadas para que puedan evaluar si todos los productos bancarios que les ofrecen, en particular los depósitos a plazo y los créditos o préstamos hipotecarios o personales, se ajustan a sus intereses, necesidades y a su situación

[2] Sobre esta cuestión, vid. ampliamente las apreciaciones que ya pusimos de manifiesto en COUTO CALVIÑO, *Formación y forma de los contratos bancarios electrónicos*, 2020, pp. 178 ss.; o también HERNÁNDEZ PAULSEN, *La obligación precontractual de la entidad de crédito de informar al cliente en los servicios bancarios y de inversión*, 2014, pp. 112 ss.

[3] Cfr. CUÑAT EDO/MARIMÓN DURÁ, «La convergencia en el régimen jurídico del asesoramiento en los mercados de crédito, de valores y de seguros», *Revista de Derecho del Sistema Financiero*, núm. 2, 2021, p. 17.

[4] Cfr. QUINTÁNS EIRAS, «Algunas claves para una revisión de la obligación de información y asesoramiento en la comercialización de seguros: racionalización informativa y transformación digital», *Revista de Derecho del Sistema Financiero*, núm. 6, 2023, p. 15.

financiera, haciendo especial referencia a las características esenciales de dichos productos y los efectos específicos que puedan tener sobre el consumidor, en especial las consecuencias en caso de impago».

En desarrollo de lo anterior, el artículo 9 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de Transparencia y protección del cliente de servicios bancarios (OTPCSB) establece que «(l)as entidades de crédito deberán facilitar a todo cliente explicaciones adecuadas y suficientes para comprender los términos esenciales de todo servicio bancario ofertado y adoptar una decisión informada, teniendo en cuenta sus necesidades y su situación financiera». Nótese que, aunque la norma se refiere «a todo cliente», sin embargo, el artículo 2 OTPCSB, circunscribe la condición de tales, para determinar su ámbito de aplicación, a las personas físicas. Tras la reforma operada en el señalado artículo 2 por la Orden ETD/699/2020, de 24 de julio, cuando el cliente «actúe en el ámbito de su actividad profesional o empresarial», se podrá acordar que no se aplique total o parcialmente lo previsto en la OTPCSB, con la excepción de lo establecido en el capítulo II del título III de ésta para los créditos y préstamos inmobiliarios, con lo cual, sería dable entender que resultará necesaria una renuncia expresa a tal aplicación, por parte de tal clientela profesional o empresarial, para que no deban aplicarse las previsiones de la OTPCSB sobre las explicaciones adecuadas.

En cualquier caso, tales explicaciones incluirán «la aclaración del contenido de la información y comunicaciones a las que se refiere esta orden», es decir, los elementos singulares o expresamente determinados en la propia OTPCSB sobre los que habrá de informar la entidad, así como «una indicación sobre las consecuencias que la celebración de un contrato de servicios bancarios pueda tener para el cliente».

Complementariamente, la Norma quinta de la Circular 5/2012, de 27 de junio, 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 (CTSBR) establece que tales explicaciones se facilitarán «(a)ntes de iniciar cualquier relación contractual con un cliente», e «incluso en el caso de operaciones y servicios en los que no se haya establecido legalmente una información precontractual específica», señalándose diversos extremos concretos a incluir en las explicaciones, en función del contrato bancario de que se trate. Se añade, asimismo, que para los productos o servicios bancarios que impliquen riesgos especiales[5], de difícil comprensión por el cliente[6], especialmente onerosos para éste por su cuantía o duración, o cuya comercialización se acompañe de una recomendación personalizada (especialmente en el caso de campañas de distribución masiva de aquéllos), las entidades deberán extremar la diligencia en las explicaciones, con el fin de que el cliente pueda comprender las características del producto y de que sea capaz de adoptar una decisión informada y evaluar, de acuerdo con sus conocimientos y experiencia, la adecuación del producto ofrecido a sus intereses. Para ello se recabará del cliente «la información adecuada sobre sus necesidades y su situación financiera, y ajustarán la información que le suministren a los datos así recabados».

Con referencia a productos o servicios bancarios específicos, el artículo 11 de la vigente Ley 16/2011, de 24 de junio, de Contratos de crédito al consumo (LCCC), por su parte, prescribe que

[5] Se ejemplifican como tales, en la Circular 5/2012, el de una remuneración nula en los depósitos estructurados o híbridos con garantía del principal, o el de un potencial aumento significativo del coste del préstamo como consecuencia de sus características específicas.

[6] Esto es, que «requieran la evaluación de múltiples aspectos, tales como la evolución (pasada o futura) de índices de referencia o del precio de productos vinculados cuya contratación resulte necesaria».

se «facilitarán al consumidor explicaciones adecuadas de forma individualizada para que éste pueda evaluar si el contrato de crédito propuesto se ajusta a sus intereses, a sus necesidades y a su situación financiera, si fuera preciso explicando la información precontractual, las características esenciales de los productos propuestos y los efectos específicos que pueden tener sobre el consumidor, incluidas las consecuencias en caso de impago por parte del mismo». Esta norma está llamada a ser modificada, a fin de transponer la Directiva (UE) 2023/2225, de 18 de octubre de 2023 (en adelante, DCC) y, de hecho, hace escasos meses, se hacía público un Anteproyecto de Ley de Contratos de crédito al consumo, donde en su artículo 27 se hace mención expresa al deber que nos ocupa[7]. Adicionalmente, de manera un tanto inopinada, en términos de técnica legislativa, pese al título de este documento prelegislativo, se ha aprovechado para recoger también en el mismo, en su Disposición final tercera, la transposición de la DSFD.

Por otro lado, la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los Contratos de crédito inmobiliario (LCCI), comienza en su artículo 5 señalando que las entidades o intermediarios, en la concesión y prestación de su asesoramiento sobre tales productos, «actuarán de manera honesta, imparcial, transparente y profesional, respetando los derechos y los intereses de los prestatarios», y que para ello «se basarán en la información sobre las circunstancias del prestatario y en cualquier requisito específico que éste haya dado a conocer, así como en hipótesis razonables sobre los riesgos para su situación durante la vigencia del contrato» o «también en la información obtenida del prestatario sobre su situación personal y financiera, así como sobre sus preferencias y objetivos, de modo que puedan recomendar contratos de préstamo adecuados». Ulteriormente, el artículo 14.2 LCCI añade que se suministrará al cliente «toda la información que fuera necesaria», en particular, dando respuesta a las consultas que formule acerca del contenido, significado y trascendencia práctica de los documentos informativos que habrán de entregársele con carácter previo a la firma del contrato[8], con ejemplos de aplicación práctica de las cláusulas financieras, en diversos escenarios de coyuntura económica, en especial de las relativas a tipos de interés y, en su caso, de los instrumentos de cobertura de riesgos financieros que se vayan a suscribir con ocasión del préstamo.
Por tanto, también estas disposiciones legales vienen a configurar un deber precontractual de explicaciones adecuadas, aunque no se nombre de tal modo, pero que es posible identificar y que presenta ciertas notas comunes que lo singularizan.

c. Caracteres generales conforme a la regulación vigente

De la normativa reseñada, se pone de manifiesto que las explicaciones adecuadas se integran en la información precontractual, pues deben darse antes de la perfección del contrato, sin perjuicio de otras explicaciones que procedan ulteriormente en el marco del normal desarrollo

[7] Puede consultarse el documento en la web del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa: https://portal.mineco.gob.es/gl-es/ministerio/participacionpublica/audienciapublica/Paxinas/anteproyecto-ley-contratos-credito-consumo.aspx (fecha consulta: 25/05/2026).

[8] Los documentos a entregar se precisan en el artículo 14.1 LCCI y, concretamente, son la Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN), la Ficha de Advertencias Estandarizadas (FiAE), un documento en el que se expresen las cuotas periódicas a satisfacer por el prestatario en diferentes escenarios de evolución de los tipos de interés, para el caso de que el préstamo sea a interés variable, una copia del proyecto del contrato, una hoja explicativa desglosando los gastos que corresponden a cada una de las partes del contrato y otros que se detallan para los supuestos de subrogación, contratación adicional de un seguro de pagos o formalización en escritura pública.

y ejecución del contrato, en cmplimiento de la regulación que resulte de aplicación en el caso concreto. Pero la normativa bancaria viene a singularizar y regular las explicaciones a ofrecer con carácter previo a la perfección, que devienen necesarias para que pueda haber un consentimiento válido y plenamente informado, por lo que revisten una importancia trascendental para la formación del contrato[9]. Sobre éstas es sobre las que centraremos nuestra atención.

Las explicaciones no sustituyen el cumplimiento de las obligaciones de información preliminar establecidas normativamente, que más bien son el punto de partida de aquéllas, aunque también son necesarias[10]. Se trata de un deber profesional que incumbe a la entidad de crédito o sus representantes, y la parte destinataria serán los clientes personas físicas, consumidoras o no consumidoras, salvo renuncia expresa de éstas, conforme a lo señalado, ya sea en su condición de obligados principales del contrato de que se trate, accesoriamente o como garantes[11]. Aunque la LCCC o la LCCI circunscriben dicho deber a personas físicas que además sean consumidores, dado el ámbito subjetivo de aplicación que tales disposiciones dibujan, sin embargo, la normativa sectorial bancaria permite una aplicación más amplia del deber, al margen de la condición de consumidora o no de la clientela, conforme a lo ya apuntado.

En base a la consideración de las explicaciones como información previa legalmente exigible, cabe entender que deberán facilitarse gratuitamente por la entidad, vista la previsión contenida en el artículo 6 OTPCSB, reiterada en el punto 1 de la Norma sexta de la CTSBR y acorde también con lo establecido en el artículo 10 de la LCCC. Aunque no se recoja una previsión similar en la LCCI, entendemos que resulta igualmente aplicable la gratuidad que comentamos para los contratos de crédito inmobiliario, conforme a lo dispuesto de modo general por la OTPCSB y la CTSBR.

Asimismo, a falta de determinación legal en contra, las explicaciones de la entidad, tanto pueden ser verbales como por escrito. No obstante, si la entidad quiere asegurar la prueba del cumplimiento de su obligación, resultaría conveniente que lo fueran por escrito, que sería lo más usual en un ámbito de contratación electrónico o, al menos, en soporte duradero[12].

---

[9] Cfr., entre otros, GONZÁLEZ JIMÉNEZ, «Las explicaciones adecuadas en los contratos de consumo del entorno digital y su complementariedad con el control de transparencia material», en MIRANDA SERRANO/PAGADOR LÓPEZ (dir.), *Cuestiones actuales de Derecho de la contratación y la competencia empresarial ante la digitalización y la sostenibilidad*, Barcelona, Atelier, 2025, pp. 121 ss.; y MARTOS CALABRUS, «Análisis del cumplimiento de los deberes de transparencia en los contratos de crédito inmobiliario», *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*, vol. 13, núm. 1, 2022, p. 43, destacando el primero, además, la relación de vinculación directa, no de dependencia, pero sí de complementariedad, entre el cumplimiento del deber de explicaciones adecuadas y el control de transparencia material, permitiendo su anticipación. Conforme a esto, si el deber de dar explicaciones adecuadas se cumple, con ello se diluye el eventual carácter sorpresivo de una estipulación negocial y, por contra, la elusión de aquel cumplimiento aboca a una evaluación posterior acerca de la transparencia material exigible.

[10] Cfr. QUINTÁNS EIRAS, *RDSF*, núm. 6, 2023, p. 23.

[11] Cfr. VILLANUEVA LUPIÁN, «Asistencia y asesoramiento profesional en la Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario y su desarrollo normativo. Consideraciones críticas», *Revista de Derecho Civil*, vol. VII, núm. 3, 2020, p. 80.

[12] La jurisprudencia comunitaria ha tenido la oportunidad de perfilar el concepto de *soporte duradero*, en el ámbito de la contratación a distancia, en resoluciones como la STJUE, Sala Tercera, asunto C-49/11, *Content Services*, de 5 de julio de 2012 (ECLI:EU:C:2012:419), párrs. 33 ss.; o la STJUE, Sala Tercera, asunto C-375/15, *BAWAG PSK Bank*, de 25 de enero de 2017 (ECLI:EU:C:2017:38), párr. 54; de las que se concluye que resulta exigible que se asegure el acceso y reproducción idéntica al cliente durante un periodo de tiempo adecuado, sin posibilidad de modificación unilateral de su contenido por la entidad.

Junto a todo lo anterior, sobre todo, debemos destacar que las explicaciones habrán de resultar adecuadas y suficientes, a tenor de lo que expresamente se prevé en la normativa sectorial de transparencia. Precisamente, la normativa general de protección de los consumidores, a propósito de la necesidad de garantizar la debida transparencia, tanto en su plano formal como, sobre todo, material[13], ha tenido mucho que ver en la progresiva configuración del deber de explicaciones que comentamos, incidiendo en su necesaria adecuación y suficiencia[14]. La adecuación, supone tomar en consideración a la persona destinataria de la información. Esto determina que la información a transmitir no puede ser simplemente estándar, sino adaptada a las circunstancias concretas de la clientela. A tal fin, el artículo 9 OTPCSB señala dos parámetros a tener en cuenta, como son las necesidades y la situación financiera del cliente. Para la concreción de las necesidades del cliente habrá que tomar conocimiento preciso de su situación y expectativas, tanto a nivel personal como profesional. Respecto a su situación financiera, deberá averiguarse su nivel de ingresos, así como los gastos o compromisos económicos, ya asumidos o esperables. En resumen, habrá de establecerse el perfil del cliente[15].

d. Necesidad de la previa segmentación de la clientela

En el ámbito bancario no se establece de manera expresa una obligación general de segmentación por perfiles de la clientela, en función de su situación o necesidades financieras,

[13] Para un análisis doctrinal general y exhaustivo sobre el control de transparencia de las condiciones generales y cláusulas predispuestas en la contratación bancaria, vid. MIRANDA SERRANO, «El control de transparencia de condiciones generales y cláusulas predispuestas en la contratación bancaria», *Indret: Revista para el Análisis del Derecho*, núm. 2, 2018, pp. 1 ss. Y, más específicamente, poniendo de manifiesto la idoneidad de las explicaciones adecuadas como herramienta para alcanzar la necesaria transparencia material, vid., entre otros, GONZÁLEZ JIMÉNEZ, «Las explicaciones adecuadas en los contratos de consumo del entorno digital y su complementariedad con el control de transparencia material», en MIRANDA SERRANO/PAGADOR LÓPEZ (dir.), *Cuestiones actuales de Derecho de la contratación y la competencia empresarial ante la digitalización y la sostenibilidad*, Barcelona, Atelier, 2025, pp. 121 ss.; MARTOS CALABRUS, «Análisis del cumplimiento de los deberes de transparencia en los contratos de crédito inmobiliario», *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*, vol. 13, núm. 1, 2022, p. 43; SARTORIS, «Banking Contracts: The Concept of Transparency and Its Evolution», *European Journal of Privacy Law & Technologies*, vol. 2021, núm. 2, 2021, p. 29; LUZAK/JUNUZOVIK, «Blurred Lines: Between Formal and Substantive Transparency in Consumer Credit Contracts», *Journal of European Consumer and Market Law*, vol. 8, núm. 3, 2019, p. 105.; o BROWN, «EU and UK Consumer Credit Regulation: Principles, Conduct, and Consumer Protection: Divergence or Convergence of Approach», *European Business Law Review*, vol. 26, núm. 4, 2015, p. 564.

[14] En tal sentido, jurisprudencialmente, vid. STJUE, Sala Segunda, asunto C-186/16, *Andriciuc*, de 20 de septiembre de 2017 (ECLI:EU:C:2017:703), párr. 51; STJUE, Gran Sala, asunto C-125/18, *Gómez del Moral*, de 3 de marzo de 2020 (ECLI:EU:C:2020:138), párr. 56; o a nivel interno, STS 158/2019, Civil, de 14 de marzo (ECLI:ES:TS:2019:773), fundamento de derecho octavo, puntos 13 ss.; o STS 1590/2025, Civil, de 11 de noviembre (ECLI:ES:TS:2025:4876), fundamento de derecho séptimo, punto 3; incidiéndose en todas las referidas resoluciones jurisdiccionales en la necesaria comprensión y que la transparencia presupone ir más allá de un mero cumplimiento formal de los deberes informativos.

[15] La necesidad de modular el deber de información que tiene la entidad de crédito, en función de la naturaleza de la operación y la cualificación del cliente, ha sido ampliamente destacada por la doctrina francesa, tal y como puede verse en BONNEAU, *Droit bancaire*, 11ª ed., Librairie Générale de Droit et de Jurisprudence, Paris, 2015, pp. 415 ss., recogiendo reiterada jurisprudencia al respecto; ATTARD, «L'execution de son devoir de conseil par le banquier», *Revue Trimestrielle de Droit Commercial et de Droit Économique,* núm. 4, 2013, pp. 640 ss.; y GAVALDA/STOUFFLET, D*roit bancaire: Institutions, comptes, operations, services*, 8ª ed., LexisNexis, Paris, 2010, p. 164. En la doctrina española, vid. ARROYO AMAYUELAS, «La política de préstamo responsable en la Unión Europea. En particular, la valoración del mérito crediticio», *Revista de Derecho Bancario y Bursátil*, núm. 149, 2018, p. 8, haciéndose eco de la política del préstamo responsable, incorporada a partir de la Directiva 2008/48, de 23 de abril de 2008, sobre Crédito al consumo y, de manera más decidida, con la Directiva 2014/17, de 28 de febrero, sobre los Contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial.

sus aptitudes, experiencia o circunstancias pertinentes, en contraste con lo establecido en el ámbito del mercado de valores[16] y también, aunque de manera más vaga y asistemática, en el del mercado de seguros[17]. No obstante, podemos decir que tal exigencia, viene a resultar necesaria a la postre[18]. De manera obvia, para ciertos contratos sí resultaría directamente preceptiva, como es el caso de los contratos de crédito al consumo, a tenor de lo expresamente previsto en el artículo 14 LCCC[19]. También se contempla de manera expresa tal obligación para algunos de los contratos bancarios más comunes, como son los contratos de crédito inmobiliario, en el artículo 11 LCCI, o para los de préstamo o crédito en general, en el artículo 18 OTPCSB[20]. De forma sustancialmente similar, en tales preceptos se impone a las entidades de crédito, antes de que se celebren cualesquiera contratos de dicha índole, el deber de evaluar la capacidad del cliente para cumplir con las obligaciones derivadas de los mismos, conforme a procedimientos específicos para ello, en base a las distintas fuentes y comprobaciones que se detallan[21]. Pero al margen de los contratos señalados, de modo general, cabe decir que los mandatos que veíamos a propósito de las explicaciones adecuadas, en el artículo 9 OTPCSB y en la Norma quinta de la CTSBR, van a suponer siempre una previa evaluación de la clientela, con independencia del tipo de contrato bancario que se pretenda formalizar, pues no de otro

[16] Vid. artículos 192 ss., 203, 204 y 205 de la Ley 6/2023, de 17 de marzo, de los Mercados de valores y de los servicios de inversión.

[17] Vid. artículo 175 del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero.

[18] Cfr. STJUE, Sala Cuarta, asunto C-449/13, *CA Consumer Finance*, de 18 de diciembre de 2014 (ECLI:EU:C:2014:2464), sobre todo, párr. 49, conforme a la cual, si bien en estricta legalidad, a la luz de la Directiva 2008/48/CE no se declaró necesaria la previa evaluación de la solvencia del cliente para facilitarle las explicaciones adecuadas, se reconoce que, una vez efectuada dicha evaluación, las explicaciones debían adaptarse a la evaluación, de lo que se sigue que, cuando menos, la evaluación previa resulta conveniente, en aras de la debida adecuación de las explicaciones a ofrecer.

[19] El artículo 14 LCCC prescribe que, antes de que se celebre un contrato relativo a una operación de crédito al consumo, la entidad prestamista deberá evaluar la solvencia del consumidor, «sobre la base de una información suficiente obtenida por los medios adecuados a tal fin». Para ello, las entidades deberán contar con procedimientos internos específicamente desarrollados y periódicamente revisables, mediante los que se permita evaluar la situación económico-financiera y expectativas de sus clientes. Así se ha reconocido, de manera reiterada por la jurisprudencia comunitaria, tal y como resulta, entre otras, de la STJUE, Sala Segunda, asunto C-679/18, *OPR-Finance*, de 5 de marzo de 2020 (ECLI:EU:C:2020:167), párrs. 20 s.; o la STJUE, Sala Tercera, asunto C-755/22, *Národuj*, de 11 de enero de 2024 (ECLI:EU:C:2024:10), párrs. 33 ss, recogiendo otras muchas resoluciones. De manera más exhaustiva en los artículos 31 a 33 del Anteproyecto de Ley de Contratos de crédito al consumo que antes mencionábamos, se establece también la obligación de evaluar la solvencia del consumidor, a fin de prevenir las prácticas de préstamo irresponsables y el endeudamiento excesivo.

[20] En las normas citadas se vienen a concretar, para los distintos contratos de préstamo o crédito, lo que ya se disponía en el artículo 29.1 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible (LES), que impone a las entidades de crédito la obligación de evaluar la solvencia del potencial cliente, antes de que se celebre el contrato de crédito o préstamo, «sobre la base de una información suficiente», incluyendo como tal la facilitada por el solicitante, así como la resultante de la consulta de ficheros automatizados de datos.

[21] Sobre los aspectos o criterios a tomar en consideración para la evaluación de la solvencia de la clientela, pueden servir de referencia los recogidos en el artículo 11.1 de la Ley 5/2019, tal y como señalan CUÑAT EDO/MARIMÓN DURÁ, *RDSF*, núm. 2, 2021, p. 45, donde se citan: la situación de empleo, los ingresos presentes, los previsibles durante la vida del préstamo, los activos en propiedad, el ahorro, los gastos fijos, los compromisos ya asumidos, y el nivel previsible de ingresos a percibir tras la jubilación, en el caso de que se prevea que una parte sustancial del crédito o préstamo se continúe reembolsando una vez finalizada la vida laboral. Ademas, sobre el contenido concreto de este deber, vid. MAYORGA TOLEDANO, «La evaluación de la solvencia del cliente en la concesión de créditos», en MIRANDA SERRANO/PAGADOR LÓPEZ (dir.), *Retos y tendencias del Derecho de la contratación mercantil*, Marcial Pons, Madrid, 2017, pp. 510 ss.; y poniendo de manifiesto lo positivo que resulta la evaluación previa de la solvencia del cliente, en lo que supone de materialización del principio de responsabilidad en la concesión del crédito por parte de las entidades bancarias, ÁLVAREZ RUBIO, «Información y actuaciones previas a la celebración del contrato en la nueva Ley de Crédito al Consumo», *Boletín del Ministerio de Justicia*, núm. 2152, 2013, p. 22.

modo podrían las entidades de crédito acomodar sistemáticamente, de manera no arbitraria, las explicaciones que habrán de facilitar a la situación y necesidades efectivas de los destinatarios de sus productos y servicios.

La necesaria suficiencia de las explicaciones, por su parte, aunque pudiéramos considerarla implícita en su adecuación, propicia con mayor evidencia que la entidad de crédito no sólo podrá, sino que deberá ir más allá de la información típica exigible usualmente[22]. El efectivo cumplimiento del deber que comentamos se establece en función de la cabal comprensión de lo que contrata por parte del cliente y no, simplemente, en que se le haya facilitado la información preceptiva mínima. La información típica, desde luego, cabe reputarla como necesaria, pero podrá resultar o no suficiente, en función de las circunstancias. De ahí que, tal y como expresamente se indica en el artículo 9 OTPCSB, las explicaciones comprenderán la aclaración de la información típica o mínima preceptiva, pero no sólo ésta estrictamente, con especial énfasis en las consecuencias que puede tener el contrato bancario para el cliente o sus posibles riesgos.

En cualquier caso, la suficiencia también quedará subordinada a la previa determinación efectiva del perfil del cliente, pues sólo la concreción y evaluación de sus circunstancias permitirá estimar las explicaciones como suficientes. Esto supone que, para el caso de que el cliente resultase experto, hasta el punto de hacer las explicaciones innecesarias, no debería soslayarse la previa determinación de su perfil, dejando constancia de ello, así como del ofrecimiento de explicaciones, cuando menos.

2.2. Singularización y diferenciación respecto a otros deberes y servicios

Tal y como anticipábamos en el apartado precedente, las explicaciones adecuadas constituyen una de las posibles manifestaciones de la información precontractual, pero resulta precisa su singularización en base a su consideración normativa particular.

Antes de que el contrato bancario se perfeccione, el cliente recibe información de diversa índole. En función del alcance que pueda tener esa diversa información en sentido amplio, previa al contrato bancario, la doctrina jurídica ha venido distinguiendo, desde hace ya algún tiempo, primeramente, una información más fáctica y objetiva, aunque pueda ser personalizada, junto a otra información de carácter asistencial, distinta, a su vez, de la información que comporta consejo o recomendación particular. Según cada uno de estos tipos de información, jurídicamente, cabe hablar de distintos deberes u obligaciones que pueden corresponder a la entidad de crédito con su clientela[23].

a. Justificación y funciones específicas del deber de expliaciones adecuadas

A la hora de formalizar un contrato bancario la entidad de crédito tiene el deber de informar en sentido estricto, esto es, de facilitar a la clientela de manera básica y neutra la información legal y típica preceptiva, pura y simplemente. Pero, además de lo anterior, también es posible

[22] Cfr. PABLO-ROMERO GIL-DELGADO, «La cuenta corriente a la luz de la Ley de servicios de pago (y de las normas de transparencia)», *Revista de Derecho Bancario y Bursátil*, núm. 129, 2013, p. 86.

[23] Vid. sobre todo, VILLANUEVA LUPIÁN, *RDC*, vol. VII, núm. 3, 2020, pp. 72 s.; o, en la doctrina comparada europea, ATTARD, *RTDCDE,* núm. 4, 2013, pp. 639 s.; BONNEAU, *Droit bancaire*, 11ª ed., 2015, p. 417 ; MARIMÓN DURÁN, *La tutela del usuario en el contrato bancario electrónico*, Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2010, pp. 84 s.; y LLOBET I AGUADO, *El deber de información en la formación de los contratos*, Marcial Pons, Madrid, 1996, pp. 34 ss.

detectar la existencia de otros deberes informativos complementarios que, si bien redundan en realizar una labor de información, tienen un cariz más proactivo, como son el deber de asistencia, de advertencia y de dar toda la información adicional que en función de las circunstancias o el contexto, resulten convenientes para que el cliente alcance un consentimiento plenamente informado y válido.

Efectivamente, informar no significa exactamente asistir, ni advertir o ir más allá de la transmisión de ciertas menciones, por cuanto informar resulta más aséptico y tiene un claro matiz objetivo. En contraste, las explicaciones adecuadas comportan un deber de asistencia, dando respuesta a las dudas que la clientela plantee, aclararar lo necesario tomando en consideración su perfil y advertir de los riesgos que asume, ayudándolo así a decidir.

En la formación del contrato bancario, normativamente, se imponen a la entidad de crédito, de modo general, tanto el deber de información, ceñido a dar a conocer los extremos que legalmente se determinan, como el deber de facilitar explicaciones adecuadas. Por el contrario, el deber de asesoramiento no resulta de carácter necesario, sino que es voluntario y constituye un servicio bancario que puede suscribir el cliente o no, dado que supone una mayor injerencia en la esfera patrimonial de la clientela que rebasa claramente el ámbito delimitado por la formación de un contrato determinado[24].

El deber de explicaciones adecuadas, vinculado y complementario del más general de información preliminar o previa a la perfección del contrato bancario, también resulta diverso del deber de facilitar explicaciones derivado de la transparencia que impone el uso de sistemas automatizados o sistemas inteligentes en la contratación para la concesión de crédito[25]. Aquél vincula a las entidades de crédito con buena parte de su clientela a la hora de formalizar todo tipo de contrato bancario, no sólo con respecto a los contratos de crédito o, más específicamente, en los que intervenga algún sistema automatizado o inteligente para la valoración crediticia de la clientela. El deber que comentamos, en tanto que precontractual, también resulta diverso y existirá, al margen de otros eventuales deberes de facilitar explicaciones o proporcionar información posterior a la contratación o en ejecución y a lo largo de la vida del contrato bancario.

Todos los deberes de información precontractual que competen a la entidad de crédito, incluyéndose por tanto el deber de facilitar explicaciones adecuadas, encuentran su fundamento último en la buena fe en sentido objetivo, que habrá de imperar a lo largo de toda la vida del contrato y también en la fase anterior a su perfección y consumación, e incluso primar sobre el ansia comercializadora de las entidades de crédito[26]. El mercado bancario constituye un entorno de común desigualdad práctica entre las partes, sobre todo, cuando el cliente, resulta ser consumidor. Pero aun cuando no lo sea, el grado de complejidad de muchos contratos bancarios y su especial trascendencia patrimonial, convierten la contratación bancaria en un ámbito donde la apelación a la buena fe del banco, como empresario o

[24] A nivel normativo y doctrinalmente, se observa cierta vacilación terminológica, sobre todo, en el uso de los términos *asistencia* y *asesoramiento*. Nosotros hemos preferido acoger una clara distinción entre la asistencia, de una parte, y el *asesoramiento* o la *recomendación*, por otro lado, asumiendo que el asesoramiento o la recomendación participan de ese carácter que comentamos, más intrusivo patrimonialmente.

[25] Sobre esta cuestión, vid. particularmente, ARROYO AMAYUELAS, «La transparencia del algoritmo en la concesión de créditos. El derecho del consumidor a solicitar explicaciones adecuadas», en ARROYO AMAYUELAS/ARTZ/KINDL (coord.), *Digitalisierung und Schuldrecht*, Nomos, Baden-Baden (Alemania), 2026, pp. 245 ss.

[26] Cfr. MARIMÓN DURÁN, *La tutela del usuario en el contrato bancario electrónico*, 2010, pp. 84 s.

profesional propio del mercado de crédito, resulta especialmente pertinente. De ahí que la información previa a proporcionar por la entidad bancaria necesariamente vaya más allá del aséptico traslado de los extremos que la ley prevé y acabe por tener que incorporar también las funciones de asistencia, aclaración y advertencia de las que hablábamos, a través del deber de la entidad de crédito de dar explicaciones adecuadas a la clientela.

Por tanto, con carácter distintivo, aunque el deber precontractual de explicaciones adecuadas participa de la naturaleza informativa coadyuvante de un consentimiento plenamente válido por parte de la clientela bancaria, propia de cualquier deber de índole informativa previa, su función característica no es la mera transmisión neutra de la información previa a la perfección del contrato, sino que trasciende lo puramente informativo. Ciertamente, tiene un carácter complementario del deber de información aséptica que antes señalábamos, pero adopta sustantividad propia, al incorporar los componentes de asistencia y advertencia.

Concretamente, en el deber de explicaciones adecuadas podríamos hablar de tres niveles de estructuración, a la vista de lo que la doctrina, fundamentalmente civilista, ha señalado a partir de su articulación en el ámbito de la contratación de crédito inmobiliario[27]. De una parte, el deber de explicaciones adecuadas supone una faceta asistencial del cliente, de forma que la entidad debe responder a todas las cuestiones que éste pueda plantear sobre las características principales del producto o servicio ofrecido. Por otra parte, el deber que tratamos conlleva también facilitar las aclaraciones pertinentes ateniéndose a las necesidades y situación financiera del cliente, lo cual, conlleva que el banco no anteponga su interés comercial en este punto, advirtiéndole en lo que fuere preciso. Por último, las explicaciones adecuadas también comportan no sólo ceñirse a los extremos determinados por la información típica preceptiva. Este constituye un marco mínimo, pero no constriñe la información que la entidad debe facilitar, pues lo que habrá de primar es la más cabal y plena comprensión por parte de la clientela acerca de lo que contrata, no el mero cumplimiento de un deber legal. En este sentido, el deber precontractual de facilitar explicaciones adecuadas, presupone de alguna manera que la información legal típica puede no resultar enteramente satisfactoria o suficiente para que el cliente tome pleno conocimiento de lo que contrata, sobre todo, en los productos más complejos o novedosos. Por ello, este deber comportará también un tercer nivel de estructuración de la información, en el que se integrará aquélla de carácter adicional o complementario, al margen o más allá de las menciones informativas normativamente impuestas de manera expresa, que venga exigida bien sea por las características del producto o servicio bancario a contratar, por el contexto en que se desarrolla la contratación, o por el perfil de la clientela con la que se pretenda comercializar.

De alguna manera, tanto la Directiva 2023/2225 relativa a los Contratos de crédito al consumo, como el Anteproyecto de Ley de Contratos de crédito al consumo española, destinada a su transposición, vienen a confirmar, en buena medida, las consideraciones precedentes. El artículo 12 de la Directiva consagra que los prestamistas y, en su caso, los intermediarios de crédito están obligados «a proporcionar al consumidor explicaciones adecuadas sobre los contratos de crédito propuestos y sobre cualesquiera servicios accesorios que le permitan evaluar si los contratos de crédito y los servicios accesorios propuestos se adaptan a las necesidades y situación financiera del consumidor», así como que se proporcionarán

[27] Vid. MARTOS CALABRUS, *RCDCP*, vol. 13, núm. 1, 2022, p. 43; y PERTÍÑEZ VÍLCHEZ, «El deber de transparencia en la Ley 5/2019 de Crédito Inmobiliario: información documental, explicaciones adecuadas y valor probatorio del acta notarial», *Revista de Derecho Bancario y Bursátil*, núm. 154, 2019, pp. 15 s.

gratuitamente y antes de que se celebre el contrato de crédito. Con carácter complementario, el Anteproyecto de Ley española, en su artículo 27, establece que las entidades o intermediarios «deberán responder a las consultas que les formule el consumidor acerca del contenido, significado y trascendencia práctica de los documentos que le hayan sido entregados», aclarándose que estas explicaciones «no deberán constituir de por sí una recomendación personal». En suma, las explicaciones adecuadas tienen la consideración de deber precontractual y complementan la información legal típica, al incorporar elementos de asistencia, de advertencia y adicionales precisos para una completa comprensión, en función de las circunstancias, pero no habrá de suponer asesoramiento o recomención personalizada.

b. Distinción del deber de asesoramiento respecto de las explicaciones adecuadas

Cabe decir que las explicaciones adecuadas se muestran cercanas al asesoramiento, aunque conceptualmente, la diferenciación entre el deber precontractual que venimos tratando y el asesoramiento en materia bancaria, en principio, es clara. Tal y como se refleja en el artículo 10 OTPCSB, las entidades de crédito pueden suscribir con su clientela un «contrato de servicio bancario de asesoramiento», que consistirá en la «recomendación personalizada que la entidad haga para un cliente concreto respecto a uno o más servicios bancarios disponibles en el mercado»[28].

Sin embargo, de manera análoga a lo que ocurre con el deber de explicaciones adecuadas, el asesoramiento también presupone la obligación de las entidades de actuar en el mejor interés del cliente, para lo cual habrán de basarse en un análisis objetivo y suficientemente amplio de los servicios bancarios disponibles (en este caso, en el mercado), y considerar tanto la situación personal y financiera del cliente, como sus preferencias y objetivos. Por tanto, materialmente, en tanto que las explicaciones adecuadas deben incorporar componentes de advertencia y asistencia, van a mostrarse cercanas al asesoramiento, aunque no se dirigen a facilitar una recomendación personalizada. La diferencia estriba en que con las explicaciones adecuadas la entidad se limita a prestar la asistencia, aclaraciones e información adicional precisa para que la clientela pueda decidir la idoneidad del producto o servicio bancario propuesto, por más que se tomen igualmente en consideración sus necesidades y situación financiera[29].

Precisamente, un rasgo diferencial a destacar en el servicio de asesoramiento es que el mismo tiene, en general[30], carácter voluntario o facultativo para la entidad de crédito prestadora, a diferencia de las explicaciones adecuadas que se incardinan en la información preliminar de carácter obligatorio. Justamente, creemos que el principal rasgo diferenciador deriva de esa cualidad voluntaria, en la medida en que el asesoramiento se focaliza, primordialmente, en la recomendación personalizada[31], lo cual supone una injerencia en la esfera patrimonial del

[28] Específicamente sobre el servicio de asesoramiento financiero, también bancario, referido en la normativa sectorial de transparencia bancaria en el artículo 10 OTPCSB y, asumiendo la distinción que propugnamos en relación con el deber de explicaciones adecuadas que regula el artículo 9 de la misma Orden, vid. CUÑAT EDO/MARIMÓN DURÁ, *RDSF*, núm. 2, 2021, pp. 27 ss.: o también y subrayando la diferencia con los deberes de información y asistencia o explicaciones adecuadas, VILLANUEVA LUPIÁN, *RDC*, vol. VII, núm. 3, 2020, pp. 83 ss.

[29] Cfr. VILLANUEVA LUPIÁN, *RDC*, vol. VII, núm. 3, 2020, p.75, con fundamento en lo que de manera diáfana se expresa en el Considerando 48 de la Directiva 2014/17/UE, de 4 de febrero de 2014 (DCCI).

[30] Como excepción, para los contratos bancarios de hipoteca inversa, sin embargo, sí resultaría preceptivo e independiente, a tenor de lo dispuesto en los artículos 30.3.g) OTPCSB.

[31] Cfr. CUÑAT EDO/MARIMÓN DURÁ, *RDSF*, núm. 2, 2021, p. 39.

cliente[32], a diferencia del deber de explicaciones adecuadas, donde lo esencial es informarle debidamente en el marco del proceso contractual por parte de la entidad de crédito comercializadora[33].

El asesoramiento incide de manera clara en la gestión patrimonial de la clientela, no se deriva simplemente de una decisión patrimonial ya tomada, sino que la propicia directamente. En tanto que servicio bancario con entidad propia, su contratación estará sometida al régimen de transparencia previsto en la OTPCSB como cualquier otro, es decir, en su contratación habrá de facilitarse previamente información (explicaciones incluidas) sobre el mismo. Pero, en todo caso, se trata de un servicio diverso, un contrato autónomo, al margen del deber de explicaciones adecuadas que venimos tratando.

2.3. Consecuencias del incumplimiento del deber de explicaciones adecuadas

Con independencia de las sanciones de índole administrativa expresamente contempladas en la normativa sectorial bancaria o de protección de los consumidores, obviamente, la consideración de las explicaciones adecuadas como un deber precontractual de carácter informativo que incumbe a las entidades de crédito también acarrea la posible aplicación de diversos remedios de carácter jurídico-privado en casos de incumplimiento[34]. De hecho, ocasionalmente, de una forma un tanto atécnica, algunas normas llegan a aludir a tales remedios; pero al margen de ello, a tal conclusión de aplicación de los mismos podría llegarse por simple consideración de las normas generales sobre ineficacia de los contratos o responsabilidad civil.

a. Sanciones de carácter jurídico-público

Efectivamente, el artículo 14 de la Orden EHA/2899/2011 establece que las normas de información precontractual, entre las que se encuentra el deber de facilitar explicaciones adecuadas, tienen la consideración de normas de ordenación y disciplina, por lo que su incumplimiento por parte de las entidades de crédito resulta sancionable en los términos previstos en los artículos 89 y siguientes de la LOSSEC. Si el incumplimiento llegase a suponer la realización de «actos u operaciones prohibidas por normas de ordenación y disciplina con rango de ley o por reglamentos de la Unión Europea o con incumplimiento de los requisitos establecidos en las mismas», la infracción podría calificarse de muy grave, conforme al artículo 92.f) LOSSEC, o solamente grave, si tiene carácter ocasional o aislado, a tenor del artículo 93.d). Mientras que, si los actos u operaciones se realizan contra la prohibición o con incumplimiento de los requisitos establecidos «por normas reglamentarias de ordenación y disciplina», entonces serían calificables como infracción grave, tal y como prevé el artículo 93.e) LOSSEC, a

[32] Tal y como se ha destacado por la doctrina y la jurisprudencia francesas, recogidas por MATTOUT/PRÜM, «Le dilemme de la jurisprudence – Protéger l'activité bancaire et proteger les clients», *Droit & Patromoine*, núm. 250, 2015, p. 85, el asesoramiento claramente supone una injerencia en la esfera patrimonial del cliente, que rebasa los límites de la adecuada formación de determinado contrato, a diferencia de la labor de simple información o de asistencia.

[33] Subrayando la diferencia entre el deber informativo precontractual de explicaciones adecuadas y el servicio de asesoramiento o recomendación, vid. en la doctrina comparada, VARDI, «Framing Duties of Responsible Credit Policies in EU Law», *Osservatorio del Diritto Civile e Commerciale*, núm. 2, 2019, p. 13.

[34] Para una exposición completa, a la par de sintética, sobre las sanciones y posibles remedios a aplicar en caso de incumplimiento de las obligaciones de información precontractual en general de las entidades de crédito, vid. HERNÁNDEZ PAULSEN, *La obligación precontractual de la entidad de crédito de informar al cliente en los servicios bancarios y de inversión*, pp. 287 ss.

menos que tengan carácter ocasional o aislado. Ante dicha eventualidad, tal y como se prevé en el artículo 94, serían susceptibles de su calificación como leves, como podría serlo cualquier «incumplimiento de preceptos de obligada observancia para las entidades de crédito comprendidos en normas de ordenación o disciplina que no constituyan infracción grave o muy grave». En cualquier caso, también podríamos encuadrar el incumplimiento del deber de explicaciones adecuadas impuesto por la normativa sectoria bancaria como posible infracción grave tipificada en el artículo 93.f) LOSSEC, que recoge como tal la realización de actos u operaciones con incumplimiento de las normas dictadas al amparo del artículo 5 LOSSEC , esto es, la normativa de transparencia y protección de la clientela, salvo que tuviese carácter ocasional o aislado, pues en tal circunstancia, ya vimos que más propiamente debería calificarse como infracción leve.

La vigente LCCC, en su artículo 34.2, al igual que el artículo 46.2.a) LCCI, también permitirían calificar como infracción grave, sancionable en la forma prevista a tal efecto en la LOSSEC, el incumplimiento del deber de explicaciones previas, en la contratación de productos o servicios propios del respectivo ámbito de aplicación de tales leyes, salvo que tuviese carácter ocacional o aislado. Adicionalmente, de manera más genérica, podríamos considerar que el incumplimiento del deber que comentamos podría ser encuadrado en alguno de los supuestos de infracción en materia de defensa de los consumidores y usuarios previstos en el artículo 47.g) del 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 (TRLDCU), que tipifica como tales el incumplimiento de las normas relativas a la información previa a la contratación[35].

En cualquier caso, la imposición de sanciones de carácter administrativo no excluiría, en modo alguno, la aplicación de las normas generales sobre ineficacia contractual, responsabilidad civil y demás remedios aplicables, de modo general, por incumplimiento de las normas de formación de los contratos[36]. De hecho, las posibles consecuencias jurídico-privadas derivadas de tales defectos, que resultaría ser de mayor interés efectivo para la clientela, antes que cualquier eventual sanción de carácter jurídico-público, no podrían ser resueltas en los expedientes sancionadores que eventualmente se abran contra la entidad de crédito[37].

b. Trascendencia jurídico-privada del incumplimiento del deber de explicaciones previas

Tal y como ya anticipábamos, en ciertas normas especiales, de forma aislada y poco técnica se viene a reconocer la posible aplicación de remedios o sanciones de carácter jurídico-privado en supuestos en los que se hayan incumplido los deberes de información precontractual, genéricamente considerados. Tal es así en normas como el artículo 7.2 LCCC, donde se expresa

[35] Tales infracciones será calificadas conforme a los criterios previstos en el artículo 48 y conllevarán las posibles sanciones previstas en el artículo 49 TRLDCU.

[36] De modo general, a este propósito, vid. entre otros, LACRUZ BERDEJO (et al.), *Elementos de Derecho civil*, t. II, vol. 1º, 5ª ed., Dykinson, Madrid, 2013, pp. 531 ss.; DÍEZ-PICAZO Y PONCE DE LEÓN, «Eficacia e ineficacia del negocio jurídico», *Revista Jurídica del Notariado*, núm. 71, 2009, pp. 105 ss..; EL MISMO, *Fundamentos del Derecho Civil patrimonial*, vol. 2º, Civitas, Madrid, 5ª ed., 1996, pp. 449 y ss.; y EL MISMO, «La anulabilidad de los contratos», en ÁREA DE DERECHO CIVIL DE LA FACULTAD DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA (coord.), *Estudios de Derecho Civil en homenaje al Profesor Dr. José Luis Lacruz Berdejo*, J. M. Bosch, Barcelona, 1993, pp. 1221 ss.

[37] Vid. MÚRTULA LAFUENTE, «Formación y perfección de los contratos de crédito al consumo», en PARRA LUCÁN (dir.), *Negociación y perfección de los contratos*, Thomson Reuters - Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2014, pp. 879 s.

que el incumplimiento de los requisitos de información previa establecidos en los artículos 10 y 12 de la misma Ley, dará lugar a la «anulabilidad» del contrato, que podrá ser total o parcial. Sin embargo, curiosamente, se omite señalar que tal posibilidad pueda darse si el incumplimiento se refiere al deber de explicaciones adecuadas, ya que éste viene recogido en el artículo 11 LCCC. Por otra parte, el artículo 9.4 de la todavía vigente Ley 22/2007, de de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores (LSFC), llamada a ser derogada a fin de transponer la DSFD, señala que el incumplimiento de las obligaciones de información previa «podrá dar lugar a la nulidad de los contratos, de acuerdo con lo previsto en la legislación española» y, llamativamente, en el artículo 18.5 de la LSFC, después de referir las posibles sanciones administrativas, se expresa que el consumidor podrá «rescindir» el contrato en todo momento y sin gastos.

Con independencia del carácter confuso y parcial de las mentadas alusiones legales explícitas en normas especiales relativas a la contratación bancaria, debemos destacar que, siendo el deber de explicaciones adecuadas una obligación informativa precontractual que compete a las entidades de crédito, su incumplimiento no cabe duda de que puede determinar la aplicación de las normas generales sobre vicios del consentimiento, la ineficacia del contrato y sus remedios principales.

Así, resulta posible, en primer término, que la clientela plantee una acción de nulidad absoluta, tanto sea por vulneración de norma imperativa o prohibitiva, a tenor del artículo 6.3 del Código civil, como por error obstativo o impropio, si la falta de información es de tal entidad que impide la existencia misma de consentimiento[38].

Entre las normas imperativas o prohibitivas susceptibles de vulneración hemos de considerar incluida, sin duda, la normativa sectorial bancaria[39], tanto la de rango propiamente legal, como aquélla que, si bien no ostenta tal rango, resulta de aplicación por remisión de las leyes de disciplina y ordenación sectorial bancaria, con lo cual, la infracción de las disposiciones reglamentarias, acaban por constituir una vulneración de norma legal imperativa o prohibitiva, aunque sea indirectamente. Ello, por más que en dichas normas se contemplen otras posibles sanciones, pero de índole administrativa o pública. Además, la nulidad también puede resultar una sanción prevista expresamente en alguna disposición legal aplicable a la contratación bancaria, conforme ya vimos que ocurre en el artículo 9.4 LSFC[40]. En cuanto al error obstativo, resulta perfectamente representable que la falta de coincidencia entre la realidad y la conciencia del cliente contratante se deba a un defectuoso cumplimiento de los deberes informativos, o la carencia de tal información, por ejemplo, por falta o inadecuación de las

[38] Cfr. NOVAL LLAMAS, «El derecho de información en la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre Comercialización a Distancia de Servicios Financieros Destinados a los Consumidores», *Revista de Derecho Bancario y Bursátil*, núm. 126, 2012, p. 239; o RODRÍGUEZ MARÍN, «Oferta, aceptación y perfección en los contratos celebrados mediante dispositivos automáticos», en LLAMAS POMBO, Eugenio (coord.), *Estudios de Derecho de Obligaciones: Homenaje al Profesor Mariano Alonso Pérez*, La Ley, Las Rozas (Madrid), 2006, p. 671.

[39] No obstante, no falta alguna postura minoritaria que niega esta posibilidad, en una interpretación creemos que demasiado rigorista o estrecha de lo dispuesto en el artículo 6.3 del Código civil. Vid. en tal sentido, FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, *El contrato electrónico: formación y cumplimiento*, 2013, pp. 102 ss.

[40] Sobre este particular, vid. HERNÁNDEZ PAULSEN, *La obligación precontractual de la entidad de crédito de informar al cliente en los servicios bancarios y de inversión*, p. 383; o también MAYORGA TOLEDANO, «La protección del consumidor en la contratación electrónica bancaria», en MADRID PARRA (dir.), *Derecho del sistema financiero y tecnología*, Marcial Pons, Madrid, 2010, p. 268.

explicaciones precisas[41]. No obstante, tampoco creemos que la nulidad radical sea una consecuencia ineludible o a aplicar en todo caso. Más bien, se trataría de una posibilidad a valorar en función de las circunstancias del caso, quedando al criterio de los tribunales concretar si la carencia o defecto en las explicaciones tiene entidad suficiente que justifique la nulidad.

Resulta más plausible quizás la estimación de una eventual concurrencia de vicio en el consentimiento y no la estricta carencia de éste. Por ello, ante una defectuosa información, parece claro que también cabrá estimar la concurrencia de dolo, o mejor aún, de error propio que haga anulable el contrato bancario[42]. De hecho, es de destacar la existencia de cierta tendencia jurisprudencial a presumir prácticamente la concurrencia de error en el cliente, susceptible de viciar el consentimiento, cuando se incumplen por parte de la entidad de crédito los deberes de información precontractual normativamente impuestos de forma expresa y exhaustiva[43].

Al margen de lo anterior y de algún otro remedio de escasa presencia práctica en los supuestos de falta de información, como puede ser la resolución del contrato, sí que cabe estimar de mayor interés y viabilidad la formulación de una acción de indemnización por los daños y perjuicios sufridos cuando la entidad de crédito incumple sus obligaciones en tal sentido, ejercitable de forma cumulativa con algunos de los remedios a los que venimos aludiendo, o de forma autónoma[44]. En este sentido, sin pretensión de ahondar demasiado en la consideración de este posible remedio, por rebasar los límites de este trabajo, cabría postular no asumir un criterio excesivamente dogmático a propósito de la naturaleza contractual o aquiliana de tal responsabilidad, a la hora de concretar en base a ello, el plazo de ejercicio de la acción de indemnización o el monto del daño resarcible. Será preferible, a nuestro juicio y del de una parte sustancial de la doctrina, abogar por una consideración unitaria de la culpa civil, más pragmática y centrada en la efectiva satisfacción del cliente perjudicado, a partir de las circunstancias del caso[45].

---

[41] Cfr. GRIMALT SERVERA, «La formación del contrato celebrado por medios electrónicos», en PARRA LUCÁN, María Ángeles (dir.), *Negociación y perfección de los contratos*, Thomson Reuters - Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2014, pp. 371 ss.

[42] Cfr. MARIMÓN DURÁN, *La tutela del usuario en el contrato bancario electrónico*, 2010, pp. 128 ss.

[43] Vid., por todas, STS 840/2013, Civil (Pleno), de 20 de enero de 2014 (ECLI:ES:TS:2014:354); y STS 460/2014, Civil (Pleno), de 10 de septiembre (ECLI:ES:TS:2014:4339).

[44] Cfr. GASPAR LERA, «Formación de la voluntad contractual, vicios del consentimiento y remedios», en PARRA LUCÁN (dir.), *Negociación y perfección de los contratos*, Thomson Reuters - Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2014, pp. 304 ss.; PABLO-ROMERO GIL-DELGADO, *RDBB*, núm. 129, 2013 pp. 88 s.; NOVAL LLAMAS, *RDBB*, núm. 126, 2012, pp. 241 s.; GARCÍA RUBIO/OTERO CRESPO, «La responsabilidad precontractual en el Derecho contractual europeo», *Indret: Revista para el Análisis del Derecho*, núm. 2, 2010, p. 56; y TAPIA SÁNCHEZ, «La información del consumidor en la contratación bancaria a distancia», *Perspectivas del Sistema Financiero*, núm. 96, 2009, p. 52. Jurisprudencialmente, por citar algunas de las resoluciones más señeras, vid. STS 289/2009, Civil (Pleno), de 5 de mayo (ECLI:ES:TS:2009:2386); y sobre todo, STS 1/2007, Civil (Pleno), de 18 de enero, (ECLI:ES:TS:2007:176)

[45] En tal sentido, vid. HERNÁNDEZ PAULSEN, *La obligación precontractual de la entidad de crédito de informar al cliente en los servicios bancarios y de inversión*, p. 398; y desde un punto de vista más general, REGLERO CAMPOS /PEÑA LÓPEZ, «Conceptos generales y elementos de delimitación», en BUSTO LAGO/REGLERO CAMPOS (coord.), *Lecciones de responsabilidad civil*, Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2013, pp. 53 ss.; y VON WICHMANN ROVIRA, «La responsabilidad extracontractual o Derecho de daños», en DELGADO DE MIGUEL (coord.), *Instituciones de Derecho privado*, t. III, vol. 3º, Thomson Civitas, Madrid, 2003, p. 1003.

3. El deber de explicaciones adecuadas frente a los retos que plantea la digitalización

Aunque pueda parecer lo contrario, la digitalización no supone la claudicación del deber de las entidades financieras y, más concretamente, de las entidades de crédito, en nuestro caso, de facilitar explicaciones adecuadas a su clientela[46]. Antes bien, el legislador, consciente de las dificultades y limitaciones que puede comportar la contratación en entornos digitales[47], últimamente ha venido a implementar reglas que buscan superar la indeclinable estandarización y el trato impersonal que se propician[48]. En este sentido, debemos prestar atención, sobre todo, a las novedades suscitadas por la DSFD. La Directiva 2002/65/CE, precedente de la DSFD, no aludía de manera directa a este deber, a diferencia de la nueva norma armonizadora. La DSFD viene a confirmar sin ambages la existencia en nuestro Derecho del deber autónomo y propio de facilitar explicaciones adecuadas por parte de las entidades de crédito a su clientela de servicios bancarios, pues el mismo permite conjurar los que podemos señalar como principales riesgos asociados a la contratación en entornos digitales, sobre todo, cuando una de las partes resulta acreedora de especial protección, como es el caso de los consumidores, a quienes ampara directamente la DSFD. La norma armonizadora europea establece medidas que, sintéticamente, redundan en garantizar la personalización, la humanización y la inclusión, a la hora de que la entidad de crédito lleve a cabo dicho deber de explicaciones adecuadas.

3.1. Personalización frente a estandarización

Como decimos, lejos de obviar el deber de explicaciones adecuadas para la contratación a distancia, la DSFD viene a introducir un nuevo artículo 16 *quinquies* en la Directiva 2011/83/UE, sobre los Derechos de los consumidores (denominada también, de aquí en adelante, DDC), aplicable en el ámbito bancario, por el que se reconoce expresamente el deber de las entidades de dar explicaciones adecuadas sobre los contratos bancarios propuestos, a fin de evaluar si se adaptan a las necesidades y situación financiera de los clientes consumidores. Se recoge en este precepto, además, que tales explicaciones se ofrecerán de manera gratuita, antes de la celebración del contrato y comprenderán: la información precontractual obligatoria, las características esenciales del contrato propuesto, así como los posibles servicios accesorios y los efectos específicos que el contrato propuesto pueda tener para el cliente, incluidas, cuando proceda, las consecuencias de un impago o un pago atrasado[49]. Con ello, el legislador europeo recoge ahora este deber de explicaciones adecuadas de manera muy semejante a lo que, en relación con tal deber, ya se establecía para los contratos de crédito inmobiliario en la Directiva

[46] Este aserto consta ya, de alguna manera, elevado a la categoría de principio, a la luz de la propuesta del European Law Institute (ELI), *Guiding Principles and Model Rules on Digital Assistants for Consumer Contracts* (2025), que puede consultarse en https://www.europeanlawinstitute.eu/projects-instruments/instruments/eli-guiding-principles-and-model-rules-on-digital-assistants-for-consumer-contracts (fecha consulta: 25/05/2026), donde se recoge como Principio 3 el mantenimiento de la relevancia de la obligación de prestar información precontractual, a la hora de adaptar el derecho del consumo al uso de asistentes digitales en la contratación.

[47] Destacando los antecedentes de este afán en las autoridades de supervisión financiera, vid. QUINTÁNS EIRAS, *RDSF*, núm. 6, 2023, pp. 17 ss.

[48] Refiriendo tales dificultades derivadas de la automatización, vid. ATTARD, *RTDCDE,* núm. 4, 2013, pp. 650 s..

[49] Cfr. RADU, «Conclusion of the Contracts at a Distance - Particularities in the Banking Law Field», *European Business Law Journal*, vol. 3, núm. 1, 2024, p. 102.

2014/17/UE[50]. En España, supondrá ahondar en la línea iniciada con la LES, luego concretada por la OTPCSB y demás normas sectoriales y especiales que referíamos en el apartado anterior de este trabajo, no estrictamente dirigidas todas ellas con exclusividad a personas consumidoras.

En síntesis, queda claro que se configura un deber autónomo, de carácter gratuito y general para las entidades de crédito a la hora de contratar con la clientela bancaria, ahondando en ciertos aspectos particularmente idóneos para asegurar el pleno consentimiento de ésta en entornos digitales. De este modo, frente a la estandarización que, en principio, propician tales entornos, por la ausencia de presencia física y el automatismo tecnológico que comportan, se impone legalmente, en primer término, una cierta personalización.

a. Elementos generales de personalización

Con la imposición del deber de explicaciones adecuadas se trata de lograr la efectiva comprensión plena del riesgo económico y las implicaciones financieras del producto o servicio contratado, yendo más allá de la mera posibilidad de acceso a la información o su comunicación. Por ello, la DSFD incide, de manera principal, en el carácter individualizado o personalizado de las explicaciones, derivado de la necesaria adecuación de las mismas al contexto personal y económico de la persona con la que va a celebrar el contrato la entidad de crédito[51]. La propia apelación al carácter *adecuado* de las explicaciones conlleva la necesidad de que las mismas se ajusten a las circunstancias de la persona destinataria del servicio. Cabe ver en esto una manifestación de la tendencia generalizada, observable en los últimos años, hacia una cierta personalización del Derecho privado[52], fundamentalmente derivada de la normativa de protección del consumidor, por virtud de la cual se hace necesario tomar en consideración las diversas circunstancias de las partes contratantes, en lugar de establecer rígidas disposiciones de indiscriminada observancia, a la hora de configurar jurídicamente los contratos y su formación[53].

La personalización, por otra parte, tal y como ya adelantábamos de alguna manera en el apartado precedente, al comentar el deber de explicaciones adecuadas en términos generales, forzosamente va a implicar la previa determinación del perfil de la clientela bancaria o su segmentación por parte de las entidades de crédito. Conforme ya dijimos, tal segmentación previa, aunque no se recoja expresamente como una obligación general de las entidades de crédito con sus clientes, sí deviene necesaria a la postre, para garantizar la necesaria adecuación de las explicaciones a la situación y necesidades efectivas de los destinatarios concretos del producto o servicio bancario a contratar.

b. Adaptación formal y de contenido de las explicaciones

[50] Vid. sobre el particular, PERTÍÑEZ VÍLCHEZ, *RDBB*, núm. 154, 2019, pp. 14 s.

[51] Cfr. GONZÁLEZ JIMÉNEZ, en *Cuestiones actuales de Derecho de la contratación y la competencia empresarial ante la digitalización y la sostenibilidad*, pp. 111, 115 y 121 ss.

[52] Cfr. COUTO CALVIÑO, «The New European Union Legal Framework on Consumer Financial Services Contracts Concluded at a Distance», *European Journal of Commercial Contract Law*, vol. 16, núm. 2, 2024, p. 48.

[53] Planteando su posibilidad incluso respecto del derecho de desistimiento, vid. KARAMPATZOS/ILIĆ, «Law and Economics of the Withdrawal Right in EU Consumer Law», *Review of Law & Economics*, vol. 19, núm. 3, 2023, pp. 440 ss.; y postulando tal personalización a propósito de la información previa, vid. HOWELLS/TWIGG-FLESNER/WILHELMSSON, *Rethinking EU Consumer Law*, Routledge, London, 2018, p. 98.

En cualquier caso, la personalización no es óbice para que las explicaciones a ofrecer por la entidad puedan revestir forma oral o escrita. Tampoco la DSFD impone una forma u otra, habiéndose señalado que los Estados Miembros podrían precisar libremente dicha forma o incluso imponer la «forma escrita», en aras de la mayor protección de la clientela[54]. Sin embargo, somos de la opinión de que no resulta conveniente predeterminar la forma concreta en que deben facilitarse las explicaciones adecuadas en todo caso. Justamente, la adecuación exige eludir constricciones en la medida de lo posible, a fin de que la entidad adapte la forma en que aquéllas deban darse a lo que convenga según las circunstancias. Todo ello, sin merma de la conveniente agilidad del tráfico ni de la necesaria constancia del hecho mismo de haberse proporcionado tales explicaciones, que incumbiría al banco, pues sobre éste recae la carga de la prueba[55]. De la misma manera, tampoco parece lo más apropiado detallar hasta el extremo el contenido de las explicaciones a facilitar, pues lo que para determinados clientes pueda resultar idóneo, para otros resultará abrumador e innecesario[56]. Lo mismo cabría decir a propósito del momento en que deban darse las explicaciones, o su anticipación respecto al momento de perfección del contrato.

Pese a la habilitación que supone el texto del nuevo artículo 16 *quinquies* de la DDC en su punto 2, al permitir que los Estados miembros puedan «precisar la manera y amplitud en que hayan de darse las explicaciones», adaptándolas «a las circunstancias de la situación en la que se ofrece el servicio financiero, a la persona a quien se le ofrece y a la naturaleza del servicio financiero ofrecido», no estimamos deseable que el legislador nacional haga uso de tal posibilidad detallando en exceso, ni en cuanto a la forma ni en cuanto al contenido o el momento de anticipación, las explicaciones a facilitar, a riesgo de que se vea mermada la necesaria adecuación de las mismas. La posible heterogeneidad de circunstancias propicia la inexistencia de constricciones excesivamente detalladas[57].

No obstante, en lo relativo al contenido de las explicaciones, en el punto 1 del artículo 16 *quinquies*, se establece textualmente que «incluirán» los extremos que dicho apartado señala. Se citan como extremos a incluir, en primer lugar, la información precontractual obligatoria, es decir, todo lo relacionado en el punto 1 del artículo 16 *bis* DDC, o lo que se disponga en la norma comunitaria que, en su caso, regule específicamente el contrato de que se trate, a tenor

[54] Vid. en este sentido González Jiménez, en *Cuestiones actuales de Derecho de la contratación y la competencia empresarial ante la digitalización y la sostenibilidad*, p. 115.

[55] Vid. apartado 4 del artículo 16 *quinquies* introducido en la DDC por la DSFD; aunque a nivel jurisprudencial, la STJUE, Sala Cuarta, asunto C-449/13, *CA Consumer Finance*, de 18 de diciembre de 2014 (ECLI:EU:C:2014:2464), párr. 32, ya había declarado de manera clara, a propósito de dicho deber para la contratación de crédito al consumo, en base a la Directiva 2008/48/CE, que la carga de probar el cumplimiento del deber precontractual de facilitar explicaciones adecuadas corresponde a la entidad, sin que ésta pueda amparar la acreditación de dicho cumplimiento en la mera existencia de cláusulas contractuales estándar por las que el consumidor declara cumplido el mismo.

[56] Contrariamente a lo que parece sostener Pertíñez Vílchez, *RDBB*, núm. 154, 2019, p. 15, no creemos que una cierta falta de concreción en cuanto al contenido de las explicaciones a proporcionar suponga necesariamente incurrir en el riesgo de dar cobertura a cualquier pretensión de nulidad, bajo el pretexto de que se ha omitido tal o cual información. Más bien, se propicia la personalización de las explicaciones y el dinamismo en el cumplimiento de la obligación de facilitarlas por parte de la entidad. La nulidad supondría la necesidad de probar no sólo la omisión de cierta información, sino lo que es más importante, que esa información omitida resultaba determinante para la validez del consentimiento prestado por el cliente, atendidas las circunstancias concurrentes.

[57] Cfr. De Miguel Asensio, «Novedades en la regulación de los contratos en línea en la Directiva (UE) 2023/2673», *La Ley Unión Europea*, núm. 120, 2023, p. 6.

de lo previsto en el punto 10 de dicho precepto[58]. En segundo lugar, el punto 1 indicado determina que se incluirán «las características esenciales del contrato propuesto, incluidos los posibles servicios accesorios» y, por último, «los efectos específicos que el contrato propuesto pueda tener para el consumidor, incluidas, cuando proceda, las consecuencias de un impago o un pago atrasado por parte del consumidor». Lo cierto es que, si hacemos una interpretación rigorista y poco integrada del mandato del punto 1 del artículo 16 *quinquies*, las explicaciones resultarán absurdamente redundantes e innecesarias, pues la información precontractual obligatoria o típica, habrá de ser facilitada por la entidad, también de forma clara y comprensible, con suficiente antelación a la perfección del contrato tal y como preceptúa el artículo 16 *bis* DDC, en su punto 1 y, además, tanto las características esenciales del contrato, como los efectos del mismo y las consecuencias de un impago o un retraso, son extremos de necesaria constancia entre dicha información típica, al menos, conforme a lo dispuesto en los apartados f), g) y h) del indicado punto 1 del artículo 16 *bis* DDC. Tal interpretación rigorista, además, resultaría directamente contradictoria con la característica o apelación general de las explicaciones en orden a que resulten «adecuadas», lo cual determina, conforme al punto 2 del nuevo artículo 16 *quinquies* DDC, que se podrá «adaptar la manera y amplitud de las explicaciones a las circunstancias de la situación en la que se ofrece el servicio financiero, a la persona a quien se le ofrece y a la naturaleza del servicio financiero ofrecido».

Por tanto, no debemos asumir los extremos comentados exactamente a modo de contenido determinado y fijo, sino simplemente como referencia sobre la que versarán las explicaciones adecuadas que, en cuanto tales, habrán de referirse o centrarse en los extremos indicados, con mayor o menor profusión, añadiendo incluso, o no, extremos adicionales.

Lo que sí podemos convenir es que se haga exigible que la información o su ofrecimiento consten en soporte duradero, en la forma que resulte más apropiada según las circunstancias relativas al entorno en que se desarrolla la contratación, a la persona del cliente y al propio servicio objeto del contrato. Así, la entidad también dispondrá de prueba del cumplimiento de sus obligaciones, tal y como se le impone en el apartado 4 del referido artículo 16 *quinquies*.

c. Indeterminación del momento en que deben facilitarse las explicaciones

En cuanto al momento en que deben facilitarse las explicaciones, el artículo 16 *quinquies* simplemente señala que se proporcionarán «antes de la celebración del contrato». Con ello, simplemente cabe asegurar que las explicaciones habrán de darse antes de la perfección, lo cual resulta por lo demás coherente con la consideración de las mismas como información preliminar, sin mayor concreción. Esta misma inconcreción también se observa en el artículo 16 *bis* DDC, a propósito de la información general, cuando se señala que la entidad debe informar sobre los extremos típicos que se relacionan en el precepto, «con suficiente antelación al momento en que el consumidor quede vinculado por un contrato a distancia o cualquier otra oferta correspondiente». A pesar de la indeterminación que en los artículos referidos viene a consagrar la DSFD, no creemos que la misma deba entenderse que juega en contra de la

[58] En virtud de la DSFC, el punto 10 del artículo 16 bis DDC establece: «Cuando otro acto de la Unión que regule servicios financieros específicos contenga normas sobre la información que ha de proporcionarse al consumidor antes de la celebración del contrato, solo serán aplicables a esos servicios financieros específicos las normas de ese acto de la Unión, independientemente de su grado de detalle, a menos que en dicho acto de la Unión se disponga otra cosa. Cuando ese otro acto de la Unión no contenga normas sobre la información relativa al derecho de desistimiento, el comerciante informará al consumidor de la existencia o no de tal derecho de conformidad con el apartado 1, letra p)».

posición jurídica del consumidor. Antes bien, cabe estimar que ello se muestra ajustado a la personalización de la que venimos hablando, también exigible en este punto. El establecimiento de un plazo fijo iría en detrimento de la agilidad del tráfico y de la necesaria adecuación a las circunstancias, mientras que la DSFD permite una mayor o menor anticipación de las explicaciones y, por tanto, una mayor o menor reflexión, previa a la vinculación contractual, en función del mayor o menor grado de complejidad del producto o servicio propuesto[59], lo cual debe ser saludado positivamente. No obstante, cabe predicar una cierta predisposición legal a que la información preliminar se facilite al menos un día antes de la celebración del contrato[60], si atendemos a lo dispuesto en el apartado 5 del nuevo artículo 16 bis DDC[61]. Esta antelación creemos que también resultaría aplicable a las explicaciones adecuadas, dada su consideración de información preliminar en sentido amplio.

d. Posiblidades de personalización que ofrece la digitalización

En base a las previsiones de la DSFD, la digitalización creciente del proceso de contratación bancaria no puede suponer la ocasión para propiciar una contratación más masificada e impersonal. Antes bien, se impone el deber de explicaciones adecuadas, a fin de garantizar un consentimiento plenamente válido e informado. El deber de explicaciones adecuadas comporta una necesaria personalización del proceso de contratación bancaria, a partir de la situación y expectativas de la clientela individualmente considerada, que habrán de ser previamente determinadas por las entidades de crédito. Para tal labor de determinación del perfil preciso del cliente, la digitalización, con el tratamiento algorítmico de datos masivos y la aplicación de herramientas de inteligencia artificial que puede comportar, resulta no sólo claramente útil, sino que posibilita el cumplimiento de los aludidos requerimientos legales de manera particularmente eficiente. Ciertamente, la digitalización posibilita, a un coste muy bajo[62], la segmentación de los productos y clientes en una medida que no está al alcance de los seres humanos[63]. También hace posible el uso de recursos para facilitar las explicaciones por escrito de manera más clara y dinámica o adaptable, por ejemplo, mediante el uso de textos interactivos, cuadros emergentes, pantallas que requieran confirmación o preguntas obligatorias de comprensión, etc[64]. A este propósito, precisamente, la propia DSFD incorpora en

[59] Cfr. SALELLES CLIMENT, «La contratación a distancia de los servicios financieros», en SALAS CARCELLER (dir.), *La Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico*, Consejo General del Poder Judicial, Madrid, 2007, p. 231, a propósito de la eventual indeterminación del momento en que deba darse la información previa.

[60] Vid. COUTO CALVIÑO, *EJCCL*, vol. 16, núm. 2, 2024, p. 47.

[61] En dicho precepto se establece que, cuando la información se envía con una antelación inferior a un día, se impone a la entidad el deber de enviar al consumidor, en soporte duradero y entre el primero y el séptimo día posterior a la celebración del contrato, un recordatorio de la posibilidad de desistir y el procedimiento a seguir para ello.

[62] Cfr. GÓMEZ JIMÉNEZ, «Regtech, inteligencia artificial y transformación digital en el mercado financiero: el caso de la atención al cliente usando chatbots y las obligaciones de información en la resolución extrajudicial de conflictos», *Revista de Derecho del Sistema Financiero*, núm. 2, 2021, p. 199, destacando la reducción de costes que el uso de la tecnología supone, sobre todo, en los servicios bancarios clásicamente denominados *de ventanilla*, que suponen interacción con el cliente.

[63] Cfr. ZUNZUNEGUI, «Asesoramiento financiero automatizado (Robo-Advice), nuevo animal financiero», *Revista de Derecho del Mercado Financiero*, núm. 4, 2020, pp. 11 s.

[64] Cfr. QUINTÁNS EIRAS, *RDSF*, núm. 6, 2023, p. 53.

el apartado 7 del artículo 16 *bis* DDC la posibilidad de organizar la información por niveles, cuando se proporcione a través de interfaces en línea[65].

Sin embargo, también surgen nuevos riesgos, frente a los cuales el legislador comunitario ha querido dar la posibilidad a la clientela de solicitar la interacción humana.

3.2. Humanización frente a robotización

La interacción con personas físicas o la presencialidad no constituyen requisitos esenciales del deber de explicaciones adecuadas, que puede ser válidamente desarrollado por parte de las entidades de crédito de forma automatizada o semiautomatizada. Pero el empleo plausible de cualquier sistema tecnológico sin intervención humana para tal cometido no podrá suponer la elusión de ninguno de los requisitos normativos a los que debe sujetarse[66].

El uso de algoritmos e inteligencia artificial en el desarrollo del deber de facilitar explicaciones adecuadas permite superar las limitaciones individuales de cualquier persona física que las facilite. Herramientas tecnológicas como las señaladas permiten manejar de manera más eficiente gran cantidad de datos y variables a ponderar para facilitar las explicaciones precisas, con el consiguiente ahorro de costes para las entidades y, para la clientela, permiten acceder a la información precisa en cualquier tiempo y lugar[67]. Sin embargo, no se eluden los riesgos derivados de la existencia de conflictos de interés, condicionantes o sesgos indebidos, que no desaparecen, sino que se ven trasladados al diseño del algoritmo.

a. Intervención humana a petición del cliente

De partida, todo sistema automatizado arranca con determinadas instrucciones de programación, con sus propias orientaciones. En tal sentido, resultaría exigible garantizar la *explicabilidad* o transparencia de los criterios de partida con los que se ha diseñado el sistema tecnológico empleado[68]. No obstante, cabría reputar que un eventual control inicial del algoritmo tampoco resulta una solución viable para eludir la influencia de sesgos indebidos que vayan en perjuicio del interés de la clientela, en la medida en que la inteligencia artificial, que actualmente posibilita el denominado *aprendizaje profundo*, convierte los modelos en sumamente opacos, incluso para sus diseñadores iniciales, y además, resultan de complejidad creciente, en la medida en que se van desarrollando por sí mismos.

---

[65] Vid. destacando también esta posibilidad, DE MIGUEL ASENSIO, *LL-UE*, núm. 120, 2023, pp. 5 s.

[66] Vid. LLOPIS BLANQUE, «La influencia de los robo-advisors en el desarrollo del mercado único y sobre la implicación de los inversores», *Revista de Derecho del Mercado de Valores*, núm. 35, 2024, p. 4; y, de manera más precisa, QUINTÁNS EIRAS, *RDSF*, núm. 6, 2023, p. 47, quien gráficamente precisa que el principio básico de neutralidad tecnológica determina que la regulación se centre en la conducta y no en la tecnología empleada, por lo que cualquier novedad de esta índole que se introduzca nunca puede escapar al marco regulatorio existente.

[67] Vid. señalando tales ventajas en el ámbito del asesoramiento en materia de seguros, QUINTÁNS EIRAS, *RDSF*, núm. 6, 2023, pp. 44 s.

[68] Cfr. ARROYO AMAYUELAS, en *Digitalisierung und Schuldrecht*, pp. 247 y 258 ss.; LLOPIS BLANQUE, *RDMV*, núm. 35, 2024, p. 6; QUINTÁNS EIRAS, *RDSF*, núm. 6, 2023, p. 58; y BAKER/DELLAERT, «Regulating Robo Advice Across the Financial Services Industry», *Iowa Law Review*, núm. 103, 2018, pp. 728 ss. La exigibilidad de la documentación y explicabilidad de los procesos automatizados, en su interactuación con los consumidores, también consta en las propuestas normativas del ELI, tal y como resulta de los artículos 10 y 11 de sus *Guiding Principles and Model Rules on Digital Assistants for Consumer Contracts* (2025), que citábamos con anterioridad.

Por otra parte, también puede reprocharse a los entornos más automatizados que el riesgo de condicionar la labor de asistencia a la clientela resultará incluso mayor que con los sistemas tradicionales, en la medida en que los sesgos de diseño del algoritmo se aplicarán, de modo general, a todos los clientes que hagan uso de un determinado sistema automatizado, hasta el punto de que se dé un *efecto rebaño*[69]. Un sistema automatizado inteligente, en principio, ofrecerá soluciones unívocas a la práctica totalidad de la clientela en condiciones similares, con lo que las generalizaciones y los eventuales efectos negativos agregados serán mayores que con la asistencia presencial tradicional.

Ante esta tesitura, se muestra prudente no permitir el desplazamiento absoluto del elemento humano, sino su mantenimiento, al menos, con carácter complementario, incluso en los entornos más tecnologizados. Esta es, precisamente, la opción seguida por el legislador comunitario en la DSFD, que viene a introducir en el apartado 3 del artículo 16 *quinquies* de la DDC el derecho del consumidor a solicitar y obtener intervención humana en la fase precontractual. Esta línea tendente a garantizar, en último término, cierta intervención humana a petición del cliente, cuando determinado proceso se desarrolla de manera enteramente automatizada, cabe observarla también en la DCC, en cuyo artículo 18.9 se recoge el derecho del consumidor cuya evaluación de solvencia se base en el tratamiento automatizado de datos a una evaluación humana[70].

De este modo, frente a la frialdad y carencia de sentimientos de un entorno totalmente automatizado, propio de la contratación bancaria realizada enteramente online, donde incluso las explicaciones adecuadas pudieran facilitarse mediante robots conversacionales (*chatbots*), herramientas de asesoramiento robotizado, interactivas o medios similares[71], se viene a imponer la posibilidad de reclamar por parte de la clientela una cierta humanización. Esa intervención humana, podrá llevarse a cabo de diversas formas, bien sea telefónicamente, por correo electrónico, mediante un chat en vivo, por videoconferencia o de cualquier otra manera[72]; siempre que el medio técnico garantice la interacción del cliente con una persona física.

Sin discutirse que el uso de herramientas tecnológicas presenta ventajas evidentes y, sobre todo, resulta económicamente muy eficiente para la entidad de crédito, tal y como ya mencionamos, también resulta claro que puede ir en detrimento de una legal y óptima personalización y adecuación de las explicaciones[73]. Visto el carácter dinámico y proactivo que supone la propia existencia del deber de explicaciones adecuadas, a fin de garantizar la cabal comprensión del cliente acerca del objeto del contrato, parece coherente asegurar que esto no

[69] Cfr. ZUNZUNEGUI, *RDSF*, núm. 4, 2020, p. 13; o también, destacando el riesgo de uniformidad, LLOPIS BLANQUE, *RDMV*, núm. 35, 2024, p. 7; y BAKER/DELLAERT, *ILR*, núm. 103, 2018, pp. 742 s.

[70] Sobre el uso de procedimientos automatizados para las evaluaciones de solvencia en los contratos de crédito al consumo y sus implicaciones desde el punto de vista del respeto a la normativa europea de protección de datos, vid. MARÍN LÓPEZ, «Tratamiento automatizado de datos en el credit scoring: la STJUE de 7 de diciembre de 2023 y sus efectos en la Directiva de contratos de crédito al consumo», *Publicaciones Jurídicas CESCO*, 2024, pp. 1 ss.

[71] Vid. Considerando 40 DSFD. En general, los robots conversacionales, constituyen uno de los ejemplos más comunes de uso de la inteligencia artificial en la actualidad que, básicamente, se caracterizan por permitir la interactuación con los usuarios utilizando lenguaje natural, tal y como se señala en LEAUA/DIDU, «Chatbots. Legal Challenges and the EU Legal Policy Approach», *Perspectives of Law and Public Administration*, vol. 10, núm. 3, 2021, p. 211.

[72] Cfr. QUINTÁNS EIRAS, *RDSF*, núm. 6, 2023, p. 55.

[73] Vid. en parecido sentido GONZÁLEZ JIMÉNEZ, «La Directiva 2023/2673/UE: nuevas normas para los contratos de servicios financieros a distancia (y algo más)», *Revista de Derecho del Sistema Financiero*, núm. 7, 2024, p. 292.

se vea desvirtuado por las limitaciones derivadas de la falta de contacto humano que un entorno enteramente automatizado pueda comportar. La imposición a la entidad de crédito de la posibilidad de que el cliente obtenga intervención humana, si éste lo pide, se viene señalando como medida más destacable, establecida por la DSFD, en aras de una pretendida *equidad en línea*[74]. En esta medida subyace la pretensión de mantener un equilibrio adecuado entre la experiencia digital y la experiencia física, asumiéndose que el contacto humano sigue resultando esencial a la hora de contratar, aunque sea a distancia.

b. Requisitos adicionales de los sistemas de inteligencia artificial

De manera complementaria a la necesaria intervención humana que impone la DSFD, si fuese demandada por el cliente, el empleo de sistemas de inteligencia artificial para el desarrollo del deber de explicaciones adecuadas también supondrá cumplir los requisitos que vienen a imponer el RIA o DORA[75], o incluso el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril, General de protección de datos (RGPD)[76].

La automatización del deber de explicaciones adecuadas hoy en día, con seguridad conllevará el uso de algún *sistema de inteligencia artificial*, a la vista de lo conceptuado como tal en el apartado 1) del artículo 3 del RIA[77]. En este sentido, de manera sucinta, podemos destacar que dicho sistema podría ser calificado como de alto riesgo, a tenor del Anexo III, en su apartado 5.b), en relación con el artículo 6.2 del RIA, si realizase funciones de evaluación de solvencia[78]. Tal evaluación resultará a la postre necesaria a fin de cumplir los mandatos de adecuación de las explicaciones a facilitar al perfil de la clientela. Ya vimos en su lugar que, aunque no de manera expresa, deviene necesaria normativamente una previa determinación del perfil de la clientela bancaria, por lo que las herramientas utilizadas para ello, en un entorno digital, tendrán la consideración de sistemas de inteligencia artificial de alto riesgo. En tales casos, deben respetarse las disposiciones previstas en las secciones 2 y 3 del capítulo III del RIA, en materia de sistemas de gestión de riesgos, gobernanza de datos, documentación, conservación de registros y supervisión humana.

---

[74] Cfr. HERNÁNDEZ BATALLER, «Protección de los consumidores en la comercialización a distancia de servicios financieros», *Revista Derecho y Economía de la Integración*, núm. 10, 2023, p. 90; PEÑAS MOYANO, «La reforma del régimen sobre contratación a distancia de servicios financieros (y la identidad digital como parte del proceso)», *Revista de Derecho del Mercado de Valores*, núm. 32, 2023, pp. 8 s.; o DEL SAZ DOMÍNGUEZ, «Quiero ser atendido por una persona: la equidad en línea en la Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifica la Directiva 2011/83/UE en lo relativo a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia y se deroga la Directiva 2002/65/CE», *Publicaciones Jurídicas CESCO*, 2022, pp. 1 ss.

[75] Vid. concretamente sobre la aplicación de tales reglamentos a los dispositivos de asesoramiento robotizado, LLOPIS BLANQUE, *RDMV*, núm. 35, 2024, pp.10 ss.; y en general, sobre el impacto de RIA y DORA en los mercados financieros SCIARRONE ALIBRANDI/RABITTI /SCHENEIDER, *The European AI Act's Impact on Financial Markets: From Governance to Co-Regulation*, 2023.

[76] Sobre las implicaciones de la normativa sobre protección de datos en el uso de los sistemas inteligentes por parte de las entidades de crédito, vid. ARROYO AMAYUELAS, en *Digitalisierung und Schuldrecht*, p. 250 s.

[77] En dicho precepto se define el sistema de inteligencia artificial como «un sistema basado en una máquina que está diseñado para funcionar con distintos niveles de autonomía y que puede mostrar capacidad de adaptación tras el despliegue, y que, para objetivos explícitos o implícitos, infiere de la información de entrada que recibe la manera de generar resultados de salida, como predicciones, contenidos, recomendaciones o decisiones, que pueden influir en entornos físicos o virtuales».

[78] Cfr., fundamentando rigurosamente esta consideración, ARROYO AMAYUELAS, en *Digitalisierung und Schuldrecht*, pp. 252 s.

Por su parte, de manera más genérica, DORA también impone a las entidades de crédito la obligación de establecer sistemas de gestión y control de riesgos inherentes al empleo de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), conforme a lo que en dicha norma se detalla, a fin de garantizar la mayor seguridad, estabilidad y capacidad de respuesta operativa y financiera de la entidad. Se trataría, no obstante, como bien podemos comprender, de disposiciones que conciernen más directamente a las entidades y que se proyectan sobre los sistemas automatizados que llevan a cabo el deber de explicaciones adecuadas, más que a la ejecución material en sí misma de dicho deber, por lo que no nos detendremos en ello.

Al margen de lo anterior y de la consideración o no del sistema de inteligencia artificial que se utilice como de alto riesgo, debemos destacar aquí que, aunque la DSFD no impone la necesidad de que la entidad informe a su cliente de que no está interactuando con un ser humano, sin embargo, el artículo 50 RIA sí que consagra una obligación general de transparencia a los proveedores y responsables del despliegue de sistemas de inteligencia artificial destinados a interactuar directamente con personas físicas. Así, en el diseño y desarrollo de tales sistemas debe asegurarse que las personas físicas de que se trate estén informadas de que están interactuando con un sistema de inteligencia artificial, excepto cuando resulte evidente desde el punto de vista de una persona física razonablemente informada, atenta y perspicaz, teniendo en cuenta las circunstancias y el contexto de utilización. La información sobre este aspecto, tal y como se prevé en el precepto señalado, se facilitará a las personas físicas de que se trate de manera clara y distinguible a más tardar con ocasión de la primera interacción o exposición y se ajustará a los requisitos de accesibilidad aplicables.

3.3. Inclusión y accesibilidad frente a interés comercial

La digitalización, en cierto sentido, facilita de por sí la inclusión, porque permite a las entidades superar ciertas limitaciones físicas, con gran eficiencia en tiempo y coste económico. Ello es así, al menos, respecto a aquélla parte de la potencial clientela que no puede o no está en disposición de acceder físicamente a una oficina bancaria. Pero al mismo tiempo, también puede convertirse en un obstáculo para muchas otras personas que, o bien no tienen acceso a herramientas digitales, o bien no poseen la educación financiera y tecnológica que los capacite[79], o bien, presentan lo que se ha dado en llamar *aversión algorítmica*, es decir, aunque estén más o menos familiarizadas con la tecnología, ésta les suscita mayor desconfianza que los medios tradicionales[80].

En base a esto, la exigencia de la intervención humana, caso de ser requerida por el cliente, permite alcanzar una mayor inclusión en un entorno cada vez más fuertemente digitalizado, como es el mercado bancario que, además, tiene carácter estructural y básico[81]. Tal medida, por tanto, viene a favorecer a la clientela bancaria en general, propiciando una mayor inclusión de

[79] Cfr. QUINTÁNS EIRAS, *RDSF*, núm. 6, 2023, pp. 45 s..

[80] Vid. BIANCHI/BRIÈRE, «Robo-Advising: Less AI and More XAI? Augmenting algorithms with human-in-the-loop», en CAPPONI/LEHALLE (ed.), *Machine Learning in Financial Markets: A Guide to Contemporary Practice*, Cambridge University Press, 2023, pp. 42 ss.

[81] Cfr. GONZÁLEZ JIMÉNEZ, *RDSF*, núm. 7, 2024, pp. 13 ss.

la misma, tanto si se trata de personas consumidoras medias, como sobre todo, si resultan ser personas consumidoras vulnerables[82].

a. La articulación del deber de explicaciones adecuadas como garantía de inclusión financiera

Un entorno digitalizado hace acreedor a cualquier cliente bancario de una protección adicional, pues a la complejidad inherente al producto o servicio que contrata, se suma la utilización de un medio diferente en el que la asimetría informativa con respecto a la entidad se agranda. La clientela con poca experiencia o sin experiencia en entornos digitales puede con mayor facilidad malinterpretar la información o facilitar información propia incorrecta, que haga inútil o errónea la que la entidad le proporcione y, además, muchas veces va a precisar asesoramiento tecnológico, no sólo financiero[83]. Por otra parte, la posibilidad de demandar y obtener intervención humana, permite generar mayor confianza en la clientela que, aunque sea más avezada tecnológicamente, siempre será más remisa a la utilización de modelos enteramente automatizados o despersonalizados.

Ya más específicamente, en relación con las personas consumidoras vulnerables, la articulación que ahora establece la DSFD a propósito de las explicaciones adecuadas supone, además, una forma de concreción, en el ámbito bancario y genéricamente financiero, de los mandatos u objetivos más generales de accesibilidad universal y no discriminación, previstos a nivel europeo en la Directiva (UE) 2019/882, de 17 de abril de 2019, sobre los Requisitos de accesibilidad de los productos y servicios, transpuesta en España a través de la Ley 11/2023, de 8 de mayo; o a nivel interno, en el Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público[84], y en la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de Protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica[85].

---

[82] En términos generales, a tenor de lo señalado en el artículo 3.2 TRLDCU, tienen la consideración de personas consumidoras vulnerables «aquellas personas físicas que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad». Para una consideración más detallada de la figura de consumidor vulnerable en nuestro Derecho, vid. DIÉGUEZ AGUILERA, «El consumidor vulnerable: en especial, la vulnerabilidad de las personas mayores ante la acusada digitalización del mercado financiero», *Diario La Ley*, núm. 10223, 2023, pp. 2 ss., quien destaca que la vulnerabilidad, aunque mayormente se manifieste en la existencia de dificultades económicas, obedece a múltiples factores. De entre ellos destaca, la edad como elemento frecuentemente generador de exclusión financiera, debido a la brecha digital que se da entre las personas mayores.

[83] Cfr. QUINTÁNS EIRAS, *RDSF*, núm. 6, 2023, pp. 49 s..

[84] Vid., en concreto, su artículo 18, cuando prevé en su apartado 1 que, sin merma de lo señalado en la normativa de transposición de la Directiva 2019/882, antes citada, el personal de atención al público de las entidades financieras «prestará orientación y apoyo a las personas usuarias y clientes con discapacidad, a requerimiento de estos, en la realización de gestiones propias de su actividad, tales como cumplimentación de formularios, lectura de documentos, comprensibilidad de los contenidos, (…) interposición de reclamaciones y otras de análoga significación»; y, en el apartado 3, que la atención telefónica y electrónica a disposición del público perteneciente a entidades financieras «deberán ser accesibles para las personas con discapacidad, de acuerdo con las condiciones y requisitos establecidos en la norma técnica que resulte de aplicación».

[85] Específicamente en el ámbito financiero, esta Ley insta al Gobierno, en su Disposición adicional 2ª, a fin de favorecer la inclusión financiera de las personas más vulnerables y, especialmente, de las personas de mayor edad, a promover «las modificaciones legislativas necesarias para garantizar la atención personalizada en los servicios de pagos a los consumidores y usuarios en situación de vulnerabilidad que lo demanden, sin

En el año 2021, las tres asociaciones empresariales de referencia en el mercado bancario español suscribieron un *Protocolo estratégico para reforzar el compromiso social y sostenible en la banca*, actualizado en el 2022[86]. Dicho documento ya contemplaba ciertas exigencias de adaptabilidad, accesibilidad y sencillez de los canales utilizados por las entidades de crédito para comunicarse con su clientela, o la implementación de la atención a través de un interlocutor personal, telefónica o directamente, particularmente, para las personas mayores o con discapacidad. Sin embargo, tal documento no deja de ser un instrumento de *soft law*, con compromisos difusos y de cumplimiento voluntario, en tanto que no es jurídicamente vinculante[87]; a diferencia de la DSFD, cuya transposición conllevará mayores garantías de efectividad, al resultar de obligado cumplimiento las medidas que incorpora.

b. Mayor personalización y humanización para una mayor inclusión financiera

De manera primaria y básica ya hemos señalado que la DSFD exige que las explicaciones se adecuen, entre otros extremos, a las circunstancias de la persona destinataria de las mismas, a fin de lograr su comprensión. La nota de adecuación, exigible de modo general a las explicaciones, no sólo hay que entender que se proyecta sobre su contenido, sino también sobre su formato[88]. En tal sentido, tal y como también hemos visto, no se impone de manera taxativa una concreta forma o momento en que la entidad deba facilitar las explicaciones, lo cual permite adaptar tales extremos al eventual grado de discapacidad que pudiera presentar el cliente, tanto si dicha discapacidad fuese de tipo intelectual como puramente física. Esto se muestra congruente, por lo demás, con la carencia legal de obstáculos y principio básico de no discriminación para que las personas aquejadas de cualquier tipo de discapacidad puedan acceder al mercado financiero de crédito, sin perjuicio de los apoyos que, en su caso, fueran precisos[89].

Asimismo, desde el punto de vista de la garantía de la mayor inclusión, aunque debe ser saludada positivamente la posibilidad de que, en un entorno de contratación bancaria a distancia y profusamente digitalizado, el cliente reclame y obtenga la intervención humana, lo

discriminación motivada por *brecha digital*». En la Disposición adicional 3ª se detallan algunas de las medidas a incluir en el Plan de medidas que se lleve a efecto, en coordinación con el Banco de España, entre las que se incluye: «b) El incremento del personal de apoyo para ayudar a las personas con menores capacidades digitales a realizar las operativas necesarias (…) e) Tecnologías de acceso a la banca sencillas, comprensibles, inclusivas y seguras. f) Máxima seguridad, para proteger a los usuarios bancarios de robos, engaños y estafas on line. g) Cuantas medidas se consideren necesarias para garantizar la atención presencial a las personas de mayor edad, y a todos aquellos colectivos para los que el acceso a los servicios financieros a través de las nuevas tecnologías constituya un motivo de exclusión financiera. h) Cuantas medidas se consideren oportunas para acercar los servicios financieros a todas las personas, especialmente en el medio rural, hacerlos más accesibles, teniendo especialmente en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad y las personas mayores».

[86] El texto íntegro suscrito por la Asociación Española de Banca (AEB), la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA) y la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC) puede verse en https://s2.aebanca.es/wp-content/uploads/2022/02/protocolo-estratgico-para-reforzar-el-compromiso-social-y-sostenible-de-la-banca.pdf (fecha de consulta: 16/04/2026).

[87] Para una crítica de la trascendencia de este documento, a partir de la dilucidación de su naturaleza jurídica, vid. MECO TÉBAR, «Edadismo en el sistema bancario», *Revista de Derecho del Sistema Financiero*, núm. 7, 2024, p. 242.

[88] Cfr. WADDINGTON, «Reading a Duty to Provide Accessible Pre-Contractual Information for Consumers with Disabilities into EU Consumer Protection Law», *Journal of Consumer Policy*, vol. 45, núm. 4, 2022, p. 320.

[89] Cfr. DOMÍNGUEZ YAMASAKI, «Discapacidad y derecho de acceso al mercado financiero del crédito tras la reforma del Código Civil: impacto en la prevención del sobreendeudamiento», *Revista de Derecho Bancario y Bursátil*, núm. 164, 2021, p. 8.

más deseable sería que dicha intervención se produjese incluso cuando no fuese solicitada por el cliente[90]. Debiera bastar, simplemente, que la intervención humana fuese adecuada o necesaria, en función de las circunstancias detectadas por el sistema de inteligencia artificial en el cliente de que se trate. No debiera obviarse, por ejemplo, el hecho de que el cliente no responda a alguna pregunta, o que sus respuestas sean confusas o contradictorias y hacer efectiva la intervención humana sin aguardar a que sea solicitada por el mismo. Con la posibilidad de la interacción humana no se trata tanto de satisfacer los deseos de la clientela o de parte de ella, como de adaptarse a sus circunstancias para que pueda comprender la información y termine por contratar con plena validez.

En último término, la apelación expresa a que los Estados miembros puedan precisar la manera y amplitud en que deben facilitarse las explicaciones a las «circunstancias de la situación en la que se ofrece el servicio financiero, a la persona a quien se le ofrece y a la naturaleza del servicio financiero», que recoge el apartado 2 del nuevo artículo 16 *quinquies* DDC, supone asumir una suerte de principio general de inclusión y accesibilidad en la cumplimentación de este deber, por encima del puro interés comercial de la entidad[91]. En esta línea, se comprende la consagración expresa de la exigencia de gratuidad que habrán de tener las explicaciones, a tenor de lo dispuesto en el inciso final del apartado 1 del mismo precepto y, conforme a lo previsto en el apartado 3, la obligatoriedad de que las mismas se faciliten en la misma lengua utilizada para la información precontractual típica.

4. Conclusiones

El deber precontractual de explicaciones adecuadas se enmarca en el conjunto de la información previa a la contratación que las entidades de crédito facilitan a su clientela, pero tiene sustantividad propia que merece ser destacada. Asimismo, se hace preciso diferenciar las funciones propias de tales explicaciones de los servicios bancarios singulares de asesoramiento o recomendación fianaciera, que presentan también un contenido de índole informativa. No obstante, estos últimos son de suscripción voluntaria, es decir, no constituyen un deber precontractual de las entidades de crédito, sino un servicio más que los bancos pueden ofrecer a su clientela y se caracterizan por suponer una cierta intromisión en la esfera patrimonial del cliente.

El deber precontractual de explicaciones adecuadas encuentra su justificación en la buena fe y profesionalidad con que habrá de actuar la entidad de crédito con su clientela en la contratación bancaria. Esto supone que la entidad deba asumir una actitud proactiva, ir más allá de la mera transmisión de la información preliminar a su clientela y comprometerse en asegurar la plena comprensión por ésta de los caracteres y alcance del producto o servicio a contratar, en aras de asegurar la transparencia material de las cláusulas contractuales.

A día de hoy, podemos decir que el deber de explicaciones adecuadas se encuentra recogido de manera positiva en nuestro Ordenamiento, aunque lo sea de forma un tanto parcial o difusa. Así, podemos colegirlo a la luz de lo dispuesto en el artículo 29.1 LES y, a nivel de normativa sectorial bancaria, en el artículo 9 OTPCSB y la norma quinta CTSBR. De forma más concreta, para algunos productos o servicios bancarios, también se recoge en el artículo 11 LCCC, o en el artículo 5 y 14.2 LCCI; debiendo destacarse que, conforme a las disposiciones armonizadoras

[90] Vid., de la misma opinión, QUINTÁNS EIRAS, *RDSF*, núm. 6, 2023, p. 57.

[91] Vid. en tal sentido, de alguna manera, lo expresado en el Considerando 39 DSFD.

europeas, como son la DCC y la DSFD, se van aclarando más nítidamente los perfiles del deber que comentamos.

De las disposiciones ya hoy existentes cabe concebirlo como un deber singular, de carácter profesional, que incumbe a las entidades de crédito para con sus clientes personas físicas, en tanto que obligadas principales, accesorias o garantes, y al margen de su condición de consumidores o no, salvo renuncia expresa por parte de éstos últimos a la aplicación de las normas de transparencia y protección de la clientela. Asísmismo, debemos destacar sobremanera que, en base al carácter necesario del deber de facilitar explicaciones adecuadas, así como de la apelación a que tales explicaciones resulten adecuadas y suficientes, aunque no exista un reconocimiento normativo expreso en tal sentido, cabe inferir que las entidades deben determinar previamente el perfil de sus clientes de modo necesario, a fin de concretar sus necesidades y situación financiera, lo cual les permitirá ajustar las explicaciones a ofrecer sobre el contrato a formalizar.

La digitalización del proceso de contratación bancaria supone ciertos riesgos para la transparencia de las condiciones generales y cláusulas predispuestas, o ir en detrimento del más libre y pleno consentimiento. Tales riesgos pueden minimizarse con la vigencia reforzada del deber de explicaciones adecuadas, siempre que se garanticen ciertas cautelas en términos de personalización, humanización e inclusión, a la hora de que las entidades de crédito cumplimenten dicho deber.

El afán de personalización se inscribe en la tendencia general en tal sentido, observable últimamente, en el Derecho privado, por la cual se hace cada vez más necesario tomar en consideración las circunstancias de las partes contratantes, en lugar de establecer rígidas disposiciones de general observancia. De este modo, en orden a la cumplimentación del deber de explicaciones adecuadas, la DSFD no impone una determinada forma, ni un concreto contenido, ni el momento en que deban facilitarse. Tampoco creemos que resulte idóneo que se detallen tales extremos por vía de transposición a la normativa nacional, en aras de la salvaguarda de la adaptabilidad de las explicaciones a las concretas circunstancias, sin merma de la agilidad del tráfico. Así, incluso las menciones de contenido previstas en el punto 1 del nuevo artículo 16 *quinquies* DDC debieran tomarse como mero punto de referencia, con mayor o menor profusión, o con adición o no de extremos adicionales. Lo contrario supondría incurrir en absurdas o inútiles redundancias, incompatibles con una verdadera adecuación y suficiencia de las explicaciones. Del mismo modo, la indeterminación que supone establecer que las explicaciones deben facilitarse antes de la celebración del contrato, permite un mejor ajuste de la anticipación, propiciando una mayor o menor reflexión, en función de la complejidad o trascendencia del producto o servicio a contratar para el cliente de que se trate.

La digitalización, por otra parte, puede constituir la ocasión, si es bien dirigida, a alcanzar una óptima personalización. Con la digitalización se posibilita una mejor y más eficiente determinación del perfil de la clientela, gracias el tratamiento masivo de datos y al empleo de herramientas de inteligencia artificial. Además, también permite facilitar las explicaciones por escrito de manera más clara, dinámica o adaptable. Sin embargo, no se estima idónea la total robotización sin posibilidad de interacción humana a la hora de llevar a cabo las explicaciones. La automatización plena no elude la posibilidad de existencia de conflictos de interés o sesgos indebidos, que incluso pueden generalizarse con mayor facilidad. Se hace pues preciso un debido control del diseño algorítmico y que se garantice una cierta intervención humana.

Respecto a lo primero, el uso de sistemas de inteligencia artificial para el desarrollo de las explicaciones adecuadas, comportan su calificación como sistemas de alto riesgo, en los términos del Reglamento comunitario de inteligencia artificial y el consecuente respeto de las cautelas previstas en el mismo en materia de gestión de riesgos, gobernanza de datos, documentación, conservación de registros y supervisión humana. Asimismo, el artículo 50 RIA impone la necesidad de informar a las personas físicas de que se está interactuando con sistemas de inteligencia artificial. En relación con la intervención humana, la DSFD introduce en el apartado 3 del artículo 16 *quinquies* de la DDC el derecho del consumidor a solicitar y obtener la interacción con una persona física en la fase precontractual. Un adecuado equilibrio entre el uso apropiado de las herramientas tecnológicas y la intervención humana en el desarrollo del deber de explicaciones adecuadas permiten también una mayor inclusión financiera, en aras de la accesibilidad universal a los productos y servicios básicos, como son los propios del mercado bancario. Si la digitalización permite la superación eficaz de las limitaciones físicas que pueden aquejar a parte de la clientela, la complementaria exigencia de intervención humana posibilita superar la brecha digital y la aversión algorítmica de otra buena parte de aquélla.

Por último, creemos oportuno que el legislador español, por vía de transposición de la DSFD, en aras de una deseable coherencia normativa general y, para la plena efectividad de sus mandatos a propósito del deber de explicaciones adecuadas, recogiese la obligación de las entidades de crédito, con ocasión del cumplimiento de dicho deber, de informar a la clientela, de manera destacada, sobre el uso de herramientas de inteligencia artificial y sus características. También sería deseable que se informase de modo igualmente claro de la posibilidad de obtener intervención humana y cómo hacerlo en cada caso, pues una cosa es que se recoja tal posibilidad y otra que se dé a conocer. Por último, también debiera posibilitarse que tal intervención se prescriba con independencia de su solicitud o no por el cliente, siempre que se detecte su necesidad, en función de las circunstancias en que se ofrece el producto o servicio bancario de que se trate, de la naturaleza de éste, o de la persona a quien se esté ofreciendo. Todo ello creemos que sería lo más congruente con los fines últimos de personalización, humanización e inclusión, que subyacen en la propia norma y en el acervo comunitario.

5. Bibliografía

ÁLVAREZ RUBIO, Julio, «Información y actuaciones previas a la celebración del contrato en la nueva Ley de Crédito al Consumo», *Boletín del Ministerio de Justicia*, núm. 2152, 2013, pp. 1 ss..

ARROYO AMAYUELAS, Esther, «La política de préstamo responsable en la Unión Europea. En particular, la valoración del mérito crediticio», *Revista de Derecho Bancario y Bursátil*, núm. 149, 2018, pp. 1 ss. (Legalteca Aranzadi).

ARROYO AMAYUELAS, Esther, «La transparencia del algoritmo en la concesión de créditos. El derecho del consumidor a solicitar explicaciones adecuadas», en ARROYO AMAYUELAS, Esther/ARTZ, Markus/KINDL, Johann (coord.), *Digitalisierung und Schuldrecht*, Nomos, Baden-Baden (Alemania), 2026, pp. 245 ss.

ATTARD, Jerome, «L'execution de son devoir de conseil par le banquier», *Revue Trimestrielle de Droit Commercial et de Droit Économique*, núm. 4, 2013, pp. 639 ss.

BAKER, Tom/DELLAERT, Benedict, «Regulating Robo Advice Across the Financial Services Industry», *Iowa Law Review*, núm. 103, 2018, pp. 713 ss.

BIANCHI, Milo/BRIÈRE, Marie, «Robo-Advising: Less AI and More XAI? Augmenting algorithms with human-in-the-loop», en CAPPONI, Agostino/LEHALLE, Charles-Albert (ed.), *Machine Learning in Financial Markets: A Guide to Contemporary Practice*, Cambridge University Press, 2023, pp. 33 ss.

BONNEAU, Thierry, *Droit bancaire*, Librairie Générale de Droit et de Jurisprudence, Paris, 2015, 11ª ed.

BROWN, Sarah, «EU and UK Consumer Credit Regulation: Principles, Conduct, and Consumer Protection: Divergence or Convergence of Approach», *European Business Law Review*, vol. 26, núm. 4, 2015, pp. 555 ss.

COUTO CALVIÑO, Roberto, «The New European Union Legal Framework on Consumer Financial Services Contracts Concluded at a Distance», *European Journal of Commercial Contract Law*, núm. 16-2, 2024, pp. 43 ss.

COUTO CALVIÑO, Roberto, *Formación y forma de los contratos bancarios electrónicos*, Marcial Pons, Madrid, 2020.

CUÑAT EDO, Vicente/MARIMÓN DURÁ, Rafael, «La convergencia en el régimen jurídico del asesoramiento en los mercados de crédito, de valores y de seguros», *Revista de Derecho del Sistema Financiero*, núm. 2, 2021, pp. 13 ss.

DE MIGUEL ASENSIO, Pedro Alberto, «Novedades en la regulación de los contratos en línea en la Directiva (UE) 2023/2673», *La Ley Unión Europea*, núm. 120, 2023, pp. 1 ss (La Ley Digital: 13551/2023).

DEL SAZ DOMÍNGUEZ, Lucía, «Quiero ser atendido por una persona: la equidad en línea en la Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifica la Directiva 2011/83/UE en lo relativo a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia y se deroga la Directiva 2002/65/CE», *Publicaciones Jurídicas CESCO*, 2022, pp. 1 ss (https://centrodeestudiosdeconsumo.eu/publicaciones/quiero-ser-atendido-por-una-persona-la-“equidad-en-línea”-en-la-propuesta-de-directiva-del-parlamento-europeo-y-del-consejo-por-la-que-se-modifica-la-directiva-2011-83-ue-en-lo-relativo-a-los-contratos-de-servicios-financieros-celebrados-a-distancia-y-se-deroga-la-directiva-2002-65-ce, fecha consulta: 25/05/2026).

DIÉGUEZ AGUILERA, Laura, «El consumidor vulnerable: en especial, la vulnerabilidad de las personas mayores ante la acusada digitalización del mercado financiero», *Diario La Ley*, núm. 10223, 2023, pp. 1 ss (La Ley Digital: 487/2023).

DÍEZ-PICAZO Y PONCE DE LEÓN, Luis, «Eficacia e ineficacia del negocio jurídico», *Revista Jurídica del Notariado*, núm. 71, 2009, pp. 105 ss.

DÍEZ-PICAZO Y PONCE DE LEÓN, Luis, *Fundamentos del Derecho Civil patrimonial*, vol. 2º, Civitas, Madrid, 5ª ed., 1996, pp. 449 y ss.

DÍEZ-PICAZO Y PONCE DE LEÓN, Luis, «La anulabilidad de los contratos», en ÁREA DE DERECHO CIVIL DE LA FACULTAD DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA (coord.), *Estudios de Derecho Civil en homenaje al Profesor Dr. José Luis Lacruz Berdejo*, J. M. Bosch, Barcelona, 1993, pp. 1221 ss.

DOMÍNGUEZ YAMASAKI, María Isabel, «Discapacidad y derecho de acceso al mercado financiero del crédito tras la reforma del Código Civil: impacto en la prevención del sobreendeudamiento», *Revista de Derecho Bancario y Bursátil*, núm. 164, 2021, pp. 1 ss. (Legalteca Aranzadi).

FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, Rodolfo, *El contrato electrónico: formación y cumplimiento*, J. M. Bosch, Barcelona, 2013.

GARCÍA RUBIO, María Paz/OTERO CRESPO, Marta, «La responsabilidad precontractual en el Derecho contractual europeo», *Indret: Revista para el Análisis del Derecho*, núm. 2, 2010, pp. 1 ss.

GASPAR LERA, Silvia, «Formación de la voluntad contractual, vicios del consentimiento y remedios», en PARRA LUCÁN, María Ángeles (dir.), *Negociación y perfección de los contratos*, Thomson Reuters - Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2014, pp. 269 ss.

GAVALDA, Christian/STOUFFLET, Jean, *Droit bancaire: Institutions, comptes, operations, services*, 8ª ed, LexisNexis, Paris, 2010.

GÓMEZ JIMÉNEZ, María Luisa, «Regtech, inteligencia artificial y transformación digital en el mercado financiero: el caso de la atención al cliente usando chatbots y las obligaciones de información en la resolución extrajudicial de conflictos», *Revista de Derecho del Sistema Financiero*, núm. 2, 2021, pp. 195 ss.

GONZÁLEZ JIMÉNEZ, Pedro Mario, «Las explicaciones adecuadas en los contratos de consumo del entorno digital y su complementariedad con el control de transparencia material», en MIRANDA SERRANO, Luis María/PAGADOR LÓPEZ, Javier (dir.), *Cuestiones actuales de Derecho de la contratación y la competencia empresarial ante la digitalización y la sostenibilidad*, Atelier, Barcelona, 2025, pp. 107 ss.

GONZÁLEZ JIMÉNEZ, Pedro Mario, «La Directiva 2023/2673/UE: nuevas normas para los contratos de servicios financieros a distancia (y algo más)», *Revista de Derecho del Sistema Financiero*, núm. 7, 2024, pp. 261 ss.

GRIMALT SERVERA, Pedro, «La formación del contrato celebrado por medios electrónicos», en PARRA LUCÁN, María Ángeles (dir.), *Negociación y perfección de los contratos*, Thomson Reuters - Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2014, pp. 355 ss.

HERNÁNDEZ BATALLER, Bernardo, «Protección de los consumidores en la comercialización a distancia de servicios financieros», *Revista Derecho y Economía de la Integración*, núm. 10, 2023, pp. 67 ss.

HERNÁNDEZ PAULSEN, Gabriel, *La obligación precontractual de la entidad de crédito de informar al cliente en los servicios bancarios y de inversión*, Marcial Pons, Madrid, 2014.

HOWELLS, Geraint/TWIGG-FLESNER, Christian/WILHELMSSON, Thomas, *Rethinking EU Consumer Law*, Routledge, London, 2018.

KARAMPATZOS, Antonios/ILIĆ, Nikola, «Law and Economics of the Withdrawal Right in EU Consumer Law», *Review of Law & Economics*, vol. 19, núm. 3, 2023, pp. 435 ss.

LACRUZ BERDEJO, José Luis (et al.), *Elementos de Derecho civil*, t. II, vol. 1º, 5ª ed., Dykinson, Madrid, 2013, pp. 531 ss.

LEAUA, Crenguta/DIDU, Iulia-Alexandra, «Chatbots. Legal Challenges and the EU Legal Policy Approach», *Perspectives of Law and Public Administration*, vol. 10, núm. 3, 2021, pp. 210 ss.

LLOBET I AGUADO, Josep, *El deber de información en la formación de los contratos*, Marcial Pons, Madrid, 1996.

LLOPIS BLANQUE, Alejandro, «La influencia de los robo-advisors en el desarrollo del mercado único y sobre la implicación de los inversores», *Revista de Derecho del Mercado de Valores*, núm. 35, 2024, pp. 1 ss. (La Ley Digital: 30302/2024).

LUZAK, Joasia/JUNUZOVIK, Mia, «Blurred Lines: Between Formal and Substantive Transparency in Consumer Credit Contracts», *Journal of European Consumer and Market Law*, vol. 8, núm. 3, 2019, pp. 97 ss.

MARIMÓN DURÁN, Rafael, *La tutela del usuario en el contrato bancario electrónico*, Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2010.

MARÍN LÓPEZ, Manuel Jesús, «Tratamiento automatizado de datos en el credit scoring: la STJUE de 7 de diciembre de 2023 y sus efectos en la Directiva de contratos de crédito al consumo», *Publicaciones Jurídicas CESCO*, 2024, pp. 1 ss (https://centrodeestudiosdeconsumo.eu/publicaciones/tratamiento-automatizado-de-datos-en-el-credit-scoring-la-stjue-de-7-de-diciembre-de-2023-y-sus-efectos-en-la-directiva-de-contratos-de-cr%C3%A9dito-al-consumo-3, fecha consulta: 25/05/2026).

MARTÍNEZ NADAL, Apol·lònia, «Soluciones jurídicas para la inclusión financiera de la tercera edad (más allá de los protocolos voluntarios)», *Revista de Derecho Mercantil*, núm. 326, 2022, pp. 1 ss (Aranzadi Instituciones: BIB\2022\3671).

MARTOS CALABRUS, María Angustias, «Análisis del cumplimiento de los deberes de transparencia en los contratos de crédito inmobiliario», *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*, vol. 13, núm. 1, 2022, pp. 29 ss.

MATTOUT, Jean Pierre/PRÜM, André, «Le dilemme de la jurisprudence – Protéger l'activité bancaire et proteger les clients», *Droit & Patromoine*, núm. 250, 2015, pp. 78 ss.

MAYORGA TOLEDANO, María Cruz, «La evaluación de la solvencia del cliente en la concesión de créditos», en MIRANDA SERRANO, Luis María/PAGADOR LÓPEZ, Javier (dir.), *Retos y tendencias del Derecho de la contratación mercantil*, Marcial Pons, Madrid, 2017, pp. 505 ss.

MAYORGA TOLEDANO, María Cruz, «La protección del consumidor en la contratación electrónica bancaria», en MADRID PARRA, Agustín (dir.), *Derecho del sistema financiero y tecnología*, Marcial Pons, Madrid, 2010, pp. 259 ss.

MECO TÉBAR, Fabiola, «Edadismo en el sistema bancario», *Revista de Derecho del Sistema Financiero*, núm. 7, 2024, pp. 223 ss.

MIRANDA SERRANO, Luis María, «El control de transparencia de condiciones generales y cláusulas predispuestas en la contratación bancaria», *Indret: Revista para el Análisis del Derecho*, núm. 2, 2018, pp. 1 ss.

MÚRTULA LAFUENTE, Virginia, «Formación y perfección de los contratos de crédito al consumo», en PARRA LUCÁN, María Ángeles (dir.), *Negociación y perfección de los contratos*, Thomson Reuters - Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2014, pp. 849 ss.

NOVAL LLAMAS, Joaquín José, «El derecho de información en la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre Comercialización a Distancia de Servicios Financieros Destinados a los Consumidores», *Revista de Derecho Bancario y Bursátil*, núm. 126, 2012, pp. 215 ss.

PABLO-ROMERO GIL-DELGADO, María Concepción, «La cuenta corriente a la luz de la Ley de servicios de pago (y de las normas de transparencia) », *Revista de Derecho Bancario y Bursátil*, núm. 129, 2013, pp. 77 ss.

PEÑAS MOYANO, María Jesús, «La reforma del régimen sobre contratación a distancia de servicios financieros (y la identidad digital como parte del proceso)», *Revista de Derecho del Mercado de Valores*, núm. 32, 2023, pp. 1 ss (La Ley Digital: 5853/2023).

PERTÍÑEZ VÍLCHEZ, Francisco, «El deber de transparencia en la Ley 5/2019 de Crédito Inmobiliario: información documental, explicaciones adecuadas y valor probatorio del acta notarial», *Revista de Derecho Bancario y Bursátil*, núm. 154, 2019, pp. 1 ss. (Legalteca Aranzadi).

QUINTÁNS EIRAS, María Rocío, «Algunas claves para una revisión de la obligación de información y asesoramiento en la comercialización de seguros: racionalización informativa y transformación digital», *Revista de Derecho del Sistema Financiero*, núm. 6, 2023, pp. 11 ss.

RADU, Andreea-Bianca, «Conclusion of the Contracts at a Distance - Particularities in the Banking Law Field», *European Business Law Journal*, vol. 3, núm. 1, 2024, pp. 98 ss.

REGLERO CAMPOS, Luis Fernando/PEÑA LÓPEZ, Fernando, «Conceptos generales y elementos de delimitación», en BUSTO LAGO, José Manuel/REGLERO CAMPOS, Luis Fernando (coord.), *Lecciones de responsabilidad civil*, Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2013, pp. 41 ss.

RODRÍGUEZ MARÍN, Concepción, «Oferta, aceptación y perfección en los contratos celebrados mediante dispositivos automáticos», en LLAMAS POMBO, Eugenio (coord.), *Estudios de Derecho de Obligaciones: Homenaje al Profesor Mariano Alonso Pérez*, La Ley, Las Rozas (Madrid), 2006, pp. 659 ss.

SALELLES CLIMENT, José Ramón, «La contratación a distancia de los servicios financieros», en SALAS CARCELLER. Antonio (dir.), *La Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico*, Consejo General del Poder Judicial, Madrid, 2007, pp. 193 ss.

SARTORIS, Chiara, «Banking Contracts: The Concept of Transparency and Its Evolution», *European Journal of Privacy Law & Technologies*, vol. 2021, núm. 2, 2021, pp. 24 ss.

SCIARRONE ALIBRANDI, Antonella/RABITTI, Maddalena/SCHENEIDER, Julia, *The European AI Act's Impact on Financial Markets: From Governance to Co-Regulation*, European Banking Institute, Frankfurt, 2023.

TAPIA SÁNCHEZ, María Rosa, «La información del consumidor en la contratación bancaria a distancia», *Perspectivas del Sistema Financiero*, núm. 96, 2009, pp. 29 ss.

VARDI, Noah, «Framing Duties of Responsible Credit Policies in EU Law», *Osservatorio del Diritto Civile e Commerciale*, núm. 2, 2019, pp. 1 ss. (https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3654555, fecha consulta: 25/05/2026)

VILLANUEVA LUPIÁN, Carmen, «Asistencia y asesoramiento profesional en la Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario y su desarrollo normativo. Consideraciones críticas», *Revista de Derecho Civil*, núm. VII-3, 2020, pp. 71 ss.

VON WICHMANN ROVIRA, Gerardo, «La responsabilidad extracontractual o Derecho de daños», en DELGADO DE MIGUEL, Juan Francisco (coord.), *Instituciones de Derecho privado*, t. III, vol. 3º, Thomson Civitas, Madrid, 2003, pp. 849 ss.

WADDINGTON, Lisa, «Reading a Duty to Provide Accessible Pre-Contractual Information for Consumers with Disabilities into EU Consumer Protection Law», *Journal of Consumer Policy*, vol. 45, núm. 4, 2022, pp. 307 ss.

ZUNZUNEGUI, Fernando, «Asesoramiento financiero automatizado (Robo-Advice), nuevo animal financiero», *Revista de Derecho del Mercado Financiero*, núm. 4-2020, 2020, pp. 1 ss.