

4 SELECCIÓN DE CONSULTAS



Escalera de acceso a la rotonda de Echegaray.

ÍNDICE

- 4.1 Derecho a una cuenta de pago básica 337
- 4.2 Deudores hipotecarios sin recursos y aplicación del Código de Buenas Prácticas 338
- 4.3 Cancelación de cuenta desde otra oficina 338
- 4.4 Comisiones en cuentas inactivas 339
- 4.5 Obligación de abrir una cuenta para disponer de la herencia 340
- 4.6 Comisión por petición de extracto 340
- 4.7 Devolución de cantidades por cláusula suelo 340
- 4.8 Imputación de pagos a una deuda 340
- 4.9 Liquidación de condominio tras sentencia de divorcio 341
- 4.10 Incidencias con las tarjetas *revolving* 341
- 4.11 Traslados de fondos entre cuentas a través de adeudos domiciliados 342
- 4.12 Uso obligatorio de cajeros automáticos para algunos servicios de caja 342

4 SELECCIÓN DE CONSULTAS

El DCMR atiende consultas sobre cuestiones relativas a los derechos de los clientes bancarios en materia de transparencia y protección de la clientela, y sobre los cauces legales para el ejercicio de tales derechos. Así, los usuarios financieros pueden pedir información sobre sus relaciones con las entidades bancarias, conocer sus derechos y obtener ayuda para tomar decisiones financieras.

A continuación se ofrece una selección de algunas de las consultas más frecuentes. Además, en el Portal del Cliente Bancario (<https://clientebancario.bde.es/pcb/es/>) se puede encontrar información detallada sobre productos y servicios bancarios, así como consultas relacionadas.

4.1 Derecho a una cuenta de pago básica

Hasta la entrada en vigor del Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones, los ciudadanos no tenían reconocido el derecho a disponer de una cuenta bancaria desde la que poder realizar las gestiones propias de una economía doméstica —tales como ingresos y retiradas de efectivo, transferencias, domiciliaciones, etc.—, de forma que las entidades podían negarles la apertura de una cuenta si no cumplían con una serie de requisitos establecidos libremente por cada entidad de acuerdo con su política comercial.

Con cierta frecuencia, este DCMR recibe consultas de ciudadanos que tienen dificultades para conseguir abrir una cuenta en un banco, ya que todos le deniegan esta posibilidad. En estos casos se indica que la normativa antes citada (que a la fecha está pendiente de desarrollo reglamentario) obliga a las entidades de crédito a ofrecer la posibilidad de abrir una cuenta, denominada *cuenta de pago básica*, a todos los consumidores que, no disponiendo de una cuenta en España, residan legalmente en la Unión Europea, incluso los que no tengan domicilio fijo. Este derecho universal de acceso a una *cuenta de pago básica* se extiende también a las personas que sean solicitantes de asilo y a los que, aun sin contar con permiso de residencia, no puedan ser expulsados por razones jurídicas o de hecho.

La *cuenta de pago básica* debe permitir ejecutar una cantidad ilimitada de, al menos, los siguientes servicios:

- Apertura, utilización y cierre de la cuenta.
- Depósito de fondos.
- Retirada de dinero en efectivo en las oficinas de la entidad o en los cajeros automáticos en la Unión Europea.
- Operaciones de pago en la Unión Europea: adeudos domiciliados, pago mediante tarjeta de débito o prepago y transferencias.

No obstante lo anterior, se ha de señalar que la normativa contempla la posibilidad de denegación de la apertura de una *cuenta de pago básica* en determinados supuestos enumerados por el propio real decreto-ley, de acuerdo con un procedimiento y plazos en él previstos.

Para mayor información, nos remitimos a lo señalado en el epígrafe 3.4, Servicios de pago, Cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones, de esta Memoria.

4.2 Deudores hipotecarios sin recursos y aplicación del Código de Buenas Prácticas

Numerosas personas con dificultades para hacer frente al pago de la cuota del préstamo hipotecario de su vivienda habitual acuden a este DCMR en busca de asesoramiento.

Desde el DCMR se les informa de la existencia de una normativa que protege a los deudores hipotecarios sin recursos. Esta normativa contiene un Código de Buenas Prácticas, al que voluntariamente se pueden adherir las entidades prestamistas, en el que se recoge una serie de medidas conducentes a procurar la reestructuración de la deuda hipotecaria, así como mecanismos de flexibilización de los procedimientos de ejecución hipotecaria, para aquellos deudores que acrediten el cumplimiento de las circunstancias que han de concurrir para considerarlos incursos en el «umbral de exclusión»

Una vez acreditado el «umbral de exclusión», el Código prevé la aplicación de tres medidas, necesariamente consecutivas, y que solo son de aplicación si la anterior no ha resultado viable:

- 1 Reestructuración de la deuda hipotecaria. Esta medida no es aplicable cuando ya se haya producido el anuncio de la subasta.
- 2 Quita sobre el conjunto de la deuda. Esta es la única medida potestativa para la entidad.
- 3 Dación en pago de la vivienda habitual —si ninguna de las dos medidas anteriores fueran factibles—, como medio liberatorio definitivo de la deuda. La familia podrá permanecer en la vivienda durante un plazo de dos años como arrendatario, satisfaciendo una renta anual del 3 % del importe total de la deuda en el momento de la dación.

Es preciso hacer hincapié en que las entidades adheridas al Código de Buenas Prácticas tienen la obligación de informar a sus clientes sobre el contenido del código en cuanto detectan su dificultad para el pago —al menos, desde el primer incumplimiento del pago—.

Para mayor información sobre este tema, recomendamos la lectura del epígrafe 3.5, Deudores hipotecarios sin recursos, de esta Memoria.

4.3 Cancelación de cuenta desde otra oficina

El procedimiento para cerrar o cancelar una cuenta cuando no es posible desplazarse a la oficina bancaria en la que se abrió, suele ser una consulta frecuente. Se trata de situaciones en las que hay un cambio de domicilio que dificulta el desplazamiento, o se hereda una cuenta abierta en una oficina alejada de la residencia de su nuevo titular.

Desde el DCMR se informa de que, en primer lugar, hay que revisar el contrato de cuenta para ver si recoge un procedimiento para la cancelación. Si no viniera reflejada en el contrato la obligación de solicitar la cancelación por un determinado procedimiento y, además, mediasen circunstancias que hiciesen imposible, o muy difícil, que el titular acudiera a la oficina, podrían usarse medios alternativos, como un escrito con la firma original del titular, remitido a la oficina donde se abrió la cuenta por un medio fehaciente —por ejemplo, por correo certificado o burofax—, o alguna otra solución alternativa propuesta por la entidad que no resulte especialmente gravosa para el cliente.

Para mayor información al respecto, nos remitimos a lo señalado en el apartado c. Vida. Operativa y funcionamiento de la cuenta, *Cancelación de la cuenta*, dentro del epígrafe 3.2.3, Depósitos a la vista, de esta Memoria.

4.4 Comisiones en cuentas inactivas

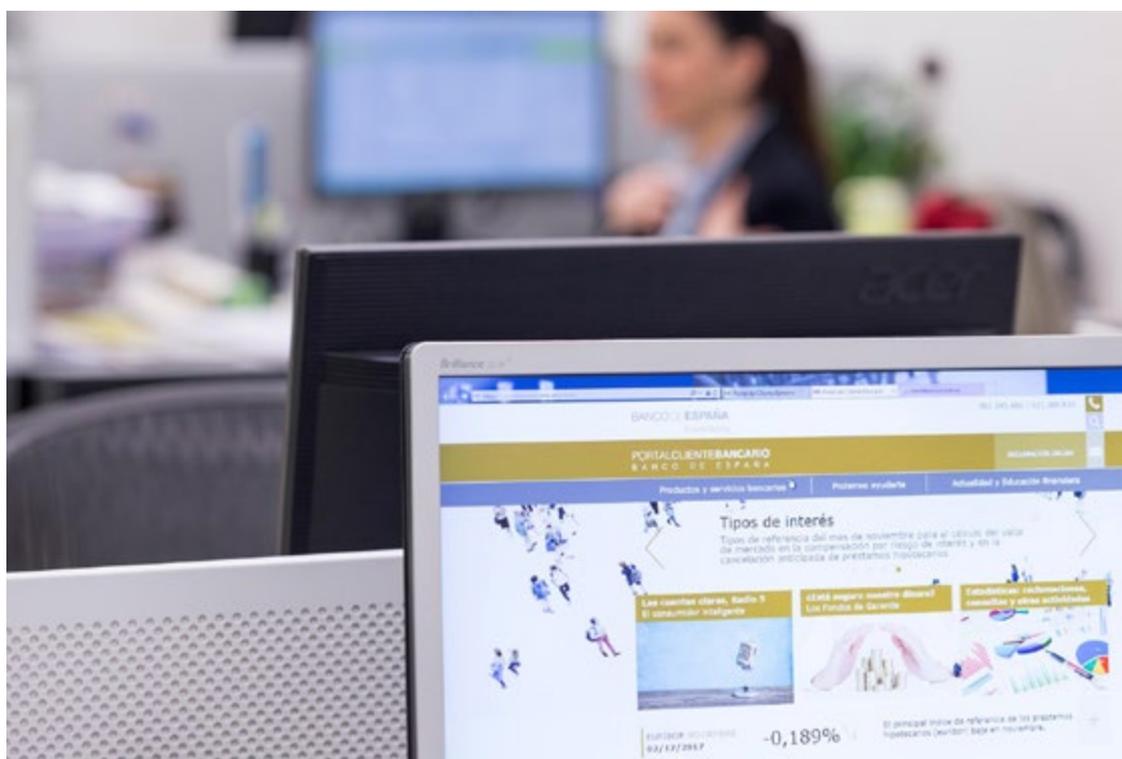
Este departamento recibe consultas de clientes que se han visto sorprendidos porque se les estaba reclamando una deuda cuyo origen era el saldo negativo de una cuenta que creían haber cancelado años antes.

En estos casos se recuerda a los consultantes que resulta aconsejable la formalización por escrito de la orden de cancelación de una cuenta, a fin de evitar el riesgo de no poder demostrar los términos exactos de las instrucciones dadas a la entidad en un momento posterior. Igualmente, se debe tener en cuenta que la retirada total del saldo no implica la cancelación de la cuenta.

Por su parte, la entidad está legitimada para cobrar comisiones de mantenimiento en la cuenta aunque esta presente saldo cero o no registre ningún movimiento. Si bien, en estos casos, no sería equitativo que girase liquidaciones por el descubierto producido por el cargo de las comisiones de mantenimiento, y deberá acreditarse que han continuado remitiendo los extractos y documentos informativos de la cuenta periódicamente a su cliente, evitando así que este se vea sorprendido por una deuda que desconocía.

Además, las entidades deben informar a sus clientes consumidores sobre la existencia de depósitos a la vista aparentemente en desuso, advirtiéndoles de que dicha situación podría generarles gastos o perjuicios.

Para profundizar sobre el tema, nos remitimos a los apartados *Cuentas inactivas* y *Saldos en presunción de abandono*, dentro del epígrafe 3.2.3, Depósitos a la vista, c. Vida. Operativa y funcionamiento de la cuenta, de esta Memoria.



Vista del sitio web del Portal del Cliente Bancario.

4.5 Obligación de abrir una cuenta para disponer de la herencia

Cuando fallece una persona, sus herederos se ven inmersos en numerosos trámites legales hasta poder disponer de los bienes y derechos del fallecido. Dentro del caudal hereditario suele haber, al menos, una cuenta bancaria cuyo saldo debe ser puesto a disposición de los herederos por parte de la entidad de crédito.

En numerosas ocasiones se consulta a este departamento cuando la entidad propone la apertura de nuevas cuentas, una por heredero, para transferir el saldo repartido. Desde el departamento se indica que no existe una previsión legal sobre el modo en que han de ponerse los fondos a disposición de los herederos. No obstante, si los herederos no quisieran abrir una cuenta en la entidad para recibir el dinero, la entidad deberá ofrecer otras opciones, como la entrega de efectivo o la transferencia de los fondos a una cuenta designada por los herederos.

Para mayor detalle, nos remitimos a lo dispuesto en el apartado *g. Forma de disponer de los fondos*, del punto 3.3.2, Tramitación de la herencia, de esta Memoria.

4.6 Comisión por petición de extracto

En ocasiones, los clientes consultan cuando solicitan a su entidad el extracto bancario de un movimiento concreto, o de los movimientos de un período, y la entidad pretende cobrar una comisión por el servicio.

En estos casos se informa al consultante de que la entidad tiene obligación de remitir a sus clientes de forma gratuita, al menos mensualmente, el extracto de todos los movimientos producidos en sus cuentas corrientes, y anualmente, durante el mes de enero de cada año, una comunicación en la que, de manera completa y detallada, se recojan las comisiones y gastos devengados y tipos de interés aplicados a cada servicio prestado al cliente el año anterior. Cuando lo que se pretende obtener es un duplicado de esta documentación o algún tipo de información que exceda de la obligada por normativa, las entidades podrían repercutir una comisión.

4.7 Devolución de cantidades por cláusula suelo

A raíz de la publicación del Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, han sido numerosas las consultas relacionadas con la devolución de las cantidades indebidamente satisfechas por el consumidor a las entidades de crédito en aplicación de determinadas cláusulas suelo contenidas en contratos de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria.

Esta norma prevé medidas adicionales a las establecidas en el ordenamiento jurídico, con el fin de facilitar una solución ágil y satisfactoria para el consumidor que facilite en la práctica el restablecimiento de sus derechos, dejando a salvo el derecho del consumidor a obtener una tutela judicial efectiva ante los tribunales nacionales.

El principio inspirador del mecanismo es la voluntariedad por parte del consumidor a la hora de acceder a un procedimiento de solución extrajudicial con carácter previo a la interposición de la demanda judicial, sin coste adicional para el consumidor e imperativo de atender por parte de las entidades de crédito.

Desde el departamento se informó a aquellos consultantes que no consiguieron llegar a un acuerdo con su entidad a través del procedimiento extrajudicial antes indicado de que la vía para continuar con la reclamación de las cantidades era a través de los tribunales.

4.8 Imputación de pagos a una deuda

Se reciben en el departamento consultas relativas a la imputación de pagos cuando se mantienen varias deudas con la misma entidad, fundamentalmente cuando esos pagos se realizan por ventanilla o mediante transferencia. Se trata de casos en los que el cliente

afirma haber comunicado a la entidad la finalidad del ingreso o de la transferencia —el pago de una cuota del préstamo hipotecario vencida o con próximo vencimiento— y la entidad abona en cuenta el importe pero lleva a cabo otros adeudos que consumen el saldo y que conllevan el impago posterior de la cuota del préstamo.

Efectivamente, es frecuente que, si el cliente titular del préstamo tiene otras deudas vencidas y exigibles de menor garantía que el préstamo hipotecario, realice el abono del ingreso/transferencia en cuenta y, en primer lugar, la entidad efectúe el cargo en cuenta de las otras deudas de menor garantía (cuotas de préstamos personales, pagos periódicos de tarjetas de crédito, regularización de descubierto en cuenta, etc.) y, finalmente, si hay saldo remanente suficiente, cargue la cuota del préstamo hipotecario pendiente de pago.

Para evitar estas situaciones se recomienda que los clientes realicen la imputación de pagos de modo fehaciente, de tal manera que puedan acreditarla con posterioridad, en caso de que aquella no hubiera sido tenida en cuenta por la entidad.

También se señala a los consultantes que, en el caso de pagos mediante transferencia, las indicaciones incluidas en el apartado de «Concepto/Observaciones» de la orden de pago, aunque se indique el número del préstamo que se desea pagar, no pueden ser consideradas como instrucciones de imputación de pago, sino como simple observación dirigida al cliente beneficiario de la transferencia.

4.9 Liquidación de condominio tras sentencia de divorcio

Cuando existe una sentencia judicial que reconoce un convenio de divorcio según el cual una de las partes se queda con la vivienda asumiendo por completo su hipoteca, se debe tener en cuenta que ese pacto solo vincula *inter partes*, pero no a la entidad acreedora. Así lo refleja la normativa aplicable (en concreto, los artículos 1205 del Código Civil y 118 de la Ley Hipotecaria), al requerir en los casos de cambio de deudor el consentimiento del acreedor para llevarlo a cabo, y ello porque, dado que el préstamo y las condiciones de este fueron concedidos en función no solamente de la garantía real, sino también de la solvencia del prestatario, un cambio en estas consideraciones debe ser igualmente consentido por la entidad.

Además, la posibilidad de acordar una novación respecto a los titulares o avalistas de un préstamo hipotecario requiere la negociación y el acuerdo previo con la entidad financiera, a la que habrá que exponer la situación concurrente a fin de poder alcanzar una solución y poder llegar a un acuerdo favorable para ambas partes. Debe tenerse presente en dicha negociación que la entidad puede exigir otra serie de requisitos o condiciones financieras.

4.10 Incidencias con las tarjetas revolving

Se reciben numerosas consultas en relación con el funcionamiento de esta clase de tarjetas. Los consumidores tienen dudas sobre el tipo de interés aplicable y sobre las comisiones adeudadas, y manifiestan su malestar porque, tras varios años realizando los pagos mensuales, no logran amortizar el capital principal de la deuda.

Este tipo de tarjetas posibilitan el reintegro aplazado de las cantidades dispuestas mediante el pago de cuotas periódicas, que el cliente puede elegir y cambiar dentro de unos mínimos establecidos por la entidad, con la característica de que, con cada plazo pagado, se reconstituyen los fondos disponibles por ese importe. Los intereses generados, comisiones y otros gastos repercutibles al cliente son financiados junto con el resto de las operaciones, por lo que, cuanto menor es el importe de la cuota que se ha de pagar, mayor es el plazo que se precisa para pagar la deuda acumulada.

Esto implica que, ante tasas elevadas de interés, cuando se pagan cuotas mensuales bajas en términos relativos respecto al importe total de la deuda, la amortización del principal se realice en un plazo muy largo, lo que implicaría el pago total de una cifra elevada de intereses. Además, si en algún momento la cuota periódica no alcanzara a cubrir la totalidad de intereses devengados en un período mensual, se produciría un incremento de la deuda pendiente.

Desde el departamento se informa a los consultantes de que la elevación de la cuota mensual daría lugar a que se acortara el período de amortización de la deuda, con la consecuente reducción del importe absoluto de intereses que se han de pagar durante la vida de la operación, para un mismo saldo pendiente en un momento determinado. Además, en el Portal del Cliente Bancario se ofrece un simulador que permite calcular la fecha en que se terminará de pagar la deuda.

4.11 Traslados de fondos entre cuentas a través de adeudos domiciliados

Con cierta frecuencia, los clientes nos consultan sorprendidos porque, tras realizar un traspaso de fondos entre dos cuentas propias abiertas en bancos distintos, el movimiento queda reflejado en la cuenta receptora pero el saldo no está disponible, quedando retenido temporalmente, normalmente durante un período de ocho semanas.

En estos casos, sucede que no se ejecutó una orden de transferencia, sino un traspaso de fondos a través de un adeudo domiciliado.

Los adeudos domiciliados son servicios de pago que se utilizan habitualmente para la domiciliación del pago de recibos diversos (suministros, impuestos, etc.). No obstante, en ocasiones son utilizados para realizar traspasos entre cuentas de un mismo titular, al objeto de evitar el cobro de la comisión por transferencia que cobraría la entidad desde la que aquella se ordenara.

Al tratarse de un adeudo domiciliado, la normativa regula el derecho de los usuarios de servicios financieros a poder dar orden de devolución de los recibos domiciliados en su cuenta, distinguiéndose en la norma dos plazos que se aplican en función de si el cargo en cuenta estaba previamente autorizado (ocho semanas) o si no lo estaba (trece meses), estableciéndose aquellos como una salvaguarda para los derechos del cliente.

Ahora bien, estos plazos en absoluto hacen necesario que los fondos recibidos estén sujetos a un plazo de indisponibilidad coincidente, o no, con estos plazos de devolución. Además, de acuerdo con la Ley de Servicios de Pago, la entidad receptora de los fondos deberá poner a disposición del titular de la cuenta la cantidad transferida inmediatamente después de haberla recibido.

4.12 Uso obligatorio de cajeros automáticos para algunos servicios de caja

En ocasiones, los clientes consultan porque su entidad no les permite realizar alguna de las operaciones propias del servicio de caja —tales como retirada o ingreso en efectivo, pago de recibos no domiciliados, transferencias, etc.— a través de ventanilla, obligando al uso del cajero automático.

Si bien es cierto que la entidad puede prestar sus servicios conforme a su política comercial, también lo es que el cliente tiene derecho a conocer los canales que la entidad pone a su disposición para la prestación de los servicios, al objeto de poder decidir dónde quiere tener su cuenta. Por ello, es exigible que, tanto si las limitaciones estuvieron desde el origen del contrato como si fueron sobrevenidas, la entidad las recoja en el contrato de cuenta y las comunique con carácter previo a su aplicación, cuando se trate de una modificación del contrato.