

CAPÍTULO IV

CRITERIOS DE INTERÉS GENERAL

De conformidad con lo que establece el número noveno de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, exponemos en este capítulo criterios y opiniones del Servicio de Reclamaciones que se consideran de interés general para el público: de un lado, aludiremos a una serie de criterios generales en relación con diversas prácticas bancarias y, de otro, enunciaremos las buenas prácticas bancarias que se han puesto de manifiesto en concretos expedientes resueltos durante el año al que corresponde la presente Memoria.

A) CRITERIOS GENERALES

- Son relativamente frecuentes los supuestos en los que se plantean discrepancias con la actuación de las entidades, cuando estas adeudan en las cuentas de los reclamantes ciertas cantidades correspondientes a embargos decretados por organismos públicos. Consideramos interesante enunciar la opinión que sobre el particular mantiene el Servicio de Reclamaciones y el procedimiento al que deben ajustarse las entidades para estimar su actuación ajustada a las buenas prácticas bancarias.

El Reglamento General de Recaudación, aprobado por Real Decreto 1684/1990, de 20 de diciembre (BOE del 3 de enero de 1991), que desarrolla a la Ley 230/1963, de 28 de julio (BOE del 31), General Tributaria, en lo que al procedimiento recaudatorio se refiere, y al que asimismo se remite la Ley 39/1988, de 28 de diciembre (BOE del 30), reguladora de las Haciendas Locales, al referirse, en su artículo 12, al orden a seguir en los embargos, determina que en primer lugar se irá contra «el dinero efectivo o en cuentas abiertas en entidades de depósito».

Este último supuesto se regula en el artículo 120 del mismo Reglamento, modificado por el Real Decreto 448/1995, de 24 de marzo (BOE del 28), en el que se establece que:

- «1. Cuando la Administración conozca la existencia, al menos, de una cuenta o depósito abierto en una oficina de una entidad de depósito, el embargo del dinero se llevará a cabo mediante diligencia de embargo que comprenderá todos los posibles saldos del deudor existentes en dicha oficina, sean o no conocidos por la Administración los datos identificativos de cada cuenta, hasta alcanzar el importe de

la deuda no pagada en período voluntario, más el recargo de apremio, intereses y, en su caso, las costas producidas.

2. La forma, medio, lugar y demás circunstancias relativas a la notificación de la diligencia de embargo a la entidad depositara, así como el plazo máximo en que habrá de efectuarse la retención de los fondos, podrá ser convenido, con carácter general, entre la Administración actuante y la entidad de crédito afectada.

.....

4. Cuando el dinero se encuentre depositado en cuentas a nombre de varios titulares solo se embargará la parte correspondiente al titular deudor de la Hacienda Pública. A estos efectos:

- a) Si las cuentas son de titularidad indistinta con solidaridad activa frente al depositario, habitualmente denominadas cuentas indistintas, el embargo podrá alcanzar a la parte del saldo correspondiente al deudor conforme a una regla de división del mismo en partes iguales entre los titulares de la cuenta, salvo que de los términos del contrato se desprenda otra cosa o se pruebe una titularidad material de los fondos diferente.

.....

7. Sin perjuicio de lo establecido con carácter general en el artículo 177 de este Reglamento, si el deudor demuestra que se ha producido el embargo de alguno de los bienes a que se refiere el artículo 114 anterior, el órgano de recaudación ordenará el inmediato levantamiento de la traba indebida o la devolución de las cantidades ingresadas. En concreto, actuará de esta manera si el deudor demuestra que el embargo se ha efectuado sobre salarios, pensiones o equivalentes superando los límites que establecen los artículos 1449 y 1451 de la Ley de Enjuiciamiento Civil (que se corresponden con el artículo 607 de la nueva Ley del mismo nombre, Ley 1/2000, de 7 de enero, publicada en el BOE del día 8).
8. El importe de las cantidades retenidas será ingresado en las cuentas restringidas del Tesoro una vez

transcurridos veinte días naturales desde la fecha de la traba sin haber recibido la oficina o entidad correspondiente comunicación en contrario del órgano de recaudación...»

Pues bien, la retención y cargo posterior de las cantidades embargadas, siempre que procedan de un mandato emanado de los entes públicos legitimados para dictar órdenes de esta naturaleza, deben ser cumplimentados por las entidades de crédito. Además, cualquier hipotética pretensión de los reclamantes, en orden a pronunciarse acerca de si los embargos se ajustan o no a derecho, es cuestión que, de estimarlo oportuno, debe hacerse valer frente al organismo ordenante del embargo y no ante las entidades de crédito, que en estos casos actúan como simple mandatarias de la autoridad competente.

Previamente a materializar el adeudo de las cantidades embargadas, las entidades deben retenerlas durante un período de veinte días, según el mecanismo previsto legalmente (artículo 120.8 del Real Decreto 1684/1990, de 20 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación, modificado por el Real Decreto 448/1995, de 24 de marzo), comunicando el embargo al titular del depósito, para que conozca que una parte del saldo de su cuenta ha pasado a ser indisponible. El Servicio considera que el deber de información al titular de una cuenta abierta en una entidad de crédito, esencial al propio contrato e implícito en la vigente normativa de disciplina bancaria, exige que sean notificadas de forma inmediata a los interesados las órdenes recibidas, no solo a fin de que estos conozcan en cada momento el estado de sus depósitos, sino también para que, si lo desean, puedan obrar en defensa de su derecho como consideren oportuno. Si bien es cierto que la notificación al deudor corresponde realizarla, una vez practicado el embargo, al órgano de la Administración que lo ordenó, el Servicio estima imprescindible que las entidades realicen dichas comunicaciones, lo que viene avalado por el hecho de que el hoy extinto Consejo Superior Bancario recomendó a los bancos, mediante Circular n.º 68/93, que comunicaran a sus clientes las retenciones que se efectuaran en las cuentas en relación con los embargos de órganos de la Administración Estatal o Local, para lo cual sugería utilizar un modelo que incluía como anexo con carácter orientativo y voluntario.

- Durante estos años de funcionamiento del Servicio de Reclamaciones hemos podido constatar que un asunto en el que también surgen discrepancias con cierta frecuencia es, tras producirse el fallecimiento de un cliente de una entidad de crédito, en relación con la actuación a seguir hasta la entrega de los bienes depositados a las personas legitimadas o el correspondiente cambio de titularidad. Resulta evidente que para obtener este resultado las entidades deben realizar primeramente un estudio jurídico de los documentos acreditativos de la transmisión del efectivo u otros bienes en ella depositados a los herederos y/o lega-

tarios. Para justificar el derecho hereditario es habitual exigir la aportación de los certificados de defunción y del Registro de Actos de Última Voluntad relativos al causante y copia autorizada del último testamento; a falta de testamento, será necesario que los interesados aporten el auto de declaración judicial de herederos abintestato o acta de notoriedad tramitada ante notario.

Para acreditar la adjudicación de los bienes, las entidades pueden exigir la documentación justificativa de la partición y adjudicación de bienes, que puede realizarse con la intervención de notario o en documento privado. En este último caso, deberá venir firmado el documento por todos los herederos o sus representantes y, además, será preceptivo el conocimiento de las firmas mediante la pertinente diligencia. Es posible que la entidad permita disposiciones de bienes singulares estando la herencia indivisa, pero en este caso también será preceptivo asegurarse de que tales disposiciones vengán autorizadas con la firma de todos sus herederos o representantes. Por último, igualmente las entidades de crédito se hallan facultadas para exigir la justificación del pago o la exención del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones —regulado por Ley 29/1987, de 18 de diciembre (BOE del 19), y su Reglamento, aprobado por Real Decreto 1629/1991, de 8 de noviembre (BOE del 16)—, para salvar de esta forma la responsabilidad subsidiaria que legalmente corresponde a los intermediarios financieros.

- En los préstamos concertados a interés fijo ninguna norma limita la cuantía de la comisión por cancelación anticipada, subrogatoria o no subrogatoria. Por ello, para determinar la comisión aplicable en cada caso habrá que acudir a los respectivos documentos contractuales, con el fin de comprobar los pactos que hayan alcanzado los contratantes sobre esta cuestión, dentro de los requisitos y formalidades establecidos por la normativa reguladora de las comisiones bancarias.

No obstante, en 1996, el Gobierno emitió una Declaración que alude a esta cuestión, recomendando que en la subrogación de ciertos préstamos hipotecarios las entidades apliquen voluntariamente un límite del 2,5 por 100 en la comisión por cancelación anticipada. Transcribimos a continuación parte de esta Declaración del Gobierno de la Nación, de fecha 29 de octubre de 1996:

«...en el caso de los deudores de préstamos hipotecarios con tipo de interés fijo, aún persiste un coste que dificulta la transmisión de la bajada de tipos de interés a este colectivo de ciudadanos. Parece, por tanto, razonable que las entidades de crédito realicen un esfuerzo adicional en este terreno, dentro del marco de competencia en el sector.

Por todo lo anterior, el Gobierno, tras la consulta con la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA) y la Asociación Española de la Banca Privada (AEB), conside-

ra que sería muy positivo que las entidades de crédito redujeran voluntariamente las comisiones por cancelación anticipada de los préstamos hipotecarios a tipo de interés fijo, hasta un máximo del 2,5 por 100 del capital pendiente de amortización, cuando en virtud de una subrogación dicho tipo fijo se convierta en una fórmula de tipo variable de interés.

Este límite máximo del 2,5 por 100 sería aplicable a la subrogación de préstamos hipotecarios cuyo importe inicial hubiera sido inferior a 40 millones de pesetas, rigiéndose en todo lo demás dichas subrogaciones por lo dispuesto en la Ley 2/1994, de 30 de marzo, de Subrogación y Modificación de Préstamos Hipotecarios.

A tal efecto, la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA) y la Asociación Española de la Banca Privada (AEB) se comprometen a trasladar a sus asociados esta Declaración, en la seguridad de que compartirán la preocupación del Gobierno y, voluntariamente, aplicarán estas limitaciones a las operaciones ya mencionadas.»

Pues bien, en ocasiones nos hemos encontrado con reclamantes que invocan el contenido de este acuerdo para los supuestos de cancelación anticipada de préstamos a tipo fijo, pero en los que no ha tenido lugar una subrogación de una tercera entidad en el préstamo, por medio de la cual dicho tipo fijo se convierta en una fórmula de tipo variable de interés. Para dichos supuestos no sería de aplicación el contenido del acuerdo ni, lógicamente, los límites que establece, de forma que la cuantía de la comisión a aplicar dependerá de los pactos incluidos en los respectivos contratos, respetando la normativa bancaria de aplicación.

- En relación con la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, vamos a exponer el criterio del Servicio con respecto a los casos en que la entidad originariamente prestamista trata de enervar la oferta vinculante realizada al deudor por la tercera entidad que pretende subrogarse en el préstamo. Primeramente, transcribimos el precepto de la Ley que alude a esta cuestión, artículo 2, el cual establece lo siguiente: «Entregada la certificación, la entidad acreedora tendrá derecho a enervar la subrogación si en el plazo máximo de quince días naturales, a contar desde dicha entrega, formaliza con el deudor novación modificativa del préstamo hipotecario. En caso contrario, para que la subrogación surta efectos, bastará que la entidad subrogada declare en la misma escritura haber pagado a la acreedora la cantidad acreditada por esta, por capital pendiente e intereses y comisión devengados y no satisfecho...».

Si la entidad enerva, comprometiéndose a igualar las condiciones de la oferta de subrogación, el Servicio entiende que se refiere a la totalidad de las condiciones de esta; por tanto, abarcará no solo las condiciones favorables al prestatario (tipo de interés, ...) sino también, al menos en

principio, las adversas. Se nos ocurre, al menos, un ejemplo de estas últimas, como sería el caso de que en la oferta de subrogación la parte prestataria asuma los gastos de aranceles notariales y registrales y tramitación ante el Registro; de esta forma, si la entidad de crédito que enerva la subrogación pide la formalización de la novación en escritura pública —algo para lo que desde luego está facultada—, el deudor deberá asumir el pago de los gastos de formalización correspondientes, estando, a nuestro juicio, legitimada la entidad para no aplicar la reducción del tipo de interés en tanto el deudor no se comprometa a asumir tales gastos.

- En relación con la penalización por cancelación anticipada de imposiciones a plazo fijo, conviene realizar unas reflexiones que ayuden a comprender el criterio que históricamente ha venido manteniendo este Servicio de Reclamaciones y a diferenciarlo de figuras que pueden cumplir una finalidad diferente de aquella.

Así, la primera norma que inició parcialmente la liberalización de los tipos de interés y comisiones bancarios —Orden del Ministerio de Economía y Comercio de 17 de enero de 1981 (BOE del 19)— dispuso, en su número sexto, apartado 3, lo siguiente: «En las cancelaciones anticipadas de imposiciones a plazo fijo, una vez liquidados los intereses pactados hasta la fecha de dicha cancelación anticipada, se deducirá del principal del depósito al menos un 4 % anual por el período que medie entre la fecha de la cancelación y el vencimiento pactado para el depósito, sin que esta deducción pueda exceder del importe de los intereses devengados desde el inicio de la operación.» Esta norma fue derogada expresamente por otra Orden Ministerial, de gran importancia para el Servicio, ya que fue la que dispuso su creación. Nos estamos refiriendo a la Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de fecha 3 de marzo de 1987 (BOE del 5), que supuso la práctica supresión de intervención administrativa en las condiciones económicas de las operaciones bancarias (tipos de interés y comisiones), sustituyéndola por la obligación de las entidades de depósito de transparencia informativa, es decir, por unas normas cuya finalidad era y es la de asegurarse de que la clientela de las entidades conozca con exactitud las condiciones de las operaciones que concierne con ellas.

Así pues, nos encontramos con un límite a la percepción de penalizaciones o comisiones por cancelación anticipada de imposiciones a plazo fijo, los intereses devengados desde el inicio de la operación, contenido en una normativa que resultó derogada en el año 1987, límite que, no obstante, este Servicio ha venido considerando subsistente, por ser esencial a la propia naturaleza del contrato de depósito. Así, en nuestra Memoria de 1995, página 105, se señalaba lo que a continuación transcribimos:

«En líneas generales, puede señalarse que son dos los límites a los que debe ceñirse la aludida penalización. Primeramente, de acuerdo con los mandatos de la normativa de

disciplina, el importe de aquella no deberá rebasar el máximo declarado por la entidad en su tarifa de comisiones y gastos. En segundo lugar, conforme a la propia naturaleza del contrato de depósito, la cuantía de la penalización no superará el importe de los intereses devengados por la imposición, en el período de liquidación, hasta el momento de ser cancelada. Conviene aclarar, sin embargo, que cabe una posibilidad que puede dar pie a que la suma restituida anticipadamente al titular sea inferior a la que fue depositada en su origen. Ello ocurrirá en los casos en que el importe de la penalización absorba la totalidad de los intereses generados hasta entonces, puesto que la entidad está obligada a minorar el principal depositado a causa de la retención que debe practicar a cuenta del impuesto que grava la renta del depositante. Así, el hecho de no liquidarse en efectivo los intereses devengados a favor del cliente, por ser compensados con la penalización que este debe pagar a la entidad, no impide que esta última esté obligada a su declaración y, por consiguiente, a practicar la retención tributaria en la forma prevista en la normativa fiscal, pudiendo derivarse de ello, como resultado final de la operación, un líquido inferior al principal depositado inicialmente.»

En esencia, este límite se deriva, en opinión del Servicio de Reclamaciones, de un principio general impuesto por la Ley 26/1984, de 19 de julio (BOE del 24), General para la Defensa de los Clientes y Usuarios, que en su artículo 10 exige «la buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas». De ahí que se haya estimado en numerosas ocasiones que la percepción de una penalización por cancelación anticipada de una imposición a plazo fijo que rebase los intereses devengados desde el inicio de la operación atenta contra las buenas prácticas bancarias por suponer un desequilibrio entre las prestaciones recíprocas que perjudica claramente al cliente de las entidades de crédito.

Ahora bien, si lo que las entidades pretenden establecer contractualmente son «indemnizaciones por lucro cesante», mediante formulaciones objetivas (por ejemplo, las que relacionen el tipo de interés de la imposición con el de algún tipo de mercado) cuyo importe solo podrá determinarse en el momento de dicha cancelación anticipada (formulaciones que incluso podrían dar lugar a la no percepción de cantidad alguna, en función de la evolución del interés de referencia), tales percepciones, que están dispensadas expresamente de la obligación de figurar en el folleto de tarifas que se registra en este Banco de España por la norma tercera de la Circular 8/1990, de 7 de septiembre (BOE del 20), según redacción introducida por Circular 4/1998, de 27 de enero, publicada en el BOE del día 13 de febrero («... Tampoco se incluirán en las tarifas, sin perjuicio de su reflejo en los contratos correspondientes, las penalizaciones o indemnizaciones que deba pagar el cliente por incumplimiento de sus obligaciones contractuales o que sean consecuencia expresa de la compensación del lu-

cro cesante en que incurra la entidad...»), no deben asimilarse a las comisiones o penalizaciones con importes predeterminados en su origen, pudiendo tales indemnizaciones por lucro cesante superar el importe de los intereses devengados. Obvio es decir que, también en estos casos, si la inclusión de una condición contractual que regule una indemnización de esta naturaleza provoca un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes, este Servicio considerará que la misma, por su carácter abusivo, no se ajusta a las buenas prácticas bancarias, conclusión esta que requerirá el análisis del tipo de referencia pactado y las circunstancias concurrentes en cada caso concreto.

- El artículo 32.º de la Ley 46/1998, de introducción del euro, facultó al Ministerio de Economía y Hacienda para determinar la fórmula de cálculo o bien establecer un nuevo tipo de referencia equivalente, que sustituyera al MIBOR por ministerio de la ley. Asimismo, señalaba que el tipo de interés del mercado interbancario a un año (MIBOR) se seguiría calculando y publicando mientras concuerdan los requisitos técnicos para su elaboración.

Parece oportuno recordar que, en desarrollo de esta disposición, se han publicado las siguientes normas:

- Circular del Banco de España n.º 7/1999, de 29 de junio (BOE del 9), que modifica la Circular del Banco de España n.º 8/1990, y por la cual se crea, con carácter de tipo oficial a los efectos de la Orden sobre préstamos hipotecarios, la nueva referencia interbancaria a un año, ligada al comportamiento del EURIBOR.
- Orden de 1 de diciembre de 1999 (BOE del 4), por la que se estableció la pérdida del carácter oficial del tipo MIBOR, para los préstamos que se contratasen a partir de su fecha de entrada en vigor, es decir el 1 de enero de 2000, a la vez que determinaba una nueva forma de cálculo para este tipo de interés (MIBOR).
- Circular del Banco de España 1/2000, de 28 de enero (BOE del 10 de febrero), mediante la cual se ajustó el contenido de la citada Orden de 1 de diciembre de 1999, a la Circular del Banco de España n.º 8/1990.

En consecuencia, actualmente el tipo MIBOR sigue siendo publicado, y continúa siendo referencia oficial para los préstamos hipotecarios que así lo tengan establecido y que hayan sido concertados con anterioridad a 1 de enero de 2000.

- Otro asunto que se viene planteando, aunque de momento con escasa asiduidad, ante el Servicio, es el concerniente a incidencias surgidas del uso de la banca a través de medios como son internet o el teléfono. No son mu-

chas las entidades que gestionan de ese modo su negocio bancario, si bien debe siempre procurarse que el desarrollo de este medio no implique merma en los sistemas de protección del cliente bancario establecidos en la Circular n.º 8/1990. Por ello, hasta que no se regule específicamente esta materia, adaptándola a las nuevas circunstancias, resulta recomendable que las entidades de crédito extremen la seguridad de una manera de hacer banca que aún puede despertar algún recelo en un amplio sector de su clientela. Medidas necesarias tales como ofrecer las informaciones de obligatoria publicación en el tablón de anuncios, así como el folleto de tarifas y normas de valoración, en la dirección de cada entidad dentro de su página de internet, de modo que el cliente pueda fácilmente —con carácter gratuito, sin perjuicio del coste de la conexión— consultarla. También en aquellos supuestos en los que se requiera la entrega de documentos contractuales, las entidades que operan por este medio deben hacer seguir a sus clientes copias de los contratos concertados. Por último, parece oportuno recordar aquí a las entidades de crédito que la publicidad de productos bancarios a través de internet está sometida exactamente a las mismas reglas de control administrativo que la realizada a través de cualquier otro soporte o medio de comunicación.

Las anteriores consideraciones afectan a las entidades, pero no debemos olvidar que la parte más profana en la materia —el cliente bancario— debe igualmente esforzarse por conocer el modo de actuar y los derechos y obligaciones que le corresponden ante la realización de operaciones sin su presencia física en las oficinas de la entidad.

B) CASOS CONCRETOS DE BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS

- Unos clientes del Banco Santander Central Hispano mostraron su disconformidad con el tipo aplicado en su préstamo en un determinado período, con motivo de la revisión que en ese momento correspondía realizar. Según su criterio, la entidad debió tomar el tipo de referencia (tipo interbancario a un año «MIBOR») correspondiente al mes de abril anterior a la fecha de revisión, mientras que la entidad había tomado el correspondiente al mes de marzo, con arreglo al cual el tipo resultante fue superior. Pues bien, conforme a los términos contenidos en la escritura del préstamo, pudo comprobarse que la actuación de la entidad había sido correcta, ya que el tipo aplicado se correspondía fielmente con el resultante de los pactos acordados por los interesados. Explicamos a continuación las razones:

La escritura determinaba que el tipo de interés a aplicar sería el que resultara de tomar como tipo básico de referencia el último publicado antes de la fecha de revisión y el tipo de referencia era el MIBOR a un año elaborado por el Banco de España como índice o tipo de referencia oficial, según se define en la Circular del Banco de España n.º 5/1994, de 22 de julio (BOE de 3 de agosto), y publicado mensual-

mente por el Banco de España en el Boletín Oficial del Estado.

El tipo de referencia convenido por las partes en la citada escritura nace a consecuencia de la resolución emitida por el Banco de España a partir de la segunda quincena de cada mes y se publica en el BOE pocas fechas más tarde. En este caso, las publicaciones controvertidas tuvieron lugar en:

M e s	Resolución B.E.	Publicación B.O.E.	% MIBOR
Marzo 99	16.4.99	20.4.99	3,031
Abril 99	18.5.99	20.5.99	2,709

Como consecuencia de lo expuesto, el Servicio ratificó el criterio aplicado por la entidad, al haber tomado como referencia el tipo publicado en la fecha anterior a la de revisión, es decir, el publicado el 20.4.99, fecha inmediata que precede a la de revisión realizada en los primeros días de mayo de 1999.

Pues bien, con carácter general, el Servicio no aprecia que existan razones de conveniencia por parte de las entidades al redactar las escrituras en estos términos, considerando dos puntos: de un lado, se practica por la mayor parte de las entidades; de otro, se considera totalmente objetivo, ya que no afecta a los préstamos que se inician entre la fecha de publicación en el BOE y final de mes. De igual manera, no siempre se han de producir descensos en el tipo de referencia, pudiendo ocurrir lo contrario, hecho que beneficiará a los prestatarios en perjuicio de la entidad.

- En otro caso, el reclamante ordenó en un determinado momento al Banco Santander Central Hispano que efectuase un abono en efectivo a la Caja de Ahorros de Galicia y consideraba que, incumpliendo sus instrucciones, el banco optó por efectuar una transferencia, lo que le generó unos gastos de 25.000 PTA, con los que no estaba de acuerdo.

En primer lugar, se trataba de determinar el alcance de la orden dada por el reclamante, quien mediante carta había ordenado textualmente «hacer un abono en efectivo» a la Caja de Ahorros de Galicia. A la vista de estas instrucciones, cabían dos interpretaciones posibles: bien que se trataba de una orden de transferencia o bien que lo que en realidad se pretendía era que alguien (no se precisa si un empleado del Banco Santander o de la Caja de Ahorros de Galicia) recibiera el dinero en efectivo y lo ingresase en la caja de ahorros.

Desde el punto de vista de los usos bancarios, la interpretación más lógica era que lo que en realidad se estaba solicitando era que se transfiriera una determinada cantidad a la otra entidad, lo que, obviamente, suponía unos gastos por la emisión de la transferencia. Cualquier otra interpretación sería difícilmente justificable, dado que a la vista de la cuantía de la operación (más de 69 millones de

pesetas), el traslado de esa cantidad por parte de un apoderado del Banco Santander exigiría asumir el riesgo de realizar el transporte hasta la otra entidad, generando unos gastos muy superiores a la comisión devengada.

Frente a ello, el reclamante manifestaba que la Caja de Ahorros de Galicia tenía el compromiso de recoger el dinero y encargarse del traslado de los fondos sin ningún tipo de gastos. Pues bien, esta última entidad no reconocía el citado compromiso, por lo que tampoco parecía admisible esta posibilidad, máxime cuando una operación tan poco habitual hubiera requerido unas instrucciones mucho más concretas.

De todo lo anterior cabía deducir que el Banco Santander había ejecutado las órdenes del reclamante de la forma más beneficiosa para los intereses del cliente, cobrando una comisión por el servicio prestado. Además, y aquí está la parte destacable de este expediente, que, a pesar de ha-

ber podido cobrar más de trescientas mil pesetas (cuantía máxima recogida en sus tarifas), se limitó a adeudar veinticinco mil, en atención a la vinculación existente entre la sucursal y el reclamante.

El Servicio siempre ha estimado que el régimen de libertad en el establecimiento de comisiones por parte de las entidades no implica que pueda considerarse buena práctica bancaria la aplicación automática de las mismas, ya que es obligación de las entidades ponderar las cantidades que deben cargarse a los clientes por los servicios prestados, teniendo siempre presente el principio de proporcionalidad, para evitar en la medida de lo posible que se cobren cantidades abusivas por servicios cuyo coste real no se corresponde con el importe repercutido. Pues bien, el concreto supuesto que acabamos de exponer constituía un ejemplo de lo que el Servicio estima ajustado a las buenas prácticas bancarias.