

Noviembre 2019

Legal design: el derecho a entender la información jurídica

Normativa, jurisprudencia y
pasos hacia una mayor
transparencia y claridad jurídicas



Prodigioso Volcán

ECIJA



**INNOVATIVE
LAWYERS**

Índice

Introducción

- _01 La normativa jurídica exige claridad
- _02 Sentencias que demandan claridad
- _03 Iniciativas para modernizar la justicia
- _04 Las políticas de privacidad en las redes
- _05 Ejemplos de buenas prácticas
- _06 Casos resueltos en Prodigioso Volcán

—La claridad en la comunicación, clave para recuperar la confianza de la ciudadanía en las empresas e instituciones

Este documento es un esbozo del panorama normativo español y europeo respecto a la exigencia de claridad y transparencia que afecta a los documentos propios del ámbito jurídico: contratos, resoluciones, dictámenes, etc. También recoge algunos ejemplos de buenas prácticas que apuntan soluciones para el futuro.

Entre esas prácticas hemos resaltado varios casos en los que hemos trabajado aplicando la metodología de la Comunicación Clara con el apoyo de herramientas de *legal design*.

La aplicación de esta metodología es una tarea multidisciplinar en la que convergen expertos del ámbito jurídico, lingüístico y neurocientífico, así como de otros relacionados con el diseño, la infografía y la usabilidad en entornos digitales.

INTRO-
DUCCIÓN

Parte de lo mostrado en este informe es el resultado del trabajo entre Prodigioso Volcán, ECIJA y la catedrática en lengua española Estrella Montolío, que han aplicado el *legal design* en proyectos de la administración y la empresa privada con el objetivo de facilitar la comprensión del lenguaje jurídico. Este trabajo ha sido reconocido por *The Financial Times* dentro de las prácticas jurídicas más innovadores del año en Europa.

Se trata por tanto de nuestra aportación a una inmensa tarea que, como sociedad, tenemos por delante. Estamos convencidos de que proteger el «derecho a entender», y más en concreto, el «derecho a entender la información jurídica», es una obligación que deberían abanderar gobiernos, plataformas y grandes operadores, porque no lograremos la madurez social mientras los ciudadanos no comprendamos las reglas del juego.

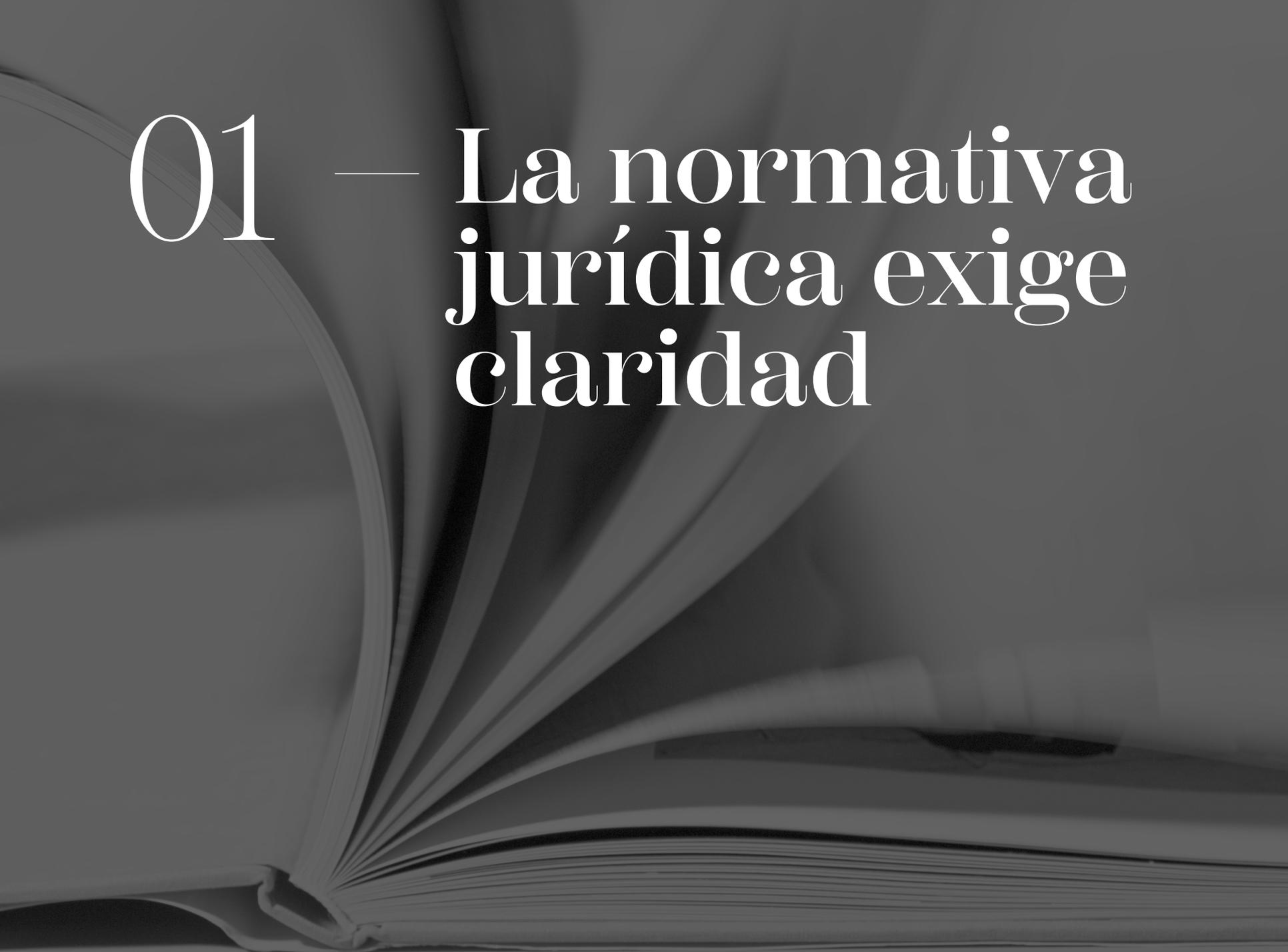


Este trabajo ha sido seleccionado en 2019 entre los prácticas jurídicas más innovadores de Europa por la plataforma Innovative Lawyers de Financial Times.

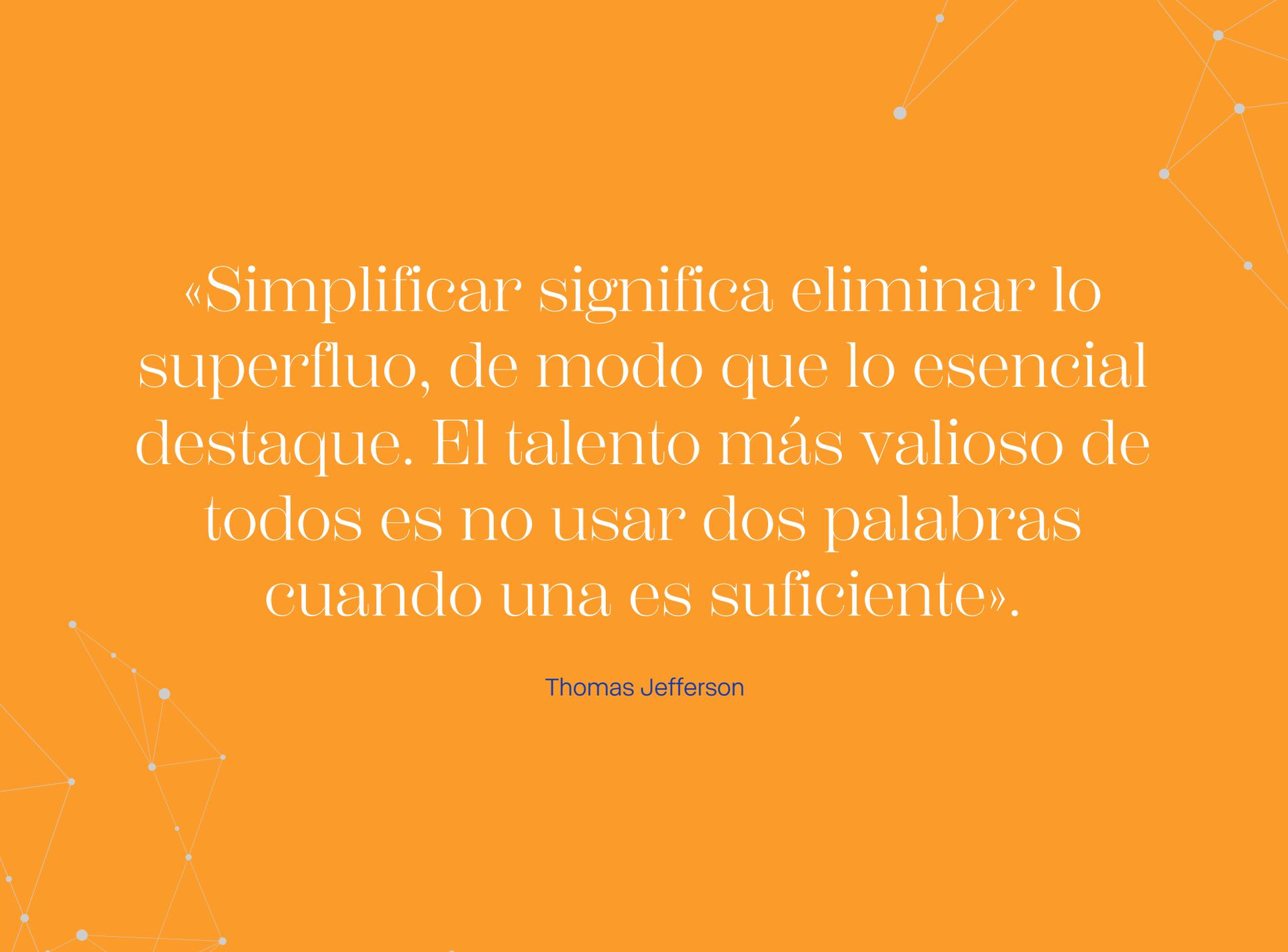
ECIJA, el socio jurídico del proyecto, es una de las firmas de abogados más innovadoras de Europa, reconocida tanto en el ámbito nacional como comunitario como el mejor despacho en economía digital. Tras más de 20 años en el mercado y con presencia en 14 países, sus más de

450

profesionales buscan cada día la diferenciación en la especialización y la excelencia de los servicios.



01 — La normativa jurídica exige claridad



«Simplificar significa eliminar lo superfluo, de modo que lo esencial destaque. El talento más valioso de todos es no usar dos palabras cuando una es suficiente».

Thomas Jefferson

—01. Algunas normas que conviene recordar

Los romanos ya acuñaron la claridad

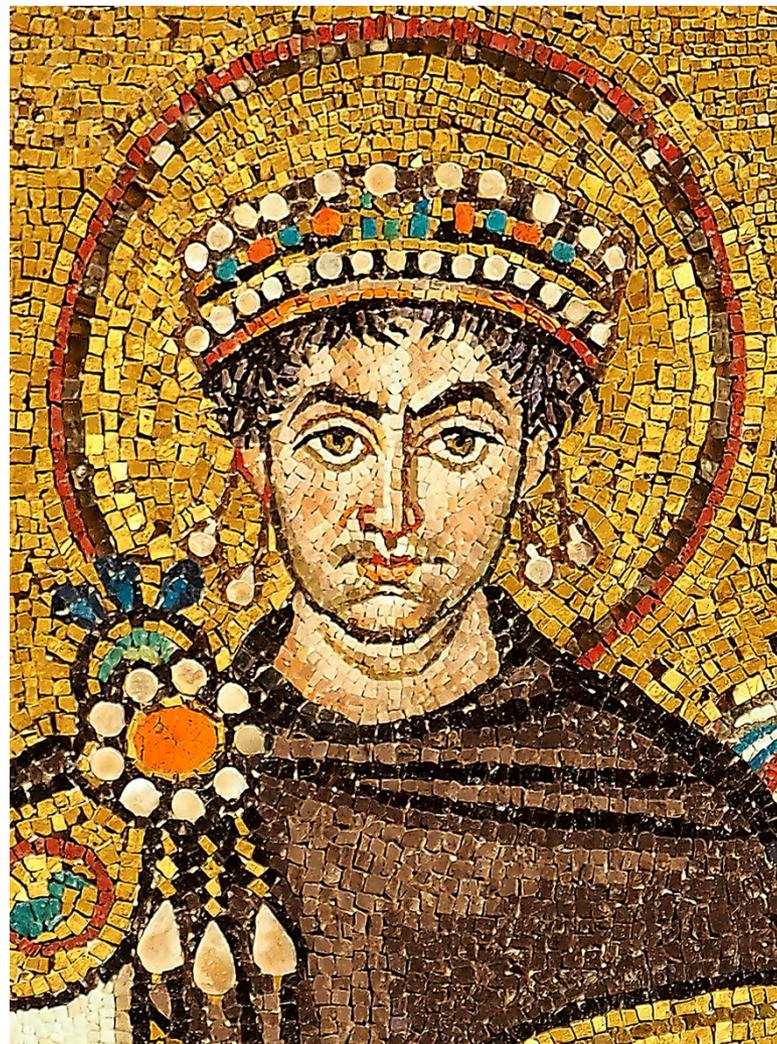
La expresión *In claris non fit interpretatio* (la claridad no requiere interpretación) tiene su origen entre los siglos II y III a. de C., época en que las escuelas jurídicas romanas destacaban por encima de cualquier otra.

Siglos después, conviene recordar las **numerosas referencias a la necesaria claridad del Derecho Romano** tanto para los textos como la comunicación oral y preguntarse: ¿Hemos mejorado desde entonces?

La legislación, al menos, así lo recoge. A continuación repasamos algunas de las normas y jurisprudencia más destacadas en este sentido.

*In claris non
fit interpretatio*

Justiniano I, emperador del Imperio Bizantino. A él le debemos como legado la compilación uniforme del Derecho Romano en la obra del *Corpus Iuris Civilis*.



—01. Algunas normas que conviene recordar

Orden y claridad en la narración oral y escrita

«Los hechos se narrarán de **forma ordenada y clara** con objeto de facilitar su admisión o negación por el demandado al contestar. Con igual **orden y claridad** se expresarán los documentos, medios e instrumentos que se aporten en relación con los hechos que fundamenten las pretensiones y, finalmente, se formularán valoraciones o razonamientos sobre éstos, si parecen convenientes para el derecho del litigante».

Artículo 399.3. *Ley de Enjuiciamiento Civil*. La demanda y su contenido.

«La interpretación de las cláusulas oscuras de un contrato no deberá favorecer a la parte que hubiese ocasionado la oscuridad».

Artículo 1.288 del *Código Civil*

—01. Algunas normas que conviene recordar

Sentencias y preguntas claras, precisas Y congruentes

«Las preguntas del interrogatorio se formularán oralmente en sentido afirmativo, y con la debida claridad y precisión. No habrán de incluir valoraciones ni calificaciones, y si éstas se incorporaren se tendrán por no realizadas»

Artículo 302.1. *Ley de Enjuiciamiento Civil*. Contenido del interrogatorio y admisión de las preguntas.

«Las sentencias deben ser **claras, precisas y congruentes** con las demandas y con las demás pretensiones de las partes, deducidas oportunamente en el pleito. Harán las declaraciones que aquéllas exijan, condenando o absolviendo al demandado y decidiendo todos los puntos litigiosos que hayan sido objeto del debate».

Artículo 218.1 *Ley de Enjuiciamiento Civil*. Exhaustividad y congruencia de las sentencias. Motivación.

—01. Algunas normas que conviene recordar

Lenguaje claro y comprensible

«Al presentarse a declarar, los testigos entregarán al secretario la copia de la cédula de citación. Los testigos mayores de edad penal prestarán juramento o promesa de decir todo lo que supieren respecto a lo que les fuere preguntado, **estando el Juez obligado a informarles, en un lenguaje claro y comprensible**, de la obligación que tienen de ser veraces y de la posibilidad de incurrir en un delito de falso testimonio en causa criminal».

Artículo 433. Ley de Enjuiciamiento Criminal.

«Los tribunales no podrán variar las resoluciones que pronuncien después de firmadas, pero sí aclarar algún concepto oscuro y rectificar cualquier error material de que adolezcan».

Artículo 214.1. Ley de Enjuiciamiento Civil.

—02. El Tribunal Supremo también marca pautas

Escritos de interposición y contestación

Las normas para los escritos de interposición y oposición de los recursos de casación dirigidos a la Sala Tercera del Tribunal Supremo ya incluyen pautas de formato muy concretas y precisas.

Se refieren a la claridad visual del texto (tipografía, tamaño de letra, interlineado, etc.), a su disposición en la página y a la extensión máxima. Es una muestra de la importancia que tiene no solo la información presentada, sino también el cómo se presente a fin de facilitar su comprensión.

«Se utilizará para el texto como fuente Times New Roman, con un tamaño de 12 puntos en el texto y de 10 puntos en las notas a pie de página o en la transcripción literal de preceptos o párrafos de sentencias que se incorporen».

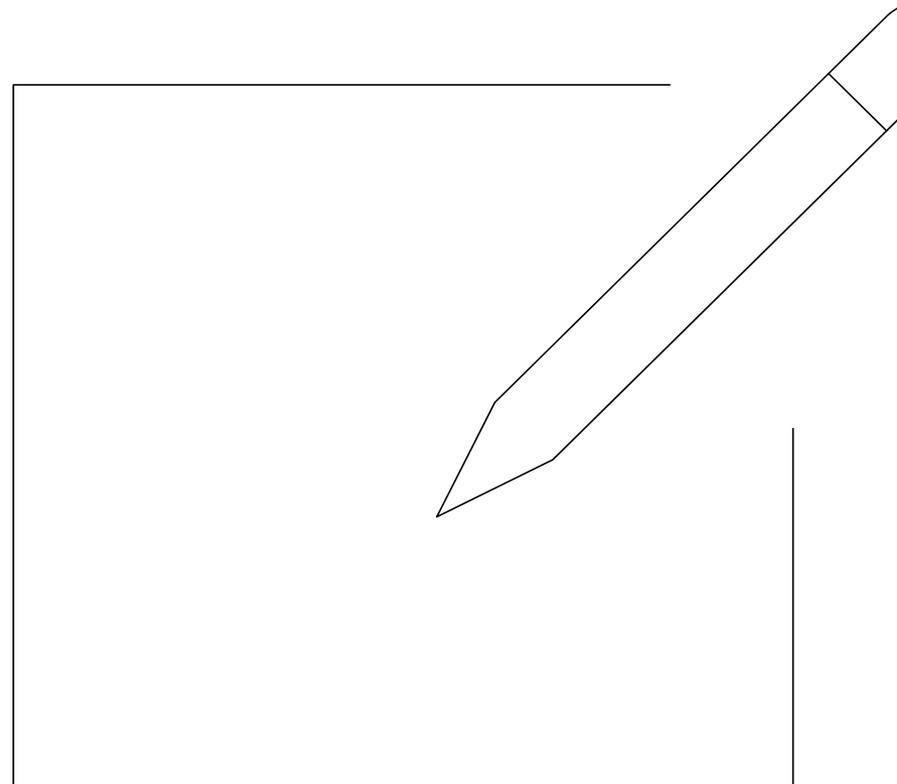
—02. El Tribunal Supremo también marca pautas

Extensión máxima

«Los escritos de interposición y contestación tendrán una extensión máxima de **50.000 “caracteres con espacio”, equivalente a 25 folios**. El texto figurará en una sola cara de la hoja [anverso] y no en ambas [anverso y reverso]. Esta extensión máxima incluye las notas a pie de página, esquemas o gráficos que eventualmente pudieran incorporarse. El Abogado, u otra persona que este designe, deberá certificar al final del mismo el número de caracteres que contiene el escrito que presenta».

Formato

«**El interlineado en el texto será de 1,5**. Los márgenes horizontales y verticales (márgenes superior, inferior, izquierdo y derecho de la página) serán de 2,5 cm. Todos los folios estarán numerados de forma creciente, empezando por el número 1. Este número figurará en la esquina superior derecha del folio».



—03. El Reglamento General de Protección de Datos pide claridad

Claridad en la solicitud de consentimiento

El artículo 7 del Reglamento General de Protección de Datos se refiere así a la claridad:

«2. Si el consentimiento del interesado se da en el contexto de una declaración escrita que también se refiera a otros asuntos, **la solicitud de consentimiento se presentará de tal forma que se distinga claramente de los demás asuntos, de forma inteligible y de fácil acceso y utilizando un lenguaje claro y sencillo.** No será vinculante ninguna parte de la declaración que constituya infracción del presente Reglamento».



—03. El Reglamento General de Protección de Datos pide claridad

Servicios de pago comprensibles

El apartado que dedica el **Reglamento General de Protección de Datos a la nueva PSD2**, un tema de actualidad que afecta de lleno a clientes del sector bancario, también tiene **un par de disposiciones sobre lenguaje claro**.

Directiva sobre Servicios de Pago en el Mercado Interior, art. 44/51:

«[...] La información y las condiciones estarán redactadas en términos fácilmente comprensibles, de manera clara y legible, en una lengua oficial del Estado miembro en el que se ofrezca el servicio de pago o en cualquier otra lengua acordada entre las partes».

—04. Sector bancario y medios de pago: la nueva normativa exige más transparencia

La letra pequeña y el lenguaje oscuro de los contratos y formularios han aumentado las demandas que los clientes interponen en defensa de sus derechos. La mayoría, además, prosperan y terminan por convertirse en multas considerables para las empresas infractoras. El sector bancario es uno de los más afectados.

Tras años de prácticas abusivas con la letra pequeña, la ley y la jurisprudencia se han endurecido con la banca y los seguros. En concreto, el sector bancario es uno de los más afectados y a día de hoy tanto la normativa como la jurisprudencia para la protección de los derechos de los clientes es abundante y detallada. La ley exige por tanto transparencia y responsabilidad a las entidades así como un control de la publicidad de sus servicios.

Crece las multas

por no explicar con claridad los términos de un contrato.

—04. Sector bancario y medios de pago: la nueva normativa exige más transparencia

Ejemplos de normas y leyes

- _ [Orden EHA 2899/11 de 28 de octubre](#) de **transparencia y protección del cliente de servicios bancarios**.
- _ [Ley 22/07 de 11 de julio](#), sobre **comercialización a distancia** de servicios financieros destinados a los consumidores.
- _ [R.D. Leg 1/07 de 16 de noviembre](#), por el que se aprueba el Texto Refundido de la **Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios**, y otras leyes complementarias.
- _ [Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 abril de 1993](#), sobre las **cláusulas abusivas en los contratos** celebrados con consumidores.

Otras leyes del sector

- _ [Circular 5/12, del Banco de España, de 27 de junio](#), a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre **transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos**.
- _ [Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio](#), de **regulación y control de la publicidad** de los servicios y productos bancarios
- _ [Circular del Banco de España 6/2010](#), sobre **publicidad de servicios bancarios**.
- _ [Ley 16/2009, de 13 de noviembre](#), de **servicios de pago**.
- _ [Orden EHA/1608/2010, de 14 junio](#), sobre **transparencia de las condiciones y requisitos aplicables a los servicios de pago** (OSP).

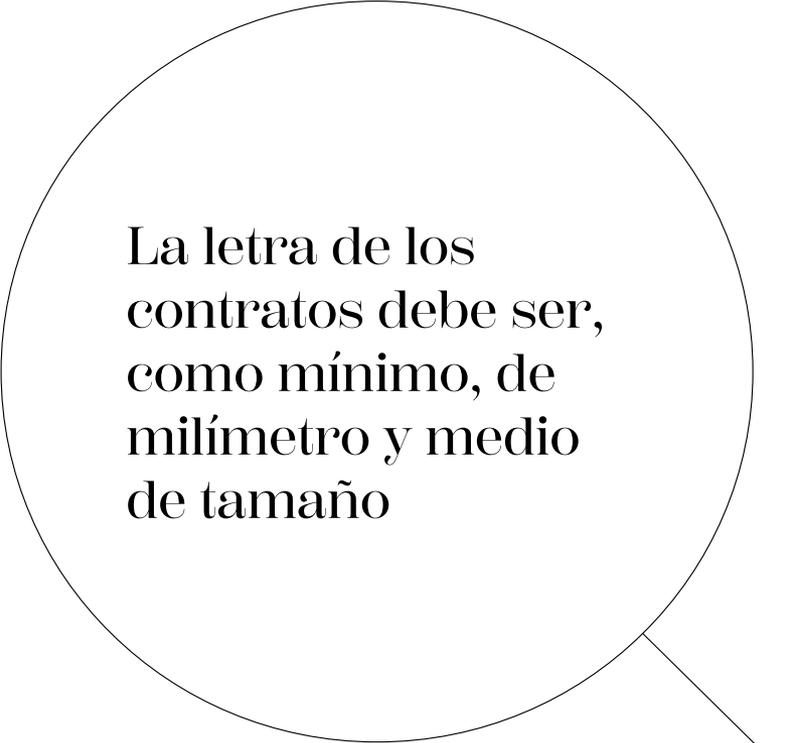
—05. Los contratos y los seguros, a examen

En el año 2014, se introdujo una modificación al [Real Decreto 1/2007](#), aplicable a los contratos celebrados a partir del 13 de junio de 2014, pero no a los anteriores.

La referida innovación motivó que, a partir de ese momento, impere la **obligación de utilizar un tamaño de letra en los contratos celebrados con los consumidores nunca inferior a un milímetro y medio**.

Por su parte, [el artículo 3 de la Ley Contrato de Seguro](#) ya marca que «Las condiciones generales y particulares se redactarán de forma clara y precisa. Se destacarán de modo especial las cláusulas limitativas de los derechos de los asegurados, que deberán ser específicamente aceptadas por escrito».

Sin embargo, el segundo de los motivos de reclamación en seguros de vida deriva de desacuerdos en la interpretación de los contratos por su falta de claridad. Así lo expresaba en su Memoria del Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, «[en el caso de los seguros de vida] es fundamental que **sus cláusulas se redacten de forma clara y precisa**, utilizando, en la medida de lo posible, un lenguaje sencillo, transparente y directo, que no pueda dar lugar a equívocos».



La letra de los contratos debe ser, como mínimo, de milímetro y medio de tamaño

02 — Sentencias recientes que defienden la claridad



«La ley y la jurisprudencia no tienen que ser creaciones literarias pero tampoco textos vulgares. Lo cierto y lo justo se aceptan mejor con una bella expresión y con ropaje aceptable».

Profesor Pérez Serrano (1947)

—01. El tribunal Supremo exige claridad

2012 y 2013:

sobre el tamaño de letra y la fórmulas complicadas

*«Y si lo expuesto hasta ahora fuera poco, en las condiciones particulares de la póliza se indica que las exclusiones de cobertura y las cláusulas limitativas de derechos del asegurado insertas en las condiciones generales se resaltan en "negrita", **cuando en la realidad ninguna aparece en negrita y entonces la discordancia de las condiciones particulares y las condiciones generales llevan a confusión** (...) El error es exclusivamente imputable a la aseguradora que redactó unilateralmente la cláusula y, en consecuencia, no puede perjudicar a la asegurada».*

Tribunal Supremo, Sala Primera de lo Civil,
Sentencia 601/2010 de 1 Oct. 2010, Rec. 2273/2006

*«Para determinar si una cláusula contractual es abusiva **se tendrá en cuenta su contenido, lenguaje y presentación.***

La finalidad no es otra que, "evitar que la parte que utiliza cláusulas estándar adquiera una ventaja injusta imponiendo cláusulas furtivas que la otra parte difícilmente aceptaría si fuera consciente de ellas"».

Sentencia Tribunal Supremo 241/2013, de 9 de mayo

—01. El tribunal Supremo exige claridad

2018:

el deber de transparencia

El Tribunal Supremo exige claridad en las condiciones de un contrato para que se cumpla el deber de transparencia.

*«El deber de transparencia comporta que el consumidor **disponga antes de la celebración del contrato de información comprensible acerca de las condiciones contratadas y las consecuencias de dichas cláusulas** en la ejecución del contrato celebrado. [...] Esto excluye, que pueda agravarse la carga económica que el contrato supone para el consumidor mediante la inclusión de una condición general cuya trascendencia jurídica o económica pase inadvertida al consumidor porque se le da un **inapropiado tratamiento secundario** y no se facilita al consumidor la información clara y adecuada».*

Tribunal Supremo, Sala Primera de lo Civil, Sentencia 361/2018 de 15 Jun. 2018, Rec. 3401/2015

—02. Las Audiencias Provinciales se pronuncian

En 2017, la sección 4ª de la Audiencia Provincial de Barcelona dictó una sentencia en la que se refiere a la

claridad visual
de los contratos.

Esta sentencia marca un antes y un después en la interpretación del requisito de claridad que exige, pero no detalla, la ley de contratación.

Otras Audiencias Provinciales, como Castellón y Madrid, están dictando sentencias a favor de la claridad y en contra del oscurantismo de muchos contratos.

—02. Las Audiencias Provinciales se pronuncian

2017

Audiencia Provincial de Barcelona

«El requisito de claridad en la redacción, aunque no lo define la Ley de Condiciones Generales de la Contratación expresamente, parece hacer referencia **a la claridad visual, a que el texto deba ser legible, así como al lenguaje empleado.** No se ajustará a los requisitos legales para su válida incorporación a un contrato, aquellas condiciones generales de la contratación que resulten ininteligibles, excesivamente complejas. Tampoco aquellas en las **que la forma, ubicación o incluso estructura gráfica** hagan imposible desde la perspectiva de un contratante diligente, conocer el contenido de la cláusula».

«En cuanto a **la concreción**, debemos interpretarlo como la necesidad de que se produzca una completa descripción de aquello a lo que se refiera la condición. La cláusula debe contener todos los elementos que la integran, **describiendo de forma cierta y directa los efectos de la misma, así como los términos que la componen.** No se ajustará al requisito de concreción aquellas cláusulas que contienen sólo en términos parciales los efectos de las mismas, no detallan de manera específica sus características u omiten de forma total o parcial su contenido».

Audiencia Provincial de Barcelona, Sección 4ª,
Sentencia 775/2017 de 21 Nov. 2017, Rec. 180/2017.

—02. Las Audiencias Provinciales se pronuncian

2017

Castellón

«Del examen del contrato de tarjeta de crédito (...) la cláusula general del contrato que fija el interés remuneratorio no supera el necesario control de transparencia, toda vez que ese interés remuneratorio se establece en el reverso del contrato que se halla sin firmar por el demandado, estando **en un contexto de difícil lectura dada la letra tan minúscula que emplea para lo que se necesita el uso de una lupa** no siendo suficiente las lentes usuales de lectura, resultando además de **difícil comprensión para un adherente medio al utilizar conceptos y fórmulas matemáticas complicadas**».

Audiencia Provincial de Castellón, Sección 3ª,
Auto de 7 Sep. 2017, Rec. 299/2017

2018

Madrid

«[...] son contratos de adhesión, **redactados de forma oscura, con lenguaje poco común, muy técnico y sin que su comprensión esté al alcance de cualquiera**; por lo que malamente, puede quedar vinculado por la doctrina de los actos propios quien, firmando, por una representación equivocada de la realidad, parece realizar actos que causan estado frente a terceros».

Audiencia Provincial de Madrid, Sección 21ª,
Sentencia 299/2018 de 10 Sep. 2018, Rec. 830/2017.

—03. El Tribunal de Justicia de la Unión Europea y la contratación digital

La Directiva europea sobre cláusulas abusivas se refiere en concreto a que estas se redacten de

manera clara
y comprensible

—03. El Tribunal de Justicia de la Unión Europea y la contratación digital

2015

aceptación mediante clic

«El artículo 23, apartado 2, del Reglamento (CE) n° 44/2001 del Consejo, de 22 de diciembre de 2000, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil, debe interpretarse en el sentido de que **la técnica de aceptación mediante un «clic» de las condiciones generales (...)** constituye una transmisión por medios electrónicos que proporciona un registro duradero de dicha cláusula, en el sentido de esta disposición, **siempre que esa técnica permita imprimir y guardar el texto de las citadas condiciones antes de la celebración del contrato**».

Tribunal de Justicia de la Unión Europea, Sala Tercera, Sentencia de 21 de mayo de 2015, C-322/2014

Seguros

vinculados a otros contratos

«Un contrato de seguro debe exponer de manera transparente, precisa e inteligible el funcionamiento del mecanismo de cobertura del seguro, de modo que el consumidor puede valorar sus consecuencias económicas. **El hecho de que el contrato de seguro esté vinculado a contratos de préstamo celebrados simultáneamente** puede desempeñar un papel relevante a la hora de examinar si se cumple la exigencia de transparencia de las cláusulas contractuales, puesto que cabe suponer que la atención del consumidor no sea la misma en cuanto al alcance de los riesgos cubiertos».

Tribunal de Justicia de la Unión Europea, C-96/14

—04. Otras iniciativas a favor de la claridad

2019

un formato común y notas

El Tribunal Supremo de los Países Bajos aplica a partir de ahora **un formato común a las sentencias de Civil, Penal y Administrativo**. También ha mejorado la disposición formal de las sentencias, incluido el **uso de notas a pie de página en el texto para referencias** a la jurisprudencia y los reglamentos. Esto hace que las declaraciones sean más fáciles de leer. Las primeras reacciones de los abogados del campo son positivas.

Netherlands Supreme Court, junio 2019

El Tribunal Supremo de los Países Bajos quiere dar una imagen uniforme y moderna de sus juicios.

—04. Otras iniciativas a favor de la claridad

Una sentencia escrita para que la entienda una niña

«Catalina, sé que vienes atravesando un proceso de crecimiento con dificultades para caminar (...) Este medicamento es muy importante para tu vida, por eso el equipo de doctores te ayudará. Piensa que siempre cada uno de nosotros tiene que estar contento y poner la mejor onda para ayudar a curarse. Confío en ti y en los equipos médicos, que seguro están haciendo todo lo mejor para ti. Porque creo que tienes mucho para brindar a la vida, te pido que no te rindas y sigas el camino que iniciaste con este juicio, contando con el apoyo invaluable de tu familia, los doctores y técnicos que te acompañan (...)».

En cumplimiento del art. 12 de la Convención de los Derechos del Niño y las Observaciones Generales del Comité de los Derechos del Niño, número 12 párrafo 45 y 14.

03 — Iniciativas para modernizar la justicia

“No debe legislarse solo para abogados, que alguna caridad merecen los ciudadanos para no correr el riesgo de que nos enchironen *estando in albis*”.

Lázaro Carreter

—01. Plan de Transparencia Judicial, 2005

El punto IV.7 del Plan de Transparencia Judicial publicado en 2005 aspira a «obtener una Justicia comprensible, tanto en las comunicaciones escritas como en las vistas o comparencias y en las propias resoluciones judiciales».

Ello requerirá **«desechar fórmulas y expresiones anacrónicas o vacías de contenido** que no proporcionan ninguna información» a los ciudadanos, quienes en abundante número manifiestan «que no entienden el lenguaje jurídico que los tribunales emplean».

Una justicia moderna es una justicia que la ciudadanía es capaz de comprender.

Justicia
comprensible
para los
ciudadanos

—02. Comisión para la Modernización del Lenguaje Jurídico

El derecho ciudadano a entender la Justicia

La **Comisión para la Modernización del Lenguaje Jurídico se crea en 2010** para elaborar un informe que permita la modernización del lenguaje jurídico, en especial en la Administración de Justicia.

Se fundamenta en aplicar el derecho que tiene todo ciudadano «a que las sentencias y demás resoluciones judiciales se redacten de tal forma que sean comprensibles por sus destinatarios, empleando una **sintaxis y estructura sencillas**, sin perjuicio de su rigor técnico».

mo
der.
ni
za.,
ción

La Comisión se dividió en seis áreas dirigidas por cinco catedráticos y una periodista:

_a

Lenguaje de las normas:

Salvador Gutiérrez Ordóñez,
Universidad de León y RAE.

_c

_Lenguaje oral: Antonio Briz
Gómez, Universidad de Valencia.

_e

Políticas públicas comparadas:

Cristina Carretero González,
Universidad Pontificia de Comillas.

_b

_Lenguaje escrito: Estrella
Montolío Durán, Universidad de
Barcelona.

_d

_Plantillas procesales: Julio
Borrego Nieto, Universidad de
Salamanca.

_f

_Lenguaje jurídico en los medios:
María Peral Parrado.

—03. El Libro de estilo de la Justicia

La claridad entendida como un derecho y un deber

Este manual ha sido editado en colaboración con el Consejo General del Poder Judicial y **redactado por Salvador Gutiérrez Ordóñez**, catedrático de Lingüística y secretario de la Real Academia de la Lengua. Es la última pica en la lucha por la transparencia del español legal.

En el mundo del derecho, tanto el teórico como el aplicado en leyes y sentencias, se ha asumido **la claridad como un deber y también como un derecho que tienen los ciudadanos**. Este esfuerzo por modernizar el lenguaje, sin embargo, **no implica desterrar ciertas expresiones** (*habeas corpus, in dubio pro reo...*) propias del derecho. La clave está en diferenciar y actualizar las expresiones que pueden suponer un lastre para la comprensión de los textos.

Libro de estilo de la Justicia

DIRIGIDO POR SANTIAGO MUÑOZ MACHADO



REA

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA



ESPASA



Consejo General del Poder Judicial

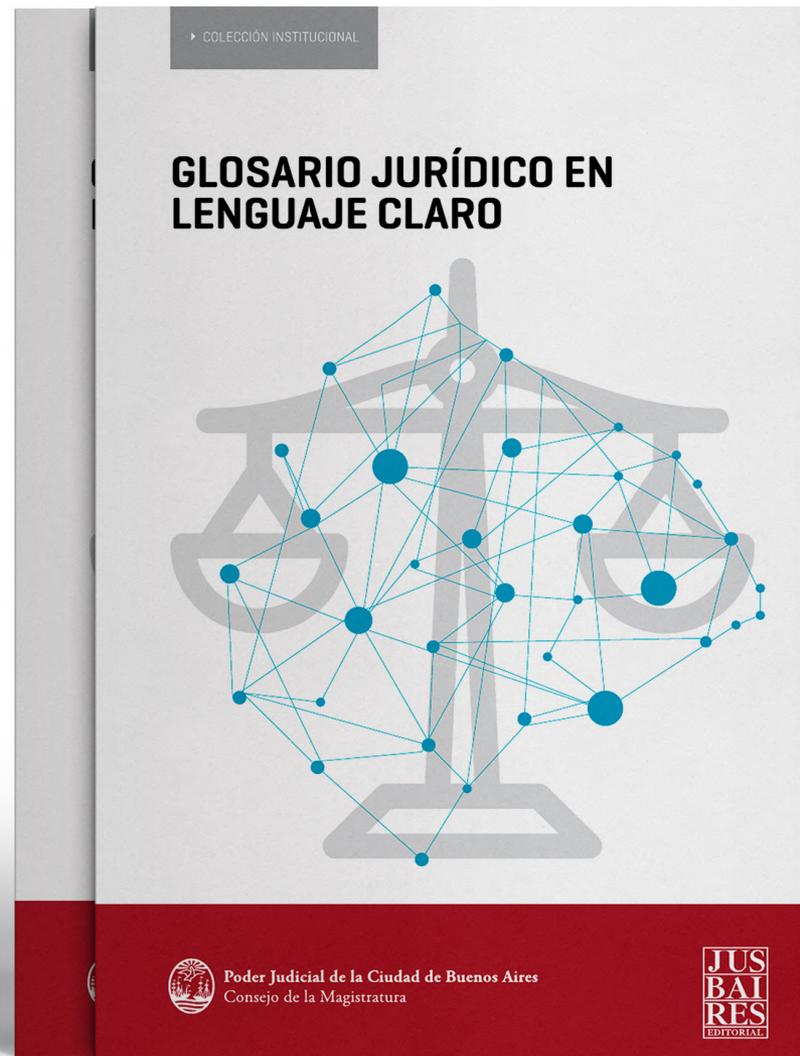
—04. Glosario jurídico en lenguaje claro

Escribir para la ciudadanía

La idea de crear este *Glosario jurídico en lenguaje claro* nació desde la Secretaría de Coordinación de Políticas Judiciales de **Buenos Aires**. Realizaron una encuesta dirigida a la ciudadanía para conocer el nivel de comprensión que tenía el lenguaje jurídico: **el 75 % de las personas respondió que era poco comprensible**. A partir de ahí, la institución comenzó a trabajar y reflexionar sobre cómo podía facilitarse el lenguaje jurídico para la ciudadanía. La respuesta fue este glosario con los términos más frecuentes.

75%

de las personas encontraron que el lenguaje jurídico era poco comprensible

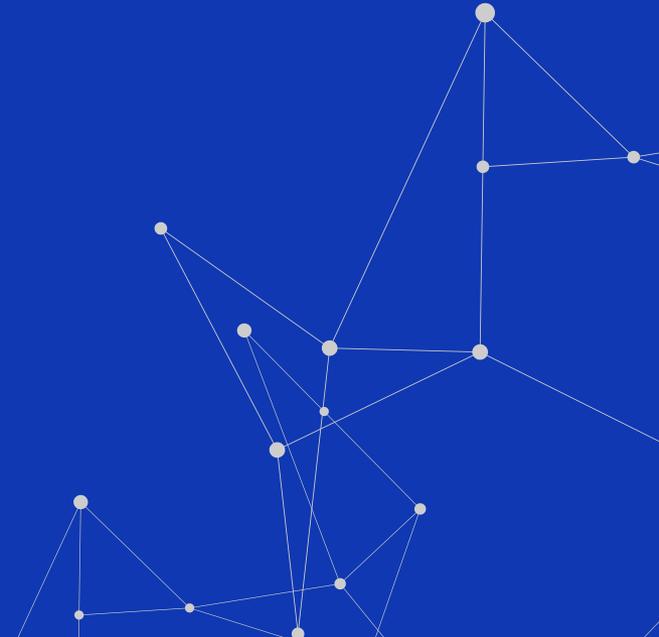


04 — Las políticas de privacidad en las redes

REDES

— Aunque internet no fue creada para niños, un tercio de sus usuarios lo son. Solo los términos y condiciones de Instagram, la red más usada entre los más jóvenes, ocupan 17 páginas de texto.

¿Cuántos
niños/as las
han leído?



— Verborrea y jerga legal en las redes

La mayoría de las políticas de privacidad son opacas

El mercado de los datos se ha convertido en el motor de internet; y cada vez que hacemos clic en “sí, acepto la política de privacidad”, aun sin entender los términos, ponemos (más) gasolina.

El periódico *The New York Times* analizó hasta 150 políticas de privacidad de **las principales plataformas tecnológicas y redes sociales**. El análisis concluyó que **están llenas de verborrea y jerga legal, además de expresar con opacidad** los términos que se refieren al uso comercial de los datos de sus usuarios.

Si leyéramos las políticas de privacidad de todos los sitios web que visitamos en un solo año, tendríamos que dedicar, como mínimo, 30 días laborales. Esta es una de las conclusiones que sacaron **dos colegas de Acquisti en el Carnegie Mellon**, tras un estudio realizado en 2008 (antes de que existieran WhatsApp, Instagram y Uber).



políticas de privacidad de las principales
plataformas tecnológicas y redes sociales

REDES

—Proyecto «I agree» («Acepto»)

¿Cuánto tiempo requiere leer los términos y condiciones?

Según el **diseñador de usabilidad (UX) Dima Yarovsky**, autor de esta exposición titulada “I agree”, la media de lectura de una persona normal es de **200 palabras por minuto**. Sin embargo, el estándar de los “Términos y condiciones legales” de un servicio suele ser de unas 12.000 palabras [una hora de lectura].

Yarovsky presentó en su obra el texto íntegro de las condiciones de varias redes. Comparaba los tiempos de lectura de cada una en función de la extensión del texto. **La más breve era WhatsApp; las más largas, Instagram y Snapchat**, curiosamente, las que se dirigen a un público más joven.

Imagen: designboom.com/



Instagram:

17.161 palabras > 86 minutos

Snapchat:

12.862 palabras > 64 minutos

—Los términos de Instagram, en una página

Los niños también necesitan conocer los riesgos de las redes

La abogada Jenny Afia ha aplicado el **lenguaje amable con los niños para reescribir y condensar las 17 páginas** de la política de privacidad de Instagram en una sola página.

Por ejemplo, alerta a los niños *instagramers* de que la red puede «guardar, usar y compartir» su información personal con otras empresas conectadas a los servicios de Instagram.

Su iniciativa se encuadra dentro de un **informe del grupo de trabajo «Crecer en la era digital» para el Comisionado Infantil de Londres**: en él recomiendan que dar un giro a la forma de preparar a la infancia para la vida digital.



Jenny Afia, socia del despacho londinense Schillings

— Youtube y la transparencia

Con el argumento de **esforzarse en mejorar la transparencia y la comunicación**, Youtube envió en junio de 2019 un mensaje a todos los usuarios anunciando que habían actualizado los Términos del servicio **a partir del 22 de julio**.

Explicaban: “Hemos hecho todo lo posible para que **los términos sean más claros y fáciles de comprender**”. También apelaban a una **mayor transparencia** en la comunicación: “Hemos añadido enlaces que te serán de utilidad al navegar [...] incluyendo enlaces a la política de privacidad”.

The screenshot shows the YouTube website interface in Spanish. At the top, there is a search bar and a navigation menu with links for 'Acerca de', 'Prensa y blogs', 'Copyright', 'Seguridad', 'Creadores y partners', 'Publicidad', 'Desarrolladores', and 'Ayuda'. Below the navigation, the main heading is 'Términos y Condiciones del Servicio'. The content area features a prominent announcement: 'El 22 de julio de 2019 actualizaremos nuestros Términos del Servicio en el Espacio Económico Europeo y Suiza.' Below this, a section titled '¿Qué tengo que hacer?' provides instructions for users to accept the new terms or delete their account. A 'Resumen de los cambios' section follows, explaining the purpose of the update. The URL at the bottom of the page is 'https://www.youtube.com/yt/copyright/es/segúrate-de-que-también-leas-los-términos-completos'.

Sin embargo, y a pesar de los esfuerzos que sin duda han hecho para adaptarlos al medio digital, **el proceso de lectura resulta farragoso** dada la cantidad de información que incluyen. **Family Link**, por ejemplo, es un apartado para que los padres tengan control de lo que ven sus hijos, pero no resulta fácil de comprender para un ciudadano medio.

The screenshot shows the Google Family Link app page. At the top left is the Google logo. Below it, there are navigation links: 'Family Link', 'Descripción general', 'Compatibilidad con dispositivos', and 'Preguntas frecuentes'. A blue button labeled 'Descargar la app' is positioned to the right. The main heading is 'Ayuda a tu familia a adoptar hábitos digitales saludables'. Below the heading, there is a sub-heading: 'Independientemente de que tus hijos sean adolescentes o niños pequeños, la app de Family Link te permite establecer reglas digitales básicas para quiarlos mientras aprenden.' The URL at the bottom of the page is 'https://www.google.com/familylink/es'.

05 — Ejemplos de buenas prácticas

—Contratos de trabajo visuales

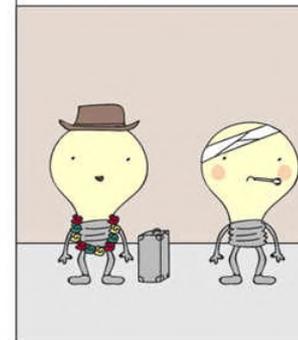
La empresa de ingeniería Aurecon es la primera compañía de Australia que ha introducido **una versión visual de los contratos con sus trabajadores.**

Más de 1.200 trabajadores de Nueva Zelanda, Asia y África han firmado estos contratos de estilo cómic.

Para esta consultora puntera con sedes en 25 países, **la simplificación de documentos complejos es una tendencia de futuro.** “No tendría sentido empezar una relación contractual firmando un documento que no entiendes”, afirmaba Liam Hayes, director de recursos humanos a nivel global.

En el proceso **han eliminado 4.000 palabras del total de 5.700** que contenían los documentos originales. También han sustituido tecnicismos oscuros **por lenguaje claro y dibujos sencillos explicativos.** El ex jefe del Tribunal Supremo, Robert French, respalda la iniciativa.

[Contratos visuales Aurecon](#)

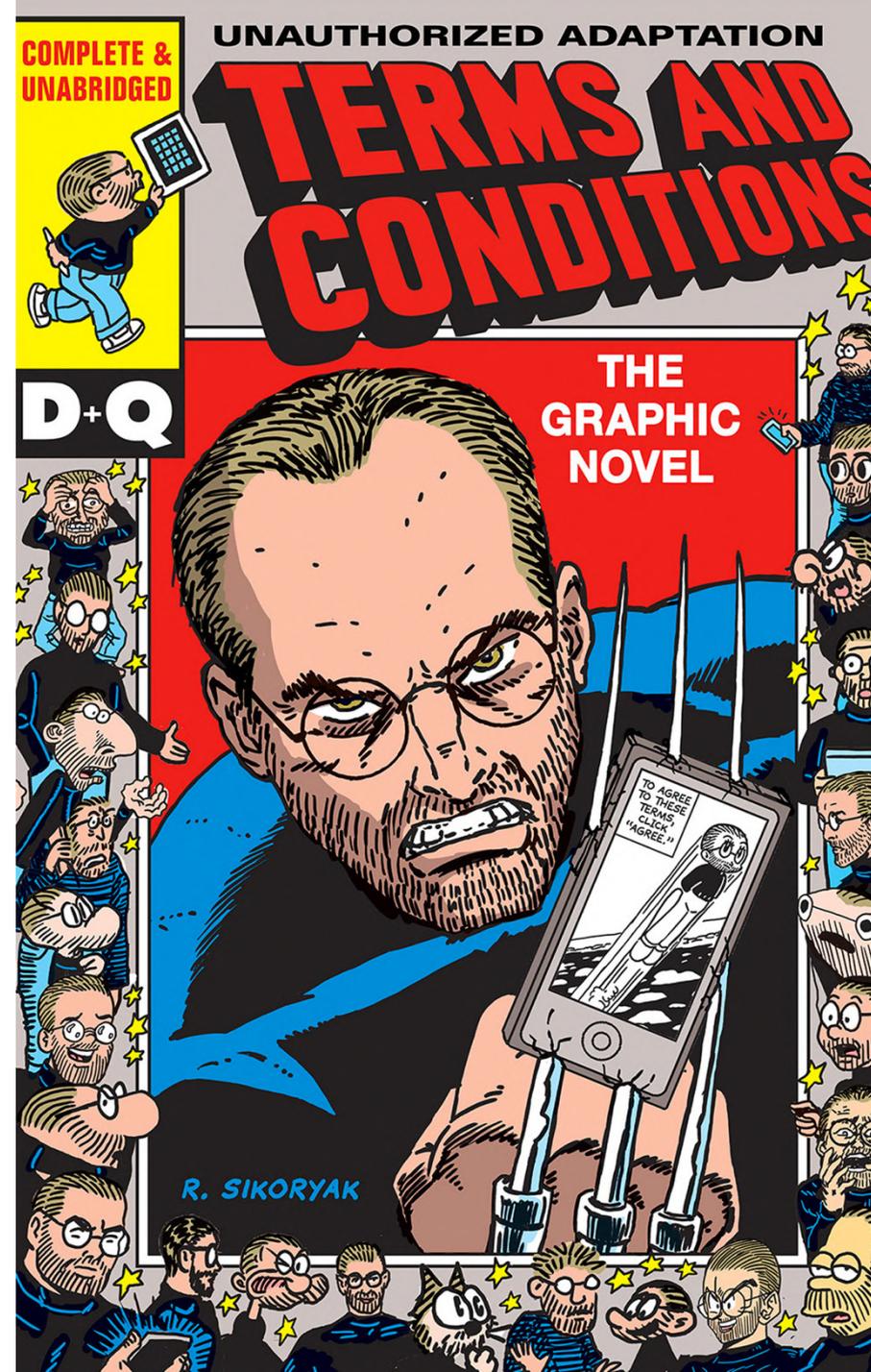


BUENAS
PRÁCTICAS

—Los términos de iTunes, en novela gráfica

El artista gráfico estadounidense **Robert Sikoryak** ha transformado los aburridos Términos y condiciones de iTunes en una novela gráfica. Su cómic ha conseguido hacer inteligibles en unas pocas páginas las **20.699 palabras** que contenía el texto original en 2015 (más tarde, Apple lo redujo a 7.000 palabras).

Para ilustrarlos se sirve de personajes conocidos como **Steve Jobs** (caracterizado con su clásico atuendo), **Garfield**, **Snoopy**, **Wonder Woman** o los **Simpson**.



—Licencias libres de derechos con iconos

Creative Commons es una organización sin ánimo de lucro creada en el año 2001 por Lawrence Lessig, profesor de derecho en la Universidad de Stanford y especialista en ciberderecho. Esta ONG ayuda a reducir las barreras legales de la creatividad a través de nueva legislación y nueva tecnología.

Diferencian **los seis tipos de licencia** que gestionan con un código visual muy sencillo, que recuerda en parte al clásico *copyright*:

- _01 Reconocimiento
- _02 No comercial
- _03 Reconocimiento, no comercial, compartir igual
- _04 Reconocimiento, no comercial, sin obra derivada
- _05 Reconocimiento, compartir igual
- _06 Reconocimiento, sin obra derivada



— Los emoticones ya son pruebas judiciales

A pesar de que la interpretación de los emojis no es unívoca, **ya son varias las sentencias que han sido emitidas, tanto acusatorias como absolutorias**, en función del emoji propuesto como prueba.

_ **2015: un joven neoyorquino** colgó un mensaje en Facebook con los emojis de un policía y tres pistolas, por lo que fue detenido y procesado por un delito de amenaza terrorista.



_ **Francia, 2016:** un hombre fue condenado a tres meses de prisión por enviar a su expareja el emoji de una pistola. Apple ya eliminó este emoji y lo sustituyó por una pistola de agua.



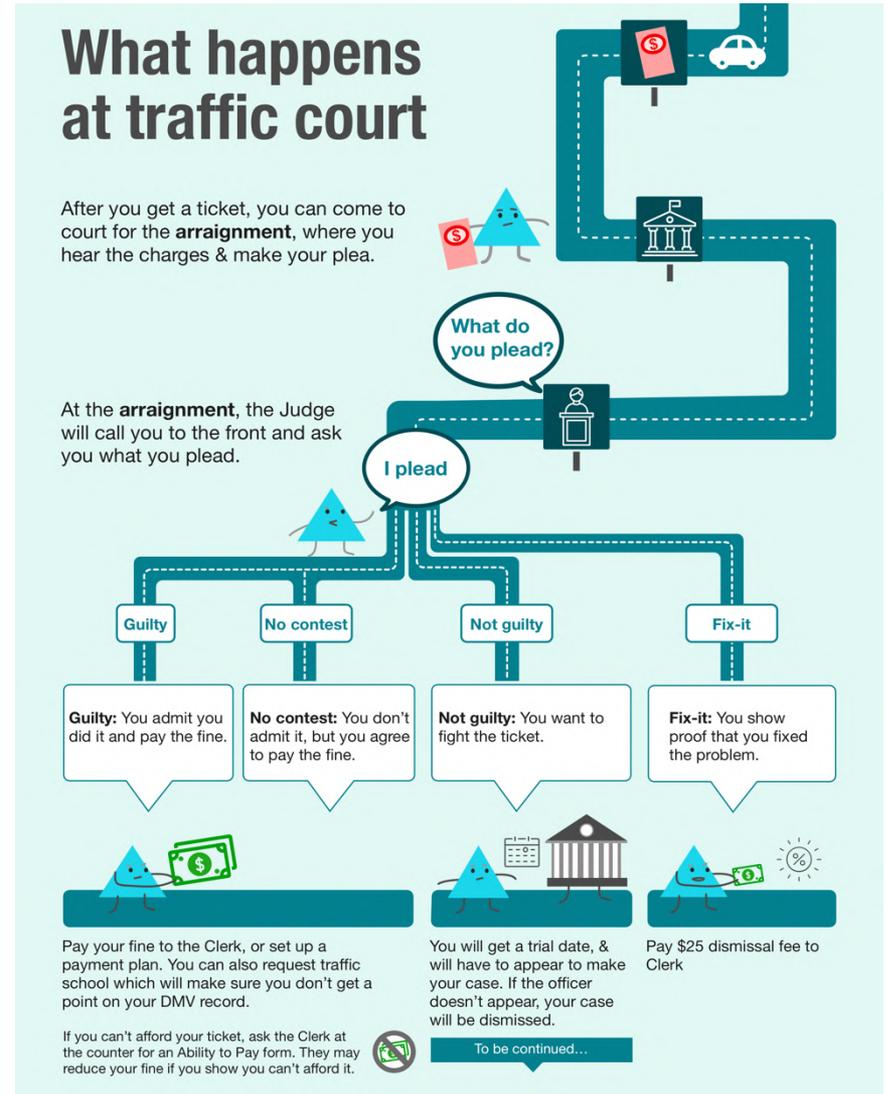
_ **En España, la Audiencia Provincial de Barcelona** juzgó a un hombre por un presunto delito de amenazas por enviar a la denunciante el siguiente texto: «ya verás tú cuando salgamos de aquí», seguido del emoji del «pulgar hacia arriba», algo que «no tiene connotación negativa, en principio», por lo que fue absuelto.

«Ya verás tú cuando salgamos de aquí 👍 »

—Un laboratorio de *legal design* en Stanford

El laboratorio de *legal design* de la Universidad de Stanford ha creado unas **guías visuales en código abierto** para explicar de forma gráfica qué proceso seguir para, por ejemplo, **interponer un recurso cuando te llega una multa de tráfico**.

Estos diseños gráficos se aplicaron a carteles y folletos de mano en el **condado de Alameda, en California**. Se hicieron sobre todo con los tribunales que habían introducido nuevas formas de pago de multas en mente. El objetivo era crear unos documentos muy claros y que todos los ciudadanos supieran qué debían y podían hacer en cada caso.



—El nuevo paradigma: un ‘ikea’ para contratos

Para aquellas empresas que estén preparadas, ya **existen plataformas que automatizan la creación de contratos e incluso la lectura**. Una forma de simplificar el trabajo que los despachos de abogados realizan. Unas cuantas compañías ya las utilizan.

SPEND & MATTER MANAGEMENT

 **Apperio** [Visit site →](#)
Automated legal spend management & analytics.

 **Clio** [Visit site →](#)
Cloud-based legal practice management software.

Legal Tracker [Visit site →](#)
Matter management, eBilling and analytics for corporate legal departments.

 **Passport** [Visit site →](#)
Enterprise legal matter and spend management.

CONTRACT MANAGEMENT

Juro [Visit site →](#)
Beautiful contract management software your whole team will love.

 **Agiloft** [Visit site →](#)
Adaptive web-based business process management solutions.

 **concord** [Visit site →](#)
An all-in-one enterprise contract management platform.

 **CORDS** [Visit site →](#)
End-to-end, AI-powered digital document



06 — Casos
resueltos en
Prodigioso
Volcán



«Los abogados nos preparamos para afrontar los riesgos vinculados a un contrato, pero nos hemos olvidado de cuidar la relación que se crea en un contrato».

Camilla Andersen

—Multa de tráfico

Una multa de tráfico es un documento de carácter legal que llega al público general de manera masiva.

El Ayuntamiento de Madrid solicitó a Prodigioso Volcán hacer más comprensible la multa que envía cada a año a miles de personas y facilitar la gestión ágil del pago.

Aplicamos la metodología de la Comunicación Clara:

aligeramos el texto, simplificamos el lenguaje legal, distribuimos el contenido aplicando técnicas de *behavioural design* (diseño conductual), incluimos recursos visuales para hacerla más comprensible y la rediseñamos por completo.

El resultado ha sido positivo porque el Ayuntamiento ha conseguido cumplir uno de sus objetivos: aumentar el número de personas que realizan el pronto pago de la sanción.



MADRID

Denuncia por infracción de circulación. Multa

EMISOR 28992.9

9-1.1

TITULAR REGISTRAL DEL VEHÍCULO	FECHA / HORA DE LA INFRACCIÓN	PÉRDIDA DE PUNTOS
VEHÍCULO	FECHA DE APERTURA DEL EXPEDIENTE	CLAVE Y CALIFICACIÓN
LUGAR DE LA INFRACCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE LA NOTIFICACIÓN	PRECEPTO INFRINGIDO*
REFERENCIA DEL EXPEDIENTE	IMPORTE DE LA MULTA	IMPORTE REDUCIDO
HECHO DENUNCIADO	DESTINATARIO	

El director general de Gestión y Vigilancia de la Circulación del Ayuntamiento de Madrid³ ha dispuesto que se inicie un expediente sancionador porque se ha formulado una denuncia por infracción de circulación contra la persona que conducía el vehículo indicado arriba y del que usted aparece como responsable en el Registro de Vehículos de la Jefatura Central de Tráfico. En conformidad con lo que establece la ley², usted puede elegir entre las siguientes alternativas:

Está conforme con la denuncia

Debe proceder al pago de la multa. Si la paga durante los **20 días naturales** contados a partir del día siguiente a la recepción de esta notificación (sábados, domingos y festivos incluidos), se beneficiará de una reducción del 50%. El pago con reducción implica:

- Que usted renuncia a presentar alegaciones.
- Que el procedimiento finalizará sin necesidad de dictar resolución y no podrá interponer un recurso administrativo.
- No obstante, conservará su derecho a interponer un recurso contencioso administrativo en el plazo de dos meses⁴ tras el pago de la multa.
- Que la sanción no contará como antecedente en el Registro de Conductores e Infractores de la Jefatura Central de Tráfico.

Opciones para realizar el pago en periodo voluntario

<p>Internet A través de las direcciones: www.madrid.es/multas y www.madrid.es/micarpets, con tarjeta de débito o crédito, certificado digital o banca electrónica.</p>	<p>Línea Madrid En los teléfonos 010 o 91 529 82 10. Si llama desde fuera de Madrid, solo el último. En cualquier Oficina de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid (lista completa en www.madrid.es/lineamadrid).</p>	<p>Oficina bancaria Presentando esta notificación en cualquiera de los siguientes bancos: • Banco Bilbao Vizcaya Argentería (BBVA) • Banco Popular Español • Banco Sabadell • Banco Santander • CaixaBank • Ibercaja Banco</p>	<p>Correo postal Remitiendo un cheque nominativo y conformado a favor del Ayuntamiento de Madrid a la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación (C/ Alvarado, 33 - 28037 Madrid). Es imprescindible indicar la matrícula del vehículo y la referencia del expediente.</p>	<p>REDUCCIÓN DEL</p> <p>50%</p> <p>SI PAGA LA MULTA ANTES DE 20 DÍAS (naturales)</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------

No está conforme con la denuncia

Puede presentar un escrito de alegaciones, aportando las pruebas que considere oportunas, durante los 20 días naturales contados a partir del día siguiente a la recepción de esta notificación (sábados, domingos y festivos incluidos) en cualquiera de los registros⁴ a los que hace referencia la normativa sobre procedimiento administrativo. En el escrito debe indicar la matrícula del vehículo y la referencia del expediente que constan al inicio de esta notificación y tiene que estar dirigido al Departamento de Instrucción de Multas de Circulación.

Si no efectúa alegaciones ni paga la multa transcurrido el plazo de 20 días naturales, la denuncia surtirá el efecto de acto resolutorio del procedimiento sancionador⁵. En ese caso, la Recaudación Ejecutiva municipal iniciará el expediente para el cobro con los recargos correspondientes a los 30 días naturales desde la notificación de la denuncia. No obstante, usted conservará su derecho a interponer un recurso contencioso administrativo en el plazo de dos meses⁴.

Nº DE BOLETÍN	CONTROL	IMPORTE	MATRÍCULA

—Sello de claridad

Este es un sello que diseñamos para el Ayuntamiento de Madrid con el fin de señalar los documentos que cumplen los estándares de la Comunicación Clara.

No es un sello con validez oficial, pero sí tiene importancia a la hora de difundir dentro y fuera de la organización su **compromiso a la hora de elaborar documentos claros** para que los ciudadanos los entiendan.

Como se ve en el ejemplo, el sello se aplica en una zona visible de la página, en el caso de los documentos impresos, o en la pantalla, si se distribuye digitalmente,



MADRID

Miriam López Serrano
Av Oropesa 84, 5º B
28043 MADRID

Madrid, noviembre de 2018

Información

Teléfono:

- 010** (Línea Madrid)
- 91 529 82 10** (dentro y fuera del municipio de Madrid)
- > 24 horas, incluidos festivos

Oficinas de Atención Integral al Contribuyente:

- > De lunes a jueves, de 8:30 a 17:00 h. // Viernes y julio-agosto, de 8:30 a 14:00 h.

Internet:

- > www.madrid.es/pac
- > www.madrid.es/oaic
- > www.micarpeta.es

Desde la Agencia Tributaria del Ayuntamiento de Madrid le informamos sobre la situación de su Pago a la Carta en 2018.

Como recordará, eligió esta opción de pago, domiciliando los recibos en su banco. En este envío le explicamos en detalle:

- > **Cuánto ha pagado**
- > **Cuánto se ha ahorrado**
- > **Cuánto le queda por pagar**

Además, incluimos la información de los recibos pendientes y los justificantes de pago de los recibos abonados en su totalidad mediante esta opción.

Le aconsejamos que guarde toda esta información junto con los justificantes de pago que le enviará el banco. En breve recibirá el calendario de pagos para el próximo año.

Atentamente,

Ana María Herranz Mate
SUBDIRECTORA GENERAL DE RECAUDACIÓN

Así hacemos el cálculo

Para poder ofrecerle el Pago a la Carta, hacemos el cálculo de la cuota periódica a pagar tomando como referencia las cantidades abonadas el año pasado. En caso de que la cuota de este año sea menor, no se preocupe: le haremos la devolución mediante transferencia a la cuenta bancaria en la que ha domiciliado los pagos.



—Pago a la carta de tributos

La Agencia Tributaria del Ayuntamiento de Madrid quiso reducir el número de consultas posteriores al envío del pago a la carta del IBI y la TRUA

Para ello, nos encargó rediseñar el documento, respetando sus limitaciones técnicas.

Reordenamos la información, delimitamos visualmente los diferentes contenidos, incluimos textos con efecto llamada y destacamos el dato que refleja cuánto se ahorra el contribuyente al elegir esa forma de pago.

Al igual que en el caso de la multa, la carta lleva el sello de Comunicación Clara en la parte inferior de la primera página.

Información sobre la situación de su Pago a la Carta 2018 1 / 3



+m
agencia tributaria
madrid

MADRID

Miriam López Serrano
Av Oropesa 84,
28043 MADRID

Información global de su Pago a la Carta 2018 2 / 3

Relación de pagos realizados este año:		Titular:	Miriam López Serrano
05-01-2017	151,85 € ✓	Concepto:	Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) 2017
05-07-2017	151,85 € ✓	Recibos incluidos:	2
		Total sin bonificar:	345,18 €
		Bonificación por Pago a la Carta:	17,26 €
		Cuota total bonificada:	327,92 €
		Total pagado a cuenta:	303,70 €
		Pendiente de cobro:	24,22 €
		A devolver:	0,00 €
		Fecha de cargo:	15.12.2017
		Sus datos bancarios:	Bankia (Ofelia Nieto, 7)
		IBAN:	ES96 2038 1924 **** * 5534
		Inscripción PAC:	1621332600316
		Plan de pago elegido:	máximo ahorro
		Periodicidad:	semestral
		Fecha de inicio:	22.11.2013

El Pago a la Carta le ha supuesto un ahorro de:

17,26€

Información sobre el próximo cargo en su cuenta

+m		Obligado tributario		IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES - IBI (URBANA)	
		Miriam López Serrano			
		Identificador	NIF	Anualidad	
		462 1790024880 17	06883243X	2017	
		Domiciliado en la cuenta	Pagado a cuenta	Fecha de cargo	
		ES9620381924*****5534	269,70 €	15-12-2017	Pendiente de cobro
		Objeto tributario / Situación del inmueble:			24,22€
		AV OROPESA 84 PISO 5 PTA B			
		Referencia catastral	Nº fijo	Uso	
		1481502 VK4618A 0117 XK	00001658641	VIVIENDA	
		DATOS DEL INMUEBLE	BENEFICIOS FISCALES	LIQUIDACIÓN DEL IMPUESTO	
		> valor del suelo	> Exención	> Base imponible: valor catastral	65.895,98 €
		> valor de construcción	> Empr. Urbanizadoras	> Reducción aplicable	5.230,42 €
		> valor catastral	> Vivienda de Protección Oficial	> Base liquidable	60.665,56 €
			> Familia numerosa	> Tipo de gravamen	0,510 %
			> Energía solar	> Cuota íntegra	309,39 €
			> Organismos públicos de investigación	> Total beneficios	15,47 €
			> Mercados municipales	> Cuota 2017	293,92 €
			> Pago a la Carta	> Pagado a cuenta	269,70 €
				> Cuota líquida a pagar	24,22 €

Su banco le enviará el justificante de pago cuando le haga el cargo en su cuenta.

Así hacemos el cá



Este documento cu
sugerencias a viv

—Contrato de Servicios

La empresa sueca IKEA es un referente en cuanto a simplificación de la vida diaria.

Sin embargo, algunos de sus documentos contractuales no cumplen las premisas del estilo simple y claro de sus productos.

Este es el caso de su **contrato de servicios de IKEA Ibérica**. Por un lado, las cláusulas estaban redactadas en un tono distante y un estilo jurídico demasiado formal para su público. Por otro, el propio proceso de contratación resultaba incoherente: el cliente se veía obligado a firmar un contrato antes incluso de cerrar la compra.

El documento ya clarificado ofrece ahora **un texto comprensible, escrito en tono amable y cercano, y con una estructura de información más lógica** que la original. Además, hemos aplicado recursos gráficos que alivian la lectura y permiten localizar de forma rápida el apartado que interese.

IKEA

Contrato de servicios

Índice

QUÉ ES ESTE DOCUMENTO

(A) OBLIGACIONES DEL CLIENTE

1. Qué incluye
2. Cuándo
3. Segundo transporte
4. Cambios de fecha
5. Cambios de lugar
6. Pago anticipado
7. Condición de uso
8. Garantías

(B) TUS OBLIGACIONES COMO CLIENTE

9. Anclaje a la pared
10. Seguridad
11. Retirada de embalaje
12. Pagos
13. Veracidad de tus datos
14. Lugar de entrega
15. Verifica todos los datos
16. Lugar y hora acordada
17. Recepción de mercancía
18. Verificación de mercancía
19. Daños o pérdidas
20. Daños o pérdidas
21. Uso doméstico
22. Anulaciones

c

SERVICIOS INCLUIDOS en este contrato

SERVICIOS CONTRATADOS

1. ANEXOS DE MERCANCÍA

Puedes añadir nuevos productos al pedido original ya pagado, si la fecha prevista de la prestación de los servicios lo permite. En ese caso, debes **informarnos con un mínimo de 36 horas (laborables)** antes de la fecha pactada.

Esos nuevos productos (anexos de mercancía) pueden requerir un cambio de la fecha y franja horaria concertados inicialmente y del precio inicial de los servicios de transporte, montaje e instalación y almacenaje. Si fuera así, te lo comunicaremos antes.

2. TRANSPORTE

IKEA transporta los productos que hayas adquirido al lugar de España que nos indiques en el contrato, **excepto a las islas, Ceuta y Melilla**. Los precios que constan en la tarifa (b) se determinan por la zona de reparto y en función de que exista o no una tienda IKEA en la provincia en la que tiene lugar el servicio.

El plazo de entrega será el que hayamos acordado contigo en el pedido adjunto. **Si hay artículos cuya fecha de entrega es posterior** a la llegada del resto de la mercancía podrás optar entre:

- ▶ esperar a que llegue toda la mercancía y que te la entreguemos conjuntamente: en este caso pagarías los costes de almacenaje según tarifa (b).
- ▶ pagar varios transportes en función de la disponibilidad de los productos: nosotros te informaremos de cuál es la disponibilidad en el momento de realizar el pedido.

En cualquier caso, no se iniciará el montaje o instalación hasta que no esté completo el pedido con toda la mercancía.

Consulta con la tienda o en la página web la posibilidad de que hagamos entrega en días festivos.

2.1. SERVICIO DE ENTREGA EN "PUNTO DE RECOGIDA". Consulta en tu tienda cuáles son los diferentes "Puntos de recogida" en los que puedes solicitar la entrega. Cuando tu pedido esté disponible, te enviaremos una notificación, pero recuerda que:

- ▶ si no lo recoges en un **plazo de 15 días**, el pedido quedará anulado. Te devolveremos el importe de la mercancía. Eso sí, el coste del servicio de entrega en "Punto de recogida" no te lo reembolsaremos.

Cuando tu pedido esté disponible, recibirás una notificación.

2.2. SERVICIO DE ENTREGA EN TIENDA. Si no recoges tu pedido en un plazo de **3 días**, lo anularemos y te devolveremos el importe de tu compra. Eso sí, el coste de este servicio de recogida en tienda no te lo reembolsaremos.

— Información bancaria precontractual

CaixaBank es la primera entidad financiera española que está redefiniendo sus contratos con los clientes aplicando la Comunicación Clara.

En la primera fase del proyecto, nos solicitó abordar siete contratos y sus precontratos correspondientes.

Así, el **ejemplo de esta página muestra un precontrato** de cuenta corriente y servicio de banca digital. En él hemos hecho un esfuerzo por resumir la información y presentarla de modo visual, bien ordenada para que su lectura resulte ágil, con bloques bien diferenciados que priman la claridad y un uso contenido del color.

Información precontractual
Este documento es informativo

Qué va a contratar

Cuenta corriente Estrella y CaixaBankNow

Indicador de riesgo

1 / 6

Este número es indicativo del riesgo del producto, siendo 1/6 el de mínimo riesgo, y 6/6 el de mayor riesgo.

CaixaBank se encuentra adherida al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito previsto en el Real Decreto Ley 16/2011, de 14 de octubre. El importe garantizado tiene como límite 100.000 euros por depositante en cada entidad de crédito.

Sus datos:

Nombre y apellidos Encarnación Martínez Fernández	DNI (u otros) 93418573E	Teléfono 694 567 345
Nombre y apellidos Guillermo Palau Dalmau	DNI (u otros) 93418573E	Teléfono 694 567 345
Nombre y apellidos	DNI (u otros)	Teléfono

! Necesitamos sus datos para ponernos en contacto con usted o para enviarle claves de seguridad.

! La información resaltada en MAYÚSCULAS es especialmente relevante.

Qué servicios incluye

Cuenta corriente	✓
Banca digital CaixaBankNow	✓
Alerta Móvil Nómina	✓
Descubierto expreso (disponible nómina)	✓
Descubierto tácito	✓

Qué interés ofrece

Remuneración de la cuenta	0,00 %
---------------------------	--------

Qué servicios habituales tienen un precio

Mantenimiento cuenta	12 € / trimestre (gratis, hasta los 26 años de edad del titular)
Administración cuenta*	0,60 € / apunte
Alertas móviles	0,30 € / SMS
Transferencias a cuentas CaixaBank	Gratis
Transferencias a otros bancos	Básica: 0,40 % (mínimo 3,95 €)
Descubiertos (consulte condiciones)	Apertura 1,824 % (interés 0 %, TAE XX %)

*No se cobra administración para: 10 primeros ingresos y 10 retiradas de efectivo en oficina/mes, y 50 ingresos o retiradas de dinero en efectivo en cajero.

Sus derechos

Duración y modificaciones

El contrato tendrá una duración INDEFINIDA. Pero usted podrá cancelarlo en cualquier momento. Si en un futuro propusiéramos alguna modificación en las condiciones del contrato, le avisaríamos con dos meses de antelación:

- > entenderíamos que acepta las modificaciones si no nos comunica su oposición al cambio;
- > **si no las acepta**, podría cancelar el contrato de inmediato y sin coste alguno antes de la fecha propuesta para la modificación.

Datos personales y privacidad

Si entra en www.caixabank.es, en la pestaña «Privacidad» podrá consultar cómo tratamos sus datos personales y cuáles son sus derechos en esta materia.

Claves de acceso, seguridad y firma

Protegemos las operaciones de banca digital con eficaces medidas de seguridad. Pero usted deberá guardar en un lugar seguro las claves y el PIN que le facilitemos. Con CaixaBankNow **podrá firmar electrónicamente contratos u operaciones** introduciendo sus claves.

Otros servicios

Si contrata cualquiera de las **Servicuentas de CaixaBank**, el precio del servicio de mantenimiento de la cuenta, los gastos por transferencias y las alertas móviles serán **gratuitos**. También le ofrecemos otros servicios. Puede consultar precio y condiciones en: www.caixabank.es.

— Condiciones de un contrato financiero

Hemos transformado los contratos de CaixaBank en documentos legibles y comprensibles.

Por un lado, **hemos reescrito todas las cláusulas** en lenguaje claro, hemos revisado inconsistencias y eliminado información que no aportaba valor.

Por otro, hemos **reestructurado los contenidos** y definido un **nuevo diseño para que se adapte tanto a la lectura en pantallas como en papel**. También destacamos con recursos gráficos la información relevante para que el cliente la capte de un vistazo.

Contrato de cuenta corriente Estrella y CaixaBankNow | Condiciones Generales

4. MODIFICACIONES

Cómo y cuándo CaixaBank puede modificar las condiciones, y qué puede hacer usted al respecto

- 4.1. **CaixaBank puede proponer con preaviso la modificación de las condiciones** de este contrato. Para ello, si la modificación se aplica a un **servicio bancario**, como el servicio de CaixaBankNow, desde CaixaBank **tenemos la obligación de comunicarle la modificación un mes antes** de que entre en vigor. Si el **servicio es uno de los regulados por la Ley de Servicios de Pago**, como la cuenta corriente, tenemos que avisarle **dos meses antes**.
- 4.2. **Si usted no estuviera de acuerdo con alguna de estas modificaciones, tiene derecho a cancelar el contrato del servicio afectado por la modificación, pero tiene que hacerlo antes de la fecha en la que se aplique el cambio.**

Le comunicaremos con antelación las modificaciones de las condiciones de este contrato en el domicilio que hayamos acordado con usted y con cada titular, de acuerdo con la condición particular 4 de este contrato.

5. PRECIO

Cuánto cuestan los servicios que contrata

- 5.1. Los **precios** y la **forma en que se pagan** los servicios **se indican** en las **Condiciones Particulares**, en la **condición 13 de la cuenta** y en el **Anexo de Precios**.

Pueden existir servicios específicos que no estén recogidos en el Anexo de Precios y que también tengan un precio. En ese caso, le informaremos de ello, y si está de acuerdo, tiene que darnos su aceptación del precio de ese servicio en un documento aparte.

Recuerde que al final de este contrato usted tiene el Anexo de Precios en el que se recogen los precios de los servicios más utilizados.

6. DESISTIMIENTO

Cuándo y cómo puede renunciar a un servicio

- 6.1. Cuando usted haya contratado un servicio de forma electrónica (*online*) o a través de un cajero, tiene **derecho a desistir**, es decir, **a finalizar o a dejar sin efecto su contrato** durante los primeros **14 días naturales desde que lo contrató**, sin necesidad de comunicarnos el motivo.
- 6.2. Usted puede desistir por tres medios: (a) en cualquier **oficina** comercial de CaixaBank; (b) a través del servicio de banca digital **CaixaBankNow**; y (c) a través de un **cajero automático**, si es por este medio como ha contratado el servicio.

Si lo hace a través de **CaixaBankNow**, los pasos que tiene que realizar son los siguientes:

- > Acceder a la pestaña «Configuración personal», que encontrará en la parte superior de la pantalla de inicio.
- > Escoger la opción «Desistir productos contratados», a la derecha de la pantalla.
- > Rellenar el formulario que aparece con los datos sobre el contrato que quiere finalizar. Para ello, necesita usar su Tarjeta de Coordenadas y el número del contrato.

— Ejemplos de aclarado del lenguaje

01

Hemos **“traducido”** o **sustituido algunos verbos** que se utilizan casi estrictamente en el discurso financiero por otros más frecuentes entre los ciudadanos cuando hablan de dinero:

Devengar > Generar (intereses)

Ejecutar (pagos) > Realizar (pagos)

03

La **introducción entre paréntesis de la expresión clarificadora** de un verbo terminológico es el procedimiento que hemos usado con mayor frecuencia. Por ejemplo:

Cuándo puede desistirse (renunciar)

05

Hemos **eliminado o reformulado** en términos de español general **construcciones típicamente jurídico-administrativas** como *sin perjuicio de* o *en virtud de*, cuyo uso en el texto distancia inmediatamente al lector no jurista.

02

Cuando la precisión jurídica de la frase lo ha requerido, **también hemos clarificado el verbo** característico de la terminología administrativa mediante la inserción de un verbo mucho más usual en español general. Por ejemplo:

Resolver, rescindir, extinguir > cancelar, anular

Liquidar > cobrar

04

Hemos aplicado estrategias de clarificación para **explicar el significado especializado** de sustantivos, sintagmas nominales y adjetivos.

Saldo deudor > Cantidad o dinero que debe

Deuda vencida > ya ha finalizado el plazo pactado con usted

06

Cuando el término remite a un proceso muy complejo y de difícil comprensión para cualquier ciudadano no familiarizado con la operativa bancaria, hemos ilustrado ese proceso mediante la **inclusión de un ejemplo**.

—Ejemplos de aclarado del lenguaje

Hemos “traducido” o sustituido algunos **verbos** que se utilizan casi estrictamente en el discurso financiero por otros más frecuentes entre los ciudadanos cuando hablan de dinero.



Saldo deudor > cantidad o dinero que debe

Deuda vencida > ya ha finalizado el plazo pactado con usted para el pago

Cuando la precisión jurídica de la frase lo ha requerido, **también hemos clarificado el verbo** característico de la terminología administrativa mediante la inserción de un verbo mucho más usual en español general.



Resolver, rescindir, extinguir > cancelar, anular

Liquidar > cobrar

La **introducción entre paréntesis de la expresión clarificadora** de un verbo terminológico es el procedimiento que hemos usado con mayor frecuencia.



Cuándo puede desistir (renunciar)

—Ejemplos de aclarado del lenguaje

Hemos aplicado **estrategias de clarificación** para explicar el significado especializado de sustantivos, sintagmas nominales y adjetivos.

Devengar



Generar (intereses)

Ejecutar

(pagos)



Realizar (pagos)

Hemos **eliminado o reformulado** en términos de español general **construcciones típicamente jurídico-administrativas** como "sin perjuicio de o en virtud de", cuyo uso en el texto distancia inmediatamente al lector no jurista.

Cuando el término remite a un proceso muy complejo y de difícil comprensión para cualquier ciudadano no familiarizado con la operativa bancaria, hemos ilustrado ese proceso mediante **la inclusión de un ejemplo**.

—Ejemplos de aclarado del lenguaje

Forma de pago

Importe mensual a elección del contratante.

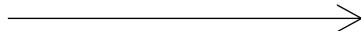
5,00%

mínimo del saldo deudor

50%

máximo del límite de crédito

En virtud de esta facultad, CaixaBank queda autorizada a compensar las deudas derivadas de este contrato de préstamo con los saldos de sus cuentas y las de los fiadores [...]



Forma de pago

Importe mensual que usted ha escogido

5,00%

mínimo de la cantidad que usted debe a CaixaBank

50%

máximo del límite de crédito

Para que CaixaBank aplique la compensación para reducir o extinguir (dejar pagada totalmente) la deuda, es necesario que se den dos requisitos: [...]



—Ejemplos de aclarado del lenguaje

1. TITULARIDAD El contrato tiene un único titular. Salvo que se recoja expresamente en las condiciones generales específicas del producto o servicio, no podrás autorizar o designar a terceros para ejercer en tu nombre los derechos o facultades derivados de los productos o servicios contratados.

1. TITULARIDAD

Quién se responsabiliza de este contrato

1.1. Tú eres el único titular de este contrato.

1.2. Solo excepcionalmente puedes autorizar a otras personas para que actúen en tu nombre. Para eso tendrás que firmar antes el documento de autorización que te daremos.

— Ejemplos de aclarado del lenguaje

Los Productos y Servicios específicos se contratarán por plazo indefinido, salvo que expresamente se indique otra cosa en sus respectivas condiciones generales específicas.

3.1.

Este contrato tiene una duración indefinida. Por tanto, mantendrá su vigencia a menos que usted o CaixaBank decidan cancelarlo.

3.2.

Tanto usted como CaixaBank pueden solicitar la cancelación del contrato en cualquier momento, sin ninguna razón especial para ello y sin necesidad de explicar los motivos.

«El derecho es un lenguaje técnico y no puede prescindir de su tecnicidad. La parte técnica del lenguaje del derecho es menor, usa un vocabulario bastante común. Bien escrito o bien expresado lo tendría que entender todo el mundo».

Santiago Muñoz Machado,
director de *El libro de estilo de la Justicia*



ECIJA

