

CAPÍTULO III

INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

GRUPO I

OPERACIONES ACTIVAS

COMISIONES

Adeudo de comisiones que no corresponden a la prestación de un servicio efectivo

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 577/00, n.º 560/00 y n.º 2099/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 254/00.

BANCO ZARAGOZANO.—Reclamación n.º 2187/99.

CAJA RURAL DE SEVILLA.—Reclamación n.º 84/00.

DEUTSCHE BANK, S.A.E.—Reclamación n.º 1692/99.

FINANZIA BANCO DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 1108/00.

En los expedientes de este epígrafe, el Servicio estimó que las comisiones por «demora», «inamortización» o «reclamación de posiciones deudoras vencidas» que cobraron a sus clientes, con motivo del impago de algún vencimiento de sus préstamos, no respondieron en estos casos a servicio alguno prestado a los reclamantes, ya que no habían acreditado haber realizado gestiones encaminadas a recuperar el importe de los recibos impagados, ni la necesidad de las mismas. En efecto, la aplicación automática de estas comisiones tan pronto como se produce una situación de demora no constituye una buena práctica bancaria, sino que las entidades deben tener en cuenta las circunstancias particulares de cada impagado y de cada cliente, analizar en cada caso la procedencia de llevar a cabo la reclamación y acreditar que efectivamente han realizado alguna gestión encaminada al recobro; en suma, una reclamación realizada sin tener en cuenta esas circunstancias particulares nunca podría calificarse como una gestión necesaria e individualizada que ampare la repercusión de la comisión.

Cobro de comisiones no tarifadas o por cuantía superior a la tarifada

Entidades: BANCO DE CRÉDITO LOCAL.—Reclamación n.º 1838/99.

CAJA RURAL DEL JALÓN.—Reclamación n.º 1314/00.

En el expediente n.º 1838/99, el reclamante decidió cancelar anticipadamente el préstamo que tenía en el Ban-

co de Crédito Local, cobrándole la entidad una comisión por dicha cancelación anticipada. El porcentaje que aplicó el banco sobre el saldo así amortizado fue superior al máximo establecido en su tarifa de comisiones y gastos, lo cual contravenía la normativa bancaria de aplicación, que establece que las entidades no podrán cargar tipos o cantidades superiores a los contenidos en sus tarifas; por este motivo, el Servicio concluyó que la actuación del Banco de Crédito Local no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

La Caja Rural del Jalón (expediente n.º 1314/00) cobró al reclamante una comisión de un determinado porcentaje, cuando se subrogó en el préstamo hipotecario que la entidad había concedido a un tercero. La comisión estaba pactada en la escritura y se hallaba incluida en las tarifas de la entidad vigentes en la fecha de su cobro, pero no lo estaba en las tarifas en vigor en la fecha de formalización del préstamo matriz. Por tanto, su inclusión en la escritura y su posterior aplicación al adquirente subrogado no pudieron considerarse ajustadas a las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisiones por cuantía superior a la fijada legalmente

Entidad: HISPAMER SERVICIOS FINANCIEROS.—Reclamación n.º 1132/00.

En los préstamos al consumo sujetos a la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo, existe una limitación en la comisión que las entidades pueden percibir por el reembolso total o parcial de la operación. En estos casos, el consumidor deberá pagar la comisión que, para tal supuesto, se hubiera pactado, pero en ningún caso podrá exceder del 1,5 % del capital reembolsado anticipadamente, cuando se trate de contratos con modificación del coste del crédito, y del 3 % en los demás casos. En este expediente, Hispamer Servicios Financieros incluyó en el contrato un porcentaje superior al máximo legal, por lo que su actuación se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisiones por cancelación anticipada de préstamos hipotecarios a interés fijo, por importe superior al aconsejado por el Gobierno en su declaración de octubre de 1996

Entidades: **BANCO ZARAGOZANO.—Reclamación n.º 2207/99.**

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 293/00.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.—Reclamación n.º 74/00.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA.—Reclamación n.º 1990/99.

A diferencia de lo que sucede en los préstamos hipotecarios a interés variable, en el supuesto de préstamos con garantía hipotecaria a interés fijo ninguna norma de disciplina bancaria, ni de otro ámbito, establece límites en el importe de la comisión por cancelación anticipada.

No obstante, existe una declaración del Gobierno, formulada en octubre de 1996, en la que, tras consultar con la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA) y con la Asociación Española de la Banca Privada (AEB), considera muy positivo que las entidades de crédito reduzcan voluntariamente las comisiones por cancelación anticipada de los préstamos hipotecarios a tipo fijo hasta un máximo del 2,5 % del capital pendiente de amortización cuando, en virtud de una subrogación, dicho tipo fijo se convierta en una fórmula de tipo variable de interés y siempre que el importe inicial del préstamo hubiera sido inferior a cuarenta millones de pesetas. Esta recomendación fue asumida por la AEB y la CECA, quienes la trasladaron a todos sus asociados para aplicar voluntariamente esta limitación en las operaciones mencionadas.

En los expedientes relacionados en este epígrafe concurrirían los supuestos de hecho a que se refiere la declaración del Gobierno, pero las entidades cobraron a sus clientes comisiones de cancelación anticipada en porcentajes superiores al 2,5 % que acabamos de mencionar. Por tanto, partiendo del hecho de que las entidades no habían esgrimido razones o argumentos que aconsejaran desoír en estos casos las indicaciones formuladas por órganos tan cualificados como el Ministerio de Economía y Hacienda y las respectivas asociaciones a las que pertenecían (CECA y AEB), el Servicio valoró desfavorablemente la actuación de las entidades reclamadas considerándola contraria a las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisiones o gastos no previstos contractualmente

Entidades: **BANCO DEL COMERCIO (actualmente BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 47/00.**

CAJA RURAL DE VALENCIA.—Reclamación n.º 418/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 2438/99, n.º 915/00, n.º 600/00 y n.º 1820/99.

La norma sexta, apartado 6, de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, establece lo siguiente:

«Los documentos contractuales relativos a operaciones activas o pasivas en las que intervenga el tiempo deberán recoger de forma explícita y clara los siguientes extremos:

...

c) Las comisiones que sean de aplicación, con indicación concreta de su concepto, cuantía, fechas de devengo y liquidación, así como, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo del importe absoluto de tales conceptos. No serán admisibles las remisiones genéricas a las tarifas.

...

g) En cuanto a los gastos repercutibles, cuando su cuantía no pueda determinarse en el momento de la firma del contrato, figurará al menos su concepto...»

En los expedientes referenciados, las entidades no recogieron en los contratos que formalizaron con sus clientes diversas comisiones o gastos que les cobraron, lo que suponía un quebrantamiento de las buenas prácticas bancarias. En concreto, las comisiones o gastos indebidos fueron los siguientes: gastos de correo por las comunicaciones enviadas en unos préstamos, no estando expresamente pactado su cobro en los respectivos contratos (expedientes n.º 47/00 y n.º 915/00); comisión por cancelación parcial anticipada de préstamo no pactada en la escritura, ya que esta solo establecía la comisión para el supuesto de cancelación total anticipada (expediente n.º 418/00); comisiones por cancelación anticipada de préstamo y por reclamación de posiciones deudoras, las cuales tampoco estaban pactadas en el contrato (expediente n.º 2438/99); cobro de comisiones por modificación de condiciones de un préstamo y por subrogación que no estaban previstas contractualmente y, ante esta circunstancia, se retroceden posteriormente, cobrando a continuación una comisión de apertura de préstamo tampoco prevista para el supuesto de hecho concurrente, ya que el reclamante se subrogó en el préstamo concedido a un tercero, pactando después una novación modificativa (expediente n.º 600/00); cobro de comisión por subrogación de deudor no prevista en el contrato y, además, casi dos años después de realizarse la operación que la motivó (expediente n.º 1820/99).

Falta de transparencia en el cobro de comisiones o gastos

Entidades: **BANCO DE VALENCIA.—Reclamación n.º 1516/00.**

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 947/00.

CAIXA D'ESTALVIS DE TARRAGONA.—Reclamación n.º 331/00.

CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.—Reclamaciones n.º 1334/00 y n.º 1847/99.

CAJA RURAL DE SEVILLA.—Reclamación n.º 2360/99.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 598/00 y n.º 232/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamaciones n.º 286/00 y n.º 803/00.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ÁVILA.—Reclamación n.º 177/00.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA.—Reclamación n.º 2372/99.

En general, tres son los requisitos establecidos por la normativa para que el cobro de comisiones por parte de las entidades sea procedente: uno, de índole formal, consistente en que la comisión esté debidamente recogida en el folleto de tarifas de la entidad registrado en el Banco de España y, en su caso, en el documento contractual; los otros, de índole material, son que las comisiones respondan a servicios efectivamente prestados por las entidades y que tales servicios hayan sido solicitados o aceptados por el cliente. A este último requisito también se refiere el número quinto de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, que establece que «... en ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme por el cliente».

Dada esta exigencia normativa, se entiende que es necesario que el cliente esté debidamente informado del coste del servicio (recibiendo de su entidad, en su caso, las tarifas de las comisiones aplicables) y que preste consentimiento a su cobro o a la repercusión de los gastos. Todos los casos referenciados en este epígrafe tienen en común que las entidades o bien no informaron de modo correcto y completo a sus clientes sobre las comisiones que se devengarían, o bien no acreditaron contar con el necesario consentimiento de los interesados para el cobro de las mismas o la autorización para adeudar ciertos gastos en sus cuentas, incurriendo así en actuaciones que merecieron un pronunciamiento desfavorable. El Servicio no cuestiona en principio la necesidad o habitualidad de los gastos que vamos a analizar, pero entiende que no han de ser repercutidos sin concurrir los requisitos que hemos expuesto.

Los concretos gastos o comisiones analizados en estos expedientes fueron los siguientes: imposición de la intervención de una gestoría en la tramitación de unas escrituras, en contra de los deseos del cliente y de lo pactado en la escritura pública (expediente n.º 1516/00); honorarios derivados de la intervención de gestorías en la tramitación de unas escrituras, sin informar a los interesados y sin recabar su consentimiento para el adeudo de tales gastos (expedientes n.º 1847/99, n.º 232/00 y n.º 598/00); realización de los trámites encaminados a cancelar registralmente unas hipotecas, por decisión de la entidad que concedió al comprador la financiación para adquirir la vivienda gravada, pero sin justificar que contase con la debida autorización de los vendedores del inmueble, a quienes se repercutieron dichos gastos (expediente n.º 947/00); repercusión de los gastos de preparación de un procedimiento judicial para la reclamación de una deuda, sin advertir previamente al interesado de tales intenciones (expediente n.º 331/00);

comisiones por la tramitación de sendas escrituras de cancelación de hipoteca, deduciéndose de las solicitudes firmadas por el cliente que estas operaciones estaban exentas del cobro de las citadas comisiones (expediente n.º 1334/00); repercusión de los gastos de una escritura de extinción de la condición resolutoria que gravaba un inmueble, a instancia de la entidad reclamada, la cual se subrogó en el préstamo hipotecario que también gravaba el inmueble (expediente n.º 2360/99); comisión por reembolso parcial anticipado de un préstamo hipotecario, cobrada sin advertirlo previamente al interesado, ya que en amortizaciones parciales anteriores la entidad reclamada no la había aplicado (expedientes n.º 286/00 y n.º 803/00); costas judiciales adeudadas en la cuenta del reclamante, sin que la entidad haya aportado documento alguno del que se deduzca su legitimación para actuar de ese modo (expediente n.º 177/00); cobro de costas, intereses de demora y gastos por un préstamo, sin acreditar a qué partidas correspondían, ni demostrar la obligación del cliente de soportarlos (expediente n.º 2372/99).

Cobro de comisiones o gastos indebidos, por diversos motivos

Entidades: BANCO POPULAR ESPAÑOL.—Reclamación n.º 2255/99.

DEUTSCHE BANK, S.A.E.—Reclamación n.º 1813/99.

BANCO ATLÁNTICO.—Reclamación n.º 945/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamaciones n.º 524/00, n.º 1299/00 y n.º 365/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 64/00, n.º 639/00 y n.º 1100/00.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.—Reclamación n.º 136/00.

BANCO HERRERO.—Reclamaciones n.º 1559/00 y n.º 1560/00.

El Banco Popular Español (expediente n.º 2255/99), Deutsche Bank (expediente n.º 1813/99) y Banco Herrero (expedientes n.º 1559/00 y n.º 1560/00) cobraron a los reclamantes sendas comisiones de excedido en el momento del vencimiento de las pólizas de crédito que habían formalizado, calculadas sobre el saldo total que presentaban las cuentas en esas fechas, que era superior al límite de los créditos respectivamente concedidos. El Servicio considera que solo cabe interpretar la figura del «excedido» como la cantidad por principal de la que disponga el acreditado, con autorización de la entidad, fuera de los límites del crédito y durante su vigencia, pero en modo alguno puede considerarse como «excedido» el principal del crédito una vez vencido, ni las cantidades por intereses moratorios o convencionales que se acumulen al principal. En efecto, un crédito vencido e impagado supone un incumplimiento de la obligación de pago por parte del acreditado, pero no una nueva disposición autorizada por la entidad bancaria, de tal manera que el vencimiento del crédito extingue el contrato y da lugar a una deuda líquida y exigible sobre la que se podrán liquidar los intereses de demora pactados, sin que

quepa en esta situación comisión de clase alguna por excedidos no producidos. Por ello, el Servicio entendió que las entidades no estaban legitimadas para la percepción de la comisión por excedido en los términos en los que las cobraron y, en consecuencia, su actuación resultaba contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 945/00, el Banco Atlántico cobró al reclamante los gastos de la verificación registral de un inmueble que no era de su propiedad. Comunicado el error a la entidad, esta no procedió a retroceder la cantidad indebidamente cobrada hasta casi dos años después y solo tras haber interpuesto el interesado su reclamación ante el Servicio. Indudablemente, la conclusión fue contraria a la actuación de la entidad reclamada, por haber quebrantado las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 524/00, el reclamante se subrogó en el préstamo que el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria había concedido al promotor de la vivienda adquirida por aquel. En esta subrogación, el banco cobró la comisión por subrogación de deudor que estaba pactada en la escritura de préstamo, liquidándola al adquirente de la vivienda, esto es, al reclamante. De la lectura de la cláusula inserta en el contrato, se desprendía que el cobro de la comisión en cuestión debía ser a cargo del solicitante de la subrogación, ya fuese el adquirente o el transmitente de la vivienda. Tras la tramitación del expediente, quedó de manifiesto que no había sido el adquirente quien solicitó de la entidad su toma de razón y, por tanto, a él no le correspondía su pago. Por este motivo, el Servicio apreció que el banco había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 1299/00) aplicó en la liquidación comprensiva del periodo que medió entre el vencimiento de una póliza de crédito y la formalización de la operación por la que se renovó la primera, las condiciones establecidas para las situaciones de impago. Sin embargo, la negociación para la renovación de la póliza se inició bastantes días antes del vencimiento de la operación renovada. Teniendo en cuenta que habían transcurrido aproximadamente tres meses desde que se iniciaron las negociaciones previas hasta la formalización de la renovación, el Servicio apreció una falta de diligencia por parte de la entidad en el estudio y tramitación de esta operación y, en consecuencia, no parecía procedente la aplicación de las condiciones establecidas para las situaciones de impago en esta liquidación. Por este motivo, la actuación del banco fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el otro expediente relativo al Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (n.º 365/00) el Servicio apreció dos actuaciones contrarias a las buenas prácticas bancarias: de un lado, por cobrar los gastos de tasación de una vivienda con ocasión de la subrogación del reclamante en el préstamo que el banco había concedido al promotor de la vivienda, ya que la entidad conocía el valor del inmueble hipotecado al en-

contrarse el préstamo dentro del periodo de desembolso; de otro, al instrumentar el aumento de financiación solicitado por el reclamante, mediante la concesión de un nuevo préstamo cuyo principal englobaba el principal del préstamo subrogado más la cuantía complementaria concedida, originando de este modo la consiguiente duplicidad de gastos, tanto en el momento de la adquisición como en la cancelación registral de ambas hipotecas.

Similar fue el supuesto de hecho analizado en el expediente n.º 64/00, ya que el Banco Santander Central Hispano instrumentó la financiación hipotecaria, solicitada por el reclamante, mediante la cancelación de los dos préstamos que mantenía y la concesión de uno nuevo por mayor importe, siendo esta la alternativa más perjudicial para el cliente entre las diversas posibles (de las que no informó al reclamante), ya que supuso que se devengarán todas las comisiones y gastos posibles; evidentemente, esta actuación fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 639/00) realizó diversos apuntes en la cuenta del reclamante, correspondientes a unos gastos de corretaje y de estudio de una operación de préstamo concedida un año antes. El Servicio estimó que no podía considerarse ajustado a las buenas prácticas bancarias el hecho de que se cargaran al cliente los gastos de la operación con un año de retraso y sin previo aviso. Además, en el caso de los gastos de estudio, se estimó que hubiera sido necesario que se hiciera constar en el documento de solicitud del préstamo que eran a cargo del solicitante, lo que en el presente caso no se había cumplido.

También el Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1100/00) adeudó al reclamante una comisión por la emisión de un certificado sobre el débito pendiente de su préstamo hipotecario, que había sido solicitado por una tercera entidad al objeto de cancelar el préstamo, en interés de un cliente de la entidad solicitante, quien había adquirido la vivienda hipotecada. El Servicio estimó que el banco se había apartado de las buenas prácticas bancarias por haber adeudado al reclamante una comisión por un servicio que este no había solicitado, en contra de lo exigido en la normativa bancaria de aplicación.

En otro caso (expediente n.º 136/00) la Caja de Ahorros del Mediterráneo hizo incurrir al reclamante en unos gastos de tasación del inmueble que había ofrecido en garantía del préstamo que había solicitado a la caja. La entidad denegó la concesión del préstamo, amparándose en unos derechos de tanteo y retracto cuya existencia ya se advertía desde el primer momento, al constar en la nota simple que el interesado facilitó para la tramitación de su solicitud. Por ello, la actuación de la entidad fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias, ya que forzó al interesado a soportar unos gastos que podrían haberse evitado desde un principio.

INTERESES

Falta de comunicación al interesado de las variaciones en el tipo de interés

Entidades: LICO LEASING.—Reclamación n.º 1567/99.
BANCO GALLEGO.—Reclamación n.º 912/00.

En estos casos, las entidades no notificaron a los reclamantes, con la antelación prevista en los contratos, el nuevo tipo que resultaba de aplicación a sus operaciones de arrendamiento financiero a interés variable, contraviniendo así el mecanismo de revisión pactado, que establecía la obligación de comunicar a los interesados el tipo aplicable en cada uno de los sucesivos períodos de interés. Por este motivo, el Servicio estimó que las entidades no habían ajustado su actuación a las buenas prácticas bancarias.

Aplicación incorrecta de los tipos de referencia pactados

Entidades: CAJA RURAL DE SEVILLA.—Reclamación n.º 84/00.
BANCO POPULAR ESPAÑOL.—Reclamación n.º 1601/99.
DEUTSCHE BANK, S.A.E.—Reclamación n.º 1539/00.
BANKINTER.—Reclamaciones n.º 2308/99 y n.º 1503/99.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 9/00 y n.º 2438/99.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 254/00.
CAJA RURAL DE ALMERÍA.—Reclamación n.º 1660/00.
CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.—Reclamación n.º 1655/00.
HIPOTEBANSA.—Reclamación n.º 1767/99.
BANCO GUIPUZCOANO.—Reclamación n.º 749/00.
CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.—Reclamaciones n.º 621/00, n.º 622/00 y n.º 623/00.

En estos casos, los reclamantes mantenían con sus respectivas entidades préstamos hipotecarios a interés variable. En las fechas pactadas de revisión de los tipos, las entidades no aplicaron correctamente las cláusulas de revisión incluidas en las escrituras, ya que no lo hicieron en su momento o tomaron por error tipos distintos, o fechas diferentes, a los que habían estipulado. En consecuencia, por esta razón el Servicio estimó que las entidades no habían ajustado su actuación a las buenas prácticas bancarias.

Cobro de intereses indebidos

Entidades: CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.—Reclamación n.º 1648/00.
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE BALEARES.—Reclamaciones n.º 752/00 y n.º 896/00.
CAIXA DE AHORROS DE VIGO, OURENSE E PONTEVEDRA (CAIXANOVA).—Reclamación n.º 1029/00.

UNICAJA.—Reclamación n.º 1202/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 549/00.

CAJA DE AHORROS DE MURCIA.—Reclamación n.º 707/00.

FINANZIA, BANCO DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 1108/00.

En los expedientes relativos a la Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha (n.º 1648/00) y Caja de Ahorros de Murcia (n.º 707/00) quedó de manifiesto que los reclamantes habían solicitado la renovación de ciertas operaciones con antelación a sus fechas de vencimiento. Sin embargo, las entidades aplicaron el tipo de interés de demora durante el período que medió entre el vencimiento de los créditos y la formalización de las refinanciaciones, lo que no se estimó correcto ni ajustado a las buenas prácticas bancarias. Además, en el primero de estos dos expedientes, en la retrocesión de unos intereses indebidamente liquidados de la nueva operación, la Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha aplicó a los apuntes de rectificación una fecha valor incorrecta y recogió todos los movimientos derivados del préstamo en una cuenta corriente distinta de la que correspondía, aspectos estos que también se estimaron constitutivos de mala práctica bancaria.

En otro caso (expediente n.º 752/00) el Servicio estimó que la Caja de Ahorros de Baleares había actuado en contra de las buenas prácticas bancarias por seguir practicando, un año y tres meses después de la fecha de su vencimiento, liquidaciones sucesivas de una cuenta de crédito al tipo de demora, las cuales se adeudaban en la propia cuenta de crédito, lo que supuso liquidar intereses sobre intereses ya liquidados.

En la otra reclamación relativa a la Caja de Ahorros de Baleares (n.º 896/00) el Servicio estimó que la actuación de la entidad tampoco había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, por el motivo siguiente: no adeudó los recibos de un préstamo en la fecha de vencimiento y cuando fue a cargarlos con posterioridad, no había provisión de fondos suficiente, optando por cobrar al reclamante ciertos intereses de demora hasta la fecha en que finalmente fueron atendidos.

Caixanova (expediente n.º 1029/00) aplicó las condiciones previstas en la póliza de crédito para los casos de impago, durante el período que transcurrió desde el vencimiento de la operación a la fecha en que definitivamente se renovó la misma. El Servicio estimó que esta actuación constituía una mala práctica bancaria, pues no parecía procedente que fuese el cliente quien soportara el perjuicio económico que suponía el retraso de la renovación, ya que había venido motivado exclusivamente por las dudas de la propia entidad en conceder la operación.

Unicaja (expediente n.º 1202/00) adeudó en la cuenta de préstamo de la cooperativa reclamante los sucesivos desembolsos pendientes del préstamo, a medida que los cooperativistas se fueron subrogando en el préstamo en

cuestión. La fecha contable de estos cargos fue la de la inscripción de las escrituras de subrogación en el Registro de la Propiedad, pero la fecha valor que la entidad aplicó a los apuntes fue la de formalización de las escrituras de subrogación; esta práctica originó que las liquidaciones posteriores del préstamo tuvieran en cuenta saldos deudores que realmente no se habían producido. Además, liquidó a la cooperativa ciertas cantidades que correspondían a préstamos que ya habían sido objeto de subrogación, todo lo cual llevó al Servicio a estimar que la actuación de la caja no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 549/00) cobró por un excedido en cuenta de crédito un tipo de interés superior al estipulado en contrato, lo que llevó al cobro de intereses indebidos; lógicamente, esta actuación fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Finanzia, Banco de Crédito (expediente n.º 1108/00) cobró unos intereses de demora a la reclamante, devengados como consecuencia del retraso en que incurrió la entidad en aplicar la transferencia ordenada por la interesada al vencimiento pendiente de liquidar; obviamente, el cobro de estos intereses no se consideró ajustado a las buenas prácticas bancarias.

ACTUACIÓN UNILATERAL DE LA ENTIDAD

Actuación unilateral en relación con diversos aspectos

Entidades: CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.—Reclamación n.º 791/00.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA.—Reclamación n.º 1530/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 1610/00, n.º 2099/99, n.º 1080/00 y n.º 1578/00.

CAJA RURAL DE ALMERÍA.—Reclamación n.º 722/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamaciones n.º 1808/99 y n.º 483/00.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.—Reclamaciones n.º 2267/99, n.º 759/00, n.º 81/00, n.º 909/00, n.º 141/00, n.º 2306/99 y n.º 1060/99.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.—Reclamación n.º 218/00.

LICO LEASING.—Reclamación n.º 1567/99.

BANCO DE MURCIA.—Reclamación n.º 2295/99.

DEUTSCHE BANK, S.A.E.—Reclamación n.º 2460/99.

BILBAO BIZKAIA KUTXA.—Reclamación n.º 885/00.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.—Reclamación n.º 2330/99.

La Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha (expediente n.º 791/00) no exigió en su momento, esto es, desde que tuvo conocimiento de la subrogación del reclamante en el préstamo que había concedido a un tercero, el pago de los

intereses y amortizaciones de los sucesivos vencimientos que se fueron produciendo. De esta forma, cuando tiempo después adeudó en la cuenta presumiblemente domiciliaria diversos recibos, el Servicio estimó que no estaba legitimada para dar a las percepciones efectuadas *a posteriori*, fecha valor de adeudo coincidente con las fechas de los vencimientos, generando así unos descubiertos por valoración y consiguientemente intereses, cuya percepción era improcedente. Por este motivo el Servicio consideró que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

El reclamante del expediente n.º 1530/00, en su condición de avalista de una operación de préstamo concedida por la Caja de Ahorros de Galicia, realizó diversos ingresos en la cuenta asociada al préstamo para regularizar la situación de impago en la que se encontraba la operación; además, durante los tres años siguientes, siguió ingresando puntualmente el importe de los recibos mensuales hasta creer totalmente cancelada la deuda. Al vencimiento final tuvo conocimiento de la situación de impago en que continuaba la operación, lo que había venido originado por el hecho de que con las cantidades inicialmente ingresadas se atendió el pago de otro recibo domiciliado en la cuenta que no correspondía al préstamo, arrastrándose esta situación desde entonces. El Servicio estimó que la Caja de Ahorros de Galicia había actuado en contra de las buenas prácticas bancarias, al no haber comunicado al reclamante, siendo conocedora de que el mismo había efectuado un ingreso para poner la operación al corriente, que dicho objetivo no se había alcanzado al haber atendido, con cargo a ese ingreso, otro recibo domiciliado en la cuenta, sin además requerirle de pago hasta producirse el vencimiento final de la operación, no obstante haber permanecido durante varios años en situación de impago.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1610/00) enajenó unas acciones que el reclamante tenía depositadas en la entidad, para compensar el importe obtenido en la venta, con una deuda que el reclamante no había atendido. El banco no acreditó la existencia de alguna cláusula, como suele existir en los contratos, que le habilitara a proceder de semejante manera en compensación de los saldos deudores o, en su defecto, que concurriera el consentimiento del titular de los valores, motivo este que llevó al Servicio a apreciar que la actuación del Banco Santander Central Hispano no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En otro caso (expediente n.º 2099/99), el Banco Santander Central Hispano realizó unilateralmente diversos traspasos de la cuenta de crédito del reclamante, con objeto de cubrir los descubiertos existentes en la cuenta corriente, los cuales se originaron como consecuencia de diversos cargos que, además, debían haberse realizado en la cuenta de crédito. Esta unilateral actuación se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1080/00, el Servicio estimó que el Banco Santander Central Hispano había actuado de forma contraria a las buenas prácticas bancarias, ya que, con posterioridad a ofrecer a los reclamantes un tipo determinado de interés para una operación de préstamo hipotecario y, tras ser aceptada por los interesados, varió unilateralmente dicha oferta, elevándola pocos días antes de que se formalizase la operación.

El reclamante del expediente n.º 1578/00 transfirió cierta suma de dinero al Banco Santander Central Hispano, con objeto de cancelar el préstamo que tenía en la entidad; así lo hizo constar en el concepto de la orden de transferencia, pero el banco abonó la cantidad recibida en la cuenta del reclamante sin cumplimentar las instrucciones que había recibido y sin contactar con el interesado. Obviamente, esta actuación mereció el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

En el expediente n.º 722/00, el reclamante había ingresado dos cheques en la Caja Rural de Almería, tras lo cual requirió notarialmente a la entidad al día siguiente, con el fin de que con su importe cancelase anticipadamente dos préstamos que tenía concedidos. La caja rural dio por vencida la totalidad de la deuda pendiente de pago de la tarjeta VISA del reclamante, que tenía concertada con modalidad de pago aplazado, procediendo a cancelarla con parte del importe de los cheques ingresados; con el resto, canceló totalmente una de las deudas y aplicó la cantidad sobrante a minorar la otra, la cual no pudo cancelarse en su totalidad. En estas circunstancias, tratándose de cheques librados contra otra entidad de crédito, cuando la Caja Rural de Almería conoció la intención de su cliente, el ingreso aún no había adquirido firmeza, lo que llevó al Servicio a estimar que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, ya que no había cumplido fielmente las instrucciones recibidas del reclamante.

En la reclamación n.º 1808/99, el cónyuge de la reclamante (casados bajo el régimen de gananciales) venía operando con el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria desde hacía años en operaciones activas sin el conocimiento ni consentimiento de aquella. El banco justificaba su actuación por la condición de comerciante de su cliente, considerando de aplicación la presunción de consentimiento contemplada en el artículo séptimo del Código de Comercio. En un supuesto de estas características, el Servicio entendió que una actuación acorde a las buenas prácticas bancarias hubiera requerido que el banco pusiera en conocimiento de la interesada y que recabara su consentimiento para realizar dichas operaciones, dada la repercusión que las mismas tendrían en el patrimonio de la sociedad de gananciales.

En los expedientes n.º 483/00, n.º 2267/99, n.º 759/00 y n.º 81/00, los reclamantes planteaban su disconformidad con la forma de proceder de las entidades acreedoras al fijar el cuadro de amortización, a partir del momento de la revisión del tipo de interés en préstamos a interés variable

o tras realizar reembolsos parciales anticipados, entre los diferentes posibles: recálculo de cuotas (de amortización e intereses) en función del nuevo capital pendiente, manteniendo el plazo inicial; respetar las cuotas de amortización del cuadro de amortización originario, recalculando únicamente la cuantía de los intereses de cada periodo; ... Si el documento contractual precisa el modo de proceder tras el reembolso parcial o tras la variación del tipo de interés, habrá de actuarse del modo estipulado; en caso contrario, entiende el Servicio que las entidades habrán de acordar con sus clientes esa forma de proceder entre las diversas alternativas. Por el contrario, no cabe admitir que las entidades impongan unilateralmente su voluntad, sin informar a los clientes de la decisión adoptada, puesto que así vulneran los principios de buena fe y mutua confianza que deben presidir las relaciones mercantiles que les unen.

La Caja de Ahorros de Madrid (expediente n.º 909/00) no procedió de acuerdo con lo pactado en la correspondiente escritura de préstamo hipotecario, ya que no aplicó el importe de una amortización parcial anticipada en una fecha coincidente con el vencimiento de una amortización ordinaria, lo que originó un efecto indeseado por el cliente: así, el reclamante deseaba acogerse a la opción contractual de mantener el importe de los recibos que venía satisfaciendo, con reducción del plazo de amortización, pero la entidad giró recibos de importe diferente del que hasta entonces venía cobrando. Esta actuación se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 141/00, el reclamante manifestaba su discrepancia con la actuación de la Caja de Ahorros de Madrid, ya que la entidad había atendido un cambio de la domiciliación del préstamo hipotecario del que el reclamante era titular junto con otra persona, por orden exclusiva de esta, pero no la que él cursó de reintegrar la domiciliación a la cuenta original. Pues bien, el Servicio estimó que la actuación de la caja no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, por atender la orden de uno en detrimento de la del otro, tomando partido por uno de ellos. En casos como el que aquí se planteaba, estima el Servicio que las entidades se encuentran legitimadas para aceptar los pagos del préstamo en otra cuenta o en efectivo por parte de los titulares, siempre y cuando no sea posible llegar a un consenso entre estos y sus órdenes contradictorias no puedan ser cumplimentadas.

El contrato de préstamo formalizado por el reclamante con la Caja de Ahorros de Madrid (expediente n.º 2306/99) establecía que el redondeo al cuarto del tipo de interés resultante de las sucesivas revisiones se efectuaría tanto al alza como a la baja, pero en todos los periodos analizados hasta la interposición de la reclamación, la entidad había utilizado unilateralmente el redondeo al alza, tratándose de casos de equidistancia entre el superior y el inferior. El Servicio apreció que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, ya que

el tipo elegido como referencia estaba siempre redondeado al octavo de punto, con lo que siempre se iba a producir una situación de equidistancia, por lo que esta situación debió haberse previsto en las cláusulas del contrato. Además, también se apreció mala práctica bancaria por el hecho de aplicar unilateralmente el criterio de redondeo al alza, en perjuicio del cliente, sin intentar llegar a un acuerdo con este a efectos de fijar el criterio a seguir.

En el expediente n.º 1060/99, el Servicio estimó que la Caja de Ahorros de Madrid había incurrido en dos actuaciones unilaterales contrarias a las buenas prácticas bancarias: por un lado, no estando claramente estipulado en el documento contractual cuál sería el tipo de referencia a tomar para determinar el tipo aplicable en cada revisión del préstamo, tomó uno unilateralmente sin haber intentado llegar a un acuerdo con el reclamante, tal como requería la situación; de otro lado, tampoco se atuvo a las fechas pactadas en el documento contractual para efectuar las citadas revisiones, tomando fechas dispares e incluso tipos que, en algún caso, tampoco eran homogéneos entre sí.

La Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez (expediente n.º 218/00) no aplicó el acuerdo privado de modificación del tipo de interés de un préstamo hipotecario que había alcanzado con el reclamante, alegando que no había sido elevado a escritura pública. El Servicio consideró que este acuerdo no requería una forma especial para hacer efectivo entre las partes el cumplimiento de los derechos y obligaciones en él estipulados y, en consecuencia, no cabía admitir la justificación que alegaba la entidad en orden a su falta de seguimiento. Por este motivo, la actuación de la caja fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Lico Leasing (expediente n.º 1567/99) incurrió en una actuación unilateral que el Servicio estimó contraria a las buenas prácticas bancarias, ya que para determinar el tipo de referencia de un préstamo y, consiguientemente, los tipos revisados, transformó los tipos publicados en base de 360 días a base de 365, lo que constituía una arbitrariedad.

El Banco de Murcia (expediente n.º 2295/99) liquidó el préstamo en el que se subrogó el reclamante al tipo de interés resultante de una escritura de subsanación de la original de préstamo hipotecario, escritura aquella que no se había inscrito en el Registro de la Propiedad y que, al no mencionarse en la de subrogación del reclamante, no era conocida por este, ya que en su otorgamiento habían concurrido tan solo la sociedad promotora y el banco reclamado. Esta actuación de la entidad se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 2460/99, Deutsche Bank exigía el otorgamiento de una escritura pública para modificar la cuenta domiciliataria del pago de los recibos de un préstamo hipotecario, ya que el reclamante deseaba domiciliar los recibos en otra cuenta de la misma sucursal del banco.

El Servicio estimó que el cambio pretendido por el reclamante no era una modificación sustancial que afectara a la efectividad de la hipoteca y que tuviera que ser inscrita en el Registro de la Propiedad. Tratándose de una práctica habitual que este tipo de modificaciones se lleven a cabo mediante documento privado, se estimó que la exigencia de la entidad no se había ajustado en este caso a las buenas prácticas bancarias.

El reclamante del expediente n.º 885/00 dio orden a Bilbao Bizkaia Kutxa para que no atendiera los pagos a una empresa con la que había suscrito un contrato de enseñanza, que se vio obligado a rescindir por incumplimiento de esta; no obstante, el curso que había contratado estaba financiado por un crédito concedido por la entidad reclamada. El reclamante aseguraba que había solicitado a la entidad que rescindiera el crédito, pero en el expediente, documentalmente, solo quedó acreditado que solicitó que no se atendieran los pagos de la citada empresa. Pues bien, tan solo un día después de haber recibido estas instrucciones, la caja transfirió a la empresa el importe del préstamo concedido al reclamante. En estas circunstancias, el Servicio estimó que la actitud de la entidad reclamada, que no había intentado aclarar con su cliente cuál era su postura frente a dicha empresa (a la vista de la orden dada el día anterior) antes de proceder a hacer efectivo el préstamo y transferirle su importe, debía considerarse contraria a las buenas prácticas y usos bancarios.

En otro caso, la Caja General de Ahorros de Granada (expediente n.º 2330/99) actuó en contra de las buenas prácticas bancarias al retrasar unilateralmente el inicio del período de amortización de un préstamo hipotecario en el que se subrogó el reclamante y al aplicar un tipo de interés superior al contratado como consecuencia de efectuar, sin estar previsto en el contrato, un redondeo por exceso del tipo de interés contratado.

FALTA DE DILIGENCIA

Comisión reiterada de errores de diversa índole y retraso en corregirlos

Entidades: BANKINTER.—Reclamación n.º 1037/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 1313/00, n.º 766/00, n.º 1481/00 y n.º 1702/00.

BANCAJA.—Reclamación n.º 561/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamaciones n.º 1109/00 y n.º 217/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA y CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.—Reclamación n.º 107/00.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.—Reclamaciones n.º 2013/99 y n.º 1708/00.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.—Reclamación n.º 848/00.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.—Reclamación n.º 1755/99.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 2331/99.

CITIBANK ESPAÑA.—Reclamación n.º 1191/00.

El Servicio de Reclamaciones ha tenido oportunidad de declarar en numerosas ocasiones que la simple comisión de un error no es constitutiva, en sí misma, de una mala práctica bancaria. Sin embargo, en todos los expedientes referenciados en este epígrafe concurrían circunstancias adicionales que dieron lugar a pronunciamientos desfavorables a la actuación de las entidades respectivamente implicadas, puesto que o bien los errores no fueron aislados, sino reiterados, o bien demoraron excesivamente la corrección de las deficiencias que se habían detectado, o incluso no las llegaron a rectificar.

Las concretas situaciones que llevaron a considerar la actuación de las entidades contraria a las buenas prácticas bancarias, todas ellas relacionadas con préstamos de los que los reclamantes eran titulares, fueron las siguientes: demora de varios meses en regularizar económicamente la situación producida a los reclamantes, tras el retraso en que incurrió la entidad en abonar el importe de un préstamo que les había concedido, además de no ofrecerles las aclaraciones debidas acerca de la situación que se había producido (expediente n.º 1037/00); error al tomar el capital pendiente que había de servir para calcular las cuotas a pagar en un préstamo y nuevo error, tras la corrección del anterior, al considerar cuotas trimestrales en lugar de las mensuales pactadas (expediente n.º 1313/00); demora de varios meses en subsanar el cobro duplicado de unos intereses del préstamo, tras la subrogación del reclamante en el mismo, y nuevo error en la rectificación, al no dar al apunte de rectificación fecha valor correcta (expediente n.º 766/00); retraso de varios meses en calcular el número de cuotas en las que se reduciría el vencimiento de un préstamo, tras una amortización parcial anticipada, lo que originó una modificación inesperada del importe de los recibos mensuales, que por otro lado no fue debidamente aclarada al reclamante en su momento ni posteriormente en las alegaciones de la entidad (expediente n.º 1481/00); insuficientes e inadecuadas rectificaciones del error cometido tras tomar un tipo de interés superior al pactado en la escritura, así como cobro de intereses y comisiones por cuotas impagadas, cuando tal situación se produjo por el incorrecto importe por el que se emitieron los recibos (expediente n.º 1702/00); información errónea proporcionada por la entidad reclamada a la inmobiliaria a la que el reclamante adquirió una vivienda, en relación con la concesión de un préstamo, que llevó al reclamante a la pérdida de la señal entregada (expediente n.º 561/00); información errónea y contradictoria en relación con el origen de una supuesta deuda pendiente (expediente n.º 1109/00); demora de un año y medio en rectificar el cobro indebido de cierta suma, en concepto de préstamo (expediente n.º 217/00); demora en ejecutar la transferencia que ordenó el reclamante para

cancelar unos préstamos, extravió del documento soporte de la operación y, como resultado, insuficiencia de los fondos remitidos para efectuar la pretendida cancelación, desentendiéndose ambas entidades implicadas en la resolución de la incidencia (expediente n.º 107/00); errores en las cantidades a pagar y en los capitales pendientes de un préstamo, después de haber convenido los coprestatarios con la entidad que lo atenderían por separado, cada uno la mitad (expediente n.º 2013/99); ausencia de gestiones tendientes a obtener el recobro de un préstamo durante veinticinco años, generándose intereses durante todo ese período (expediente n.º 1708/00); demora de cuatro años en proponer las soluciones necesarias para subsanar el error cometido por la entidad, la cual durante meses cobró únicamente la parte de las cuotas correspondiente a intereses, pero no la amortización del capital (expediente n.º 848/00); discordancias e incoherencias diversas en la redacción de una póliza de crédito, presumiblemente debidas a haber utilizado un contrato anterior como base del que se redactaba, así como aplicación de tipos diferentes a los pactados (expediente n.º 1755/99); errores reiterados tanto al emitir los recibos mensuales de una operación de préstamo, como al realizar los apuntes de regularización posteriores, que llevaron a producir impagados no imputables al reclamante y al cobro de comisiones por reclamación de posiciones deudoras (expediente n.º 2331/99); actitud pasiva del banco, quien no reclamó ni intentó cobrar la deuda pendiente tras la venta de la garantía (expediente n.º 1191/00).

Falta de diligencia en la tramitación de operaciones diversas

Entidades: IBERCAJA.—Reclamación n.º 2023/99.

FINANZIA, BANCO DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 117/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 1820/99, n.º 1101/00 y n.º 460/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamaciones n.º 1145/00, n.º 524/00, n.º 2039/99 y n.º 2298/99.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 2444/99.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS.—Reclamación n.º 1172/00.

DEUTSCHE BANK, S.A.E.—Reclamación n.º 2394/99.

BANCO ZARAGOZANO.—Reclamación n.º 1988/99.

CITIBANK ESPAÑA.—Reclamación n.º 159/00.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.—Reclamación n.º 1175/00.

BANKINTER.—Reclamación n.º 2152/99.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.—Reclamación n.º 1381/00.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades no emplearon la diligencia necesaria para obtener el buen fin de ciertas gestiones encomendadas por sus clientes, relati-

vas a los préstamos de los que estos eran titulares. Esa falta de diligencia en la tramitación de las operaciones motivó que el Servicio concluyese que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias. Las circunstancias concretas que dieron lugar a este pronunciamiento en cada uno de los expedientes fueron las siguientes: aplicación a un ingreso en efectivo, realizado para cancelar parcial y anticipadamente un préstamo, fecha de valoración del día hábil siguiente, mientras que la cancelación del préstamo se ejecutó y valoró el mismo día de la orden y entrega de los fondos, provocando con ello un descubierto en la cuenta de ahorro de la reclamante, que dio lugar al cobro de los correspondientes intereses deudores (expediente n.º 2023/99); falta de justificación de la presentación al cobro y posterior devolución de los recibos de un préstamo, así como ausencia de justificación del importe cobrado en concepto de intereses de demora y gastos de devolución (expediente n.º 117/00); demora injustificada en cambiar la titularidad de los recibos del préstamo en el que se subrogó el reclamante (expediente n.º 1820/99); demora en contestar a la solicitud de los clientes, quienes demandaban una rebaja del tipo de interés de su préstamo hipotecario, sin justificar la causa de dicha tardanza ni las gestiones realizadas hasta la presentación de la oferta (expediente n.º 1101/00); transcurso de un largo espacio de tiempo sin informar a los clientes de la posición deudora que supuestamente mantenían y sin efectuar requerimiento de pago alguno (expedientes n.º 1145/00 y n.º 2039/99); aplicación de una fecha incorrecta de efecto de la subrogación del reclamante en un préstamo, ya que la utilizada por la entidad correspondía al supuesto de subrogación durante el de amortización, mientras que se produjo en realidad durante el período de carencia (expediente n.º 524/00); retraso excesivo en tramitar la inscripción de diferentes escrituras en el Registro de la Propiedad (expedientes n.º 2298/99, n.º 1988/99, n.º 159/00, n.º 2152/99 y n.º 1172/00) y, además, en el último de estos expedientes, sin informar al interesado de las causas que la originaron y sin entregarle factura de los gastos notariales; retraso de varios meses en formalizar el contrato de modificación y ampliación de un préstamo, con unas condiciones más onerosas que las primitivas, sin que, además, estas se hubieran puesto en conocimiento del reclamante con anterioridad por medio de oferta vinculante (expediente n.º 2444/99); falta de diligencia por parte de la entidad domiciliataria de los recibos de un préstamo concedido por una tercera entidad, ya que procedió a la devolución del correspondiente a una cancelación parcial anticipada, alegando que el número de cuenta indicado correspondía a una cuenta cancelada y, sin embargo, desde el origen de la operación se habían venido atendiendo pese a los cambios realizados en la numeración, el último de los cuales había venido motivado por necesidades operativas de la entidad, tras el proceso de fusión (expediente n.º 460/00); pago de impuesto por una escritura del que la operación estaba exenta (expediente n.º 2394/99); admisión de la domiciliación de los re-

cibos de un préstamo en la cuenta del reclamante, sin advertirle de la necesidad de formalizar la subrogación de deudor conforme al procedimiento establecido en la escritura, lo que le llevó a la creencia de que estaba aceptada su condición de deudor, con el consiguiente retraso que originó este hecho cuando una tercera entidad pretendió subrogarse como acreedora del préstamo en cuestión (expediente n.º 1175/00); dejación de las obligaciones mercantiles y registrales por parte de la entidad reclamada, la cual no registró la escritura de novación del préstamo que había suscrito con su cliente (expediente n.º 1381/00).

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Falta de formalización, extravío o falta de entrega al cliente del documento contractual

Entidades: **CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.—Reclamación n.º 1650/00.**

BANCO HERRERO.—Reclamaciones n.º 1560/00 y n.º 1559/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 1652/00, n.º 876/00 y n.º 1465/00.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.—Reclamación n.º 247/00.

La norma sexta de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, establece diversos casos en los que las entidades deben entregar obligatoriamente a sus clientes un ejemplar del documento contractual. Asimismo, la normativa mercantil (artículo 30 del Código de Comercio) obliga a los empresarios a conservar de modo ordenado la documentación relativa a su negocio, durante un plazo de seis años.

Pues bien, en las reclamaciones n.º 1650/00, n.º 1559/00 y n.º 1560/00, esta exigencia no fue debidamente observada por las entidades, puesto que no aportaron a los respectivos expedientes el contrato de la operación. De esta omisión cabría deducir o bien que los contratos no habían sido formalizados en el momento inicial o bien que no habían sido custodiados debidamente; cualquiera que fuera el caso, lo cierto es que el Servicio concluyó que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Por su parte, en los expedientes n.º 1652/00, n.º 876/00, n.º 1465/00 y n.º 247/00, las entidades reclamadas no acreditaron haber entregado a sus clientes una copia del documento contractual de las operaciones formalizadas, por lo que su actuación también se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

Defectos de información en el documento contractual

Entidades: **PASTOR SERVICIOS FINANCIEROS.—Reclamación n.º 1718/00.**

BANCO HERRERO.—Reclamaciones n.º 1560/00 y n.º 1559/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 1859/00.

BANCO ZARAGOZANO.—Reclamación n.º 405/00.

En las reclamaciones de este epígrafe, las entidades incurrieron en diversos defectos y omisiones al confeccionar los documentos contractuales de las respectivas operaciones de préstamo, lo que motivó que su actuación fuese estimada contraria a las buenas prácticas bancarias. Las particulares situaciones que dieron lugar a estos pronunciamientos fueron las siguientes: ausencia de la firma del representante de la entidad en un contrato de financiación (expediente n.º 1718/00); ausencia de referencia a la fórmula utilizada para obtener la TAE en una póliza de crédito (expedientes n.º 1559/00 y n.º 1560/00); firma del representante de la entidad en un ejemplar del contrato incompleto y ausencia de referencia a la TAE resultante de la operación (expediente n.º 1859/00); la TAE incluida en el contrato no estaba calculada correctamente, considerando las condiciones pactadas (expediente n.º 405/00).

Información deficiente o errónea en los documentos de liquidación de operaciones

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 2031/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 297/00.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 2484/99.

CAJA RURAL DE SEVILLA.—Reclamación n.º 84/00.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.—Reclamación n.º 2330/99.

BANCO GALLEGO.—Reclamación n.º 912/00.

El número octavo de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 establece que «las entidades de crédito facilitarán a sus clientes, en cada liquidación que practiquen por sus operaciones activas, pasivas o de servicios, un documento en el que expresen con claridad los tipos de interés y comisiones aplicados, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo, los gastos suplidos y, en general, cuantos antecedentes sean precisos para que el cliente pueda comprobar la liquidación efectuada y calcular el coste o producto neto efectivo de la operación».

En los expedientes de este epígrafe, las entidades no facilitaron los documentos de liquidación de las operaciones (expediente n.º 297/00) o bien los documentos facilitados no contenían todos los datos que exige la normativa (expedientes n.º 2031/99, n.º 84/00 y n.º 912/00) o los datos incluidos eran erróneos (expedientes n.º 2484/99 y n.º 2330/99). Estos quebrantamientos de la legislación bancaria merecieron el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

Información deficiente en relación con diversos aspectos

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 2170/99.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamaciones n.º 14/00, n.º 498/00 y n.º 1653/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamaciones n.º 1078/00, n.º 198/00 y n.º 549/00.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamaciones n.º 2484/99 y n.º 1997/99.

CAJA RURAL DEL JALÓN.—Reclamación n.º 1314/00.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.—Reclamaciones n.º 1012/00 y n.º 750/00.

BANCO POPULAR ESPAÑOL.—Reclamación n.º 1601/99.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.—Reclamación n.º 1326/00.

CRÉDIT LYONNAIS ESPAÑA (actualmente, integrada en CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA).—Reclamación n.º 2455/99.

BANCAJA.—Reclamación n.º 1404/00.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.—Reclamación n.º 49/00.

DEUTSCHE BANK, S.A.E.—Reclamación n.º 608/00.

BANCO DE EXTREMADURA.—Reclamación n.º 2193/99.

BANCO HERRERO.—Reclamación n.º 1946/99.

PASTOR SERVICIOS FINANCIEROS.—Reclamación n.º 1718/00.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades no facilitaron información a sus respectivos clientes, o les informaron de modo incorrecto o incompleto, sobre diversos aspectos relacionados con los préstamos de los que eran titulares; en suma, el Servicio entendió que no habían cumplido con su deber de información a la clientela en la forma exigida por las buenas prácticas bancarias, poniéndose de manifiesto tales quebrantamientos, en concreto, en las circunstancias siguientes: falta de información acerca de los cálculos realizados para rectificar un cobro indebido (expediente n.º 2170/99); inclusión de una cláusula acerca de la revisión del tipo de interés en la escritura de préstamo que no estaba recogida en la oferta vinculante y de la que no constaba que se hubiera advertido al cliente (expediente n.º 498/00); ausencia de inclusión de la comisión por cancelación anticipada en el certificado emitido por la entidad reclamada con ocasión de una operación de subrogación por una tercera entidad (expediente n.º 1653/00); falta de información sobre las condiciones que iba a exigir la entidad para acceder a la reducción del tipo de interés del préstamo del reclamante (expediente n.º 14/00); ausencia de asesoramiento al cliente acerca del modo en que debía formalizarse la fianza solidaria del préstamo que le exigía la entidad (expediente n.º 1078/00); la entidad no informó oportunamente al nuevo propietario de un inmueble acerca de los requisitos para llevar a cabo la subrogación en el préstamo que gravaba dicho inmueble (expediente

n.º 198/00); ausencia de justificación de la deuda contraída y su detalle (expediente n.º 549/00); error en el número de cuotas expresado en los documentos liquidatorios del préstamo y no facilitar a los reclamantes las pertinentes explicaciones acerca del error en que incurrieran al efectuar el cálculo de las cuotas de amortización (expediente n.º 2484/99); falta de información sobre las características del seguro de amortización contratado a través de la entidad (expediente n.º 1997/99); inclusión de la comisión por cancelación parcial anticipada que abonó el reclamante bajo el concepto de intereses, en el documento de liquidación emitido a tal fin, lo que redundó en una falta de claridad y transparencia que provocó confusión en el cliente (expediente n.º 1314/00); negativa de la entidad a facilitar al reclamante el importe de la deuda pendiente de un préstamo, cuya hipoteca gravaba la finca que había adquirido (expedientes n.º 1012/00 y n.º 750/00); la entidad no plasma por escrito ciertos acuerdos extracontractuales alcanzados con el cliente, relativos al tipo de interés a aplicar en dos operaciones de préstamo que gravaban el bien que se adjudicó el reclamante en una ejecución hipotecaria (expediente n.º 1601/99); falta de información completa al solicitante de un préstamo, acerca de las condiciones para su concesión (expedientes n.º 1326/00 y n.º 49/00); falta de contestación escrita a la solicitud, también escrita, del cliente para la concesión de un crédito automático al que tenía derecho (expediente n.º 2455/99); la entidad no acreditó haber contactado con el cliente para finalizar la operación de crédito solicitada (expediente n.º 1404/00); falta de entrega al reclamante de la oferta vinculante de un préstamo, carencia de información previa acerca de los gastos y servicios accesorios que la formalización de la operación acarrearía y no facilitar al prestatario el examen del proyecto de escritura pública en el despacho del notario durante el tiempo establecido de tres días hábiles anteriores a su otorgamiento (expediente n.º 608/00); falta de información sobre el destino dado a la provisión de fondos constituida para cancelar registralmente la carga que gravaba un inmueble (expediente n.º 2193/99); ausencia de inclusión de la existencia de los límites máximo y mínimo aplicables al tipo de interés de un préstamo, en el documento público de subrogación de hipoteca y modificación de préstamo, dado que la entidad incluyó otras condiciones aplicables al mismo, algunas de las cuales eran incluso de menor trascendencia que la cuestionada (expediente n.º 1946/99); falta de claridad y transparencia con el cliente, produciéndole confusión acerca del tipo de producto que estaba contratando (expediente n.º 1718/00).

CONDICIONES CONTRACTUALES

Interpretación unilateral de cláusulas contractuales

Entidades: CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.—Reclamación n.º 829/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 1272/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 1974/99.

Recogemos en este epígrafe aquellos supuestos en los que se suscitan controversias entre la entidad y su cliente sobre cuál debe ser el tipo de interés a aplicar, durante cierto período, al préstamo suscrito entre ambos. El origen de la discrepancia radica en el hecho de haberse utilizado, en la redacción de los términos contractuales sobre variación de los tipos de interés, tipos de referencia que, a partir de un momento determinado, quedaron en claro desuso o devinieron inaplicables. Se trataba de la utilización como referencia de los denominados tipos de interés preferenciales, de acuerdo con la definición que de ellos realizaba una normativa no actualizada.

El criterio que sobre este punto mantiene el Banco de España, cuando se han formulado consultas por parte de entidades y asociaciones del sector o en la resolución de los expedientes competencia del propio Servicio de Reclamaciones, es el de entender que la situación surgida debe ser resuelta en cada caso mediante la adopción de un nuevo acuerdo entre los contratantes, a fin de sustituir la referencia que resulta inaplicable. Es exigible, por tanto, a la entidad prestamista una indudable intención negociadora, poniendo de manifiesto ante el cliente la situación creada e invitarle a superarla mediante su sustitución por un nuevo acuerdo.

El razonamiento descrito llevó al Servicio a apreciar la existencia de quebrantamiento de las buenas prácticas bancarias en aquellos casos en los que las entidades ignoraron estas recomendaciones, y procedieron unilateralmente a la revisión del tipo de interés, aplicando referencias distintas a las pactadas; o bien optaron por dejarlo fijo, en contra de la variabilidad consensuada, sin haber intentado pactar nuevamente con el interesado. Todo ello sin olvidar que, en cualquier caso y en última instancia, de persistir el desacuerdo, no sería el Servicio de Reclamaciones, sino los tribunales de justicia, los competentes para decidir al respecto.

Cláusulas contractuales oscuras o confusas

Entidades: MONTE DE PIEDAD Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ.—Reclamación n.º 1231/00.

CAJA CAMINOS.—Reclamación n.º 35/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamaciones n.º 861/00 y n.º 1605/99.

Recogemos en este epígrafe una serie de expedientes en los que los contratos de préstamo formalizados entre las entidades de crédito y sus clientes recogían alguna cláusula que no estaba redactada con la claridad o concreción

necesarias, de modo que determinados aspectos de las operaciones de préstamo contratadas resultaban confusos u oscuros. Los clausulados de los contratos habían sido redactados por las entidades, por lo que la responsabilidad de la oscuridad de las cláusulas analizadas era exclusivamente imputable a ellas; por este motivo, su actuación fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

En concreto, la oscuridad o inexactitud puesta de manifiesto en cada uno de los expedientes hacía referencia a los siguientes aspectos: redacción confusa de la cláusula relativa a la amortización parcial anticipada, que no permitía determinar si la misma estaba o no exenta del cobro de comisión (expediente n.º 1605/99); indefinición de la cláusula relativa al tipo de interés a aplicar en un préstamo, una vez finalizado el período de carencia (expediente n.º 1231/00); cláusula que comporta desequilibrio entre los contratantes, ya que dejaba a potestad de la entidad aplicar o no la variación del tipo de interés (expediente n.º 35/00); falta de transparencia en el contrato de préstamo, ya que no figuraban en él todos los datos necesarios para el cálculo de las mensualidades (expediente n.º 861/00).

SUBROGACIONES Y NOVACIONES. Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios

Aplicación de las normas de valoración del anexo IV de la Circular n.º 8/1990 a los medios de pago utilizados en la subrogación o cobro de intereses indebidos

Entidades: CAIXA D'ESTALVIS DE TERRASSA.—Reclamación n.º 375/00.

BANCO PASTOR.—Reclamación n.º 85/00.

BANCO DEL COMERCIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 269/00.

En los expedientes de este epígrafe, los reclamantes mantenían préstamos con garantía hipotecaria con sus entidades, en los que posteriormente se subrogaron otras, acogiéndose a la Ley 2/1994. Para hacer efectivas las subrogaciones, las nuevas entidades pusieron a disposición de las antiguas acreedoras los importes correspondientes a los débitos pendientes, bien mediante cheque, bien por medio de transferencia. Pues bien, en el expediente n.º 269/00, el Banco del Comercio, al recibir el importe debido, aplicó al medio de pago utilizado la fecha de valoración recogida en el anexo IV de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre; en el expediente n.º 375/00, el proceso de pago se demoró anómalamente por circunstancias ajenas al prestatario, teniendo como consecuencia que durante esos días ambas entidades intervinientes cobraran simultáneamente intereses por el mismo préstamo; por su parte, en el expediente n.º 85/00, el Banco Pastor, al subrogarse en el préstamo que una tercera entidad había concedido al reclamante, calculó bajo su responsabilidad los intereses a abonar a la entidad acreedora, pero por un día más a los realmente debidos.

En estos supuestos, el Servicio estima que estas operaciones de subrogación no se encuentran sujetas a los límites de valoración establecidos en la Circular, puesto que los acreedores primitivos deben recibir directamente las cantidades en pago de sus créditos, sin intervención alguna de las cuentas de los clientes. Además, de acuerdo con lo previsto en la Ley 2/1994, la subrogación del nuevo acreedor hipotecario y la consiguiente extinción del vínculo con el acreedor primitivo tienen plena eficacia a partir del otorgamiento de la escritura pública de subrogación y simultáneo pago o consignación de lo debido al prestamista inicial, momento a partir del cual será el nuevo acreedor quien liquide las cantidades pertinentes. Sostener la posición contraria conduciría al absurdo de aceptar la percepción de intereses por duplicado en una única operación a lo largo de una serie de días (por ambas entidades), cuando en todo momento existe una única entidad acreedora.

Además, el Banco del Comercio (expediente n.º 269/00) no solo percibió intereses por esos días, sino que también adeudó al reclamante una comisión por la gestión de cobro del cheque que recibió de la nueva entidad. Pues bien, la persona designada para el cobro era la propia entidad, por lo que era evidente que no había prestado ningún servicio de compensación al cliente, sino que la gestión la había realizado en su propio beneficio. Por ello, esta actuación también se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

Otras actuaciones incorrectas relacionadas con subrogaciones o novaciones

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO y BANCAJA.—Reclamación n.º 1831/99.

BANCO ZARAGOZANO y BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 329/00.

BANCO POPULAR ESPAÑOL y CRÉDIT LYONNAIS ESPAÑA (actualmente, integrada en CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA).—Reclamación n.º 358/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamaciones n.º 282/00 y n.º 524/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA y CAJA DE AHORROS DE GALICIA.—Reclamación n.º 396/00.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ.—Reclamación n.º 2327/99.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO y BANCAJA.—Reclamación n.º 293/00.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA y BANCO ZARAGOZANO.—Reclamación n.º 2/00.

En este epígrafe recogemos una serie de expedientes en los que las entidades no emplearon la diligencia necesaria al tramitar las operaciones de sus clientes, relacionadas en todos los casos con el ámbito de aplicación de la Ley 2/1994. En concreto, el Servicio consideró que no habían actuado conforme a las buenas prácticas bancarias en los siguientes aspectos:

Bancaja (expediente n.º 1831/99) se subrogó en el préstamo que el Banco Santander Central Hispano había concedido al reclamante. Tras el análisis del expediente, el Servicio estimó que la actuación de ambas entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias: la caja, por transferir los fondos a favor del interviniente, en lugar de hacerlo directamente a favor del banco acreedor; el banco, por haber tenido los fondos abonados en la cuenta del reclamante durante más de un año. Además, tanto la caja como el banco se desentendieron de la incidencia y no mostraron la intención de solventarla tan pronto como la conocieron. Este mismo supuesto fue el que se puso de manifiesto en el expediente n.º 2/00, concluyendo el Servicio que la actuación del Banco Zaragozano y de la Caja de Ahorros de Salamanca y Soria, con ocasión de la subrogación del banco en el préstamo que la caja había concedido al reclamante, no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias. En este último caso, los fondos estuvieron abonados en la cuenta del reclamante durante mes y medio.

Similar fue el supuesto analizado en el expediente n.º 329/00, ya que el Banco Zaragozano, al subrogarse en el préstamo que el Banco Santander Central Hispano había concedido al reclamante, transfirió los fondos a una cuenta del deudor, en lugar de mandarlos directamente a la entidad acreedora. Además, el Banco Santander Central Hispano, después de constatar esa anomalía y tras comprobar que existía una cierta diferencia entre el importe transferido y el realmente debido, no procedió a la cancelación económica del mismo, dándose la situación esperpéntica de que, desde el momento de la subrogación, el reclamante pasó a ser deudor de las dos entidades.

El Banco Popular Español (expediente n.º 358/00) tardó catorce días en enviar el certificado del débito pendiente del préstamo que había concedido al reclamante, en el que se pretendía subrogar Crédit Lyonnais, tras recibir la oferta vinculante que había emitido esta última entidad. Además, incluyó en dicho certificado, según manifestaba por error, su intención de ejercitar el derecho a enervar la oferta, derecho al que finalmente renunció mediante escrito dirigido a la entidad oferente veinte días después. Por su parte, Crédit Lyonnais no utilizó la vía que la Ley 2/1994 establece para llevar a efecto la subrogación, cuando la entidad acreedora no emite el certificado de la deuda pendiente en el plazo establecido —siete días—. Por los motivos respectivamente indicados, el Servicio estimó que la actuación de ambas entidades había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 282/00) comunicó al reclamante que igualaba las condiciones de la oferta vinculante que otra entidad emitió, dando a entender que en esas circunstancias quedaba enervada la subrogación en curso —sabido es que esto depende exclusivamente de la voluntad del deudor—. Posteriormente, el banco mostró una pasividad injustificada frente a su cliente en relación con la novación modificativa, demora

que llevó finalmente a la interesada a formalizar una subrogación con otra entidad, pero en unas condiciones ligeramente peores a las de la primera oferta vinculante que obtuvo. Por estos motivos, la actuación del banco fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 524/00, el Banco Bilbao Vizcaya enervó la subrogación que pretendía formalizar una tercera entidad en el préstamo del reclamante. En ese momento se pusieron de manifiesto sendas actuaciones del banco que el Servicio estimó contrarias a las buenas prácticas bancarias: de un lado, por cobrar con ocasión de la novación modificativa que formalizó con su cliente una comisión por modificación del préstamo, dado que en estas circunstancias no había mediado la prestación de un servicio a solicitud del cliente, sino que venía motivada por haber ejercitado la entidad un derecho que le confiere la ley; de otro lado, al pretender formalizar el contrato de novación incluyendo condiciones que no figuraban en la oferta vinculante enervada.

En otro caso (expediente n.º 396/00), el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria no acreditó documentalmente haber entregado el certificado del débito pendiente a efectos de facilitar la subrogación de la Caja de Ahorros de Galicia en el préstamo. Además, la caja no tuvo en cuenta la posibilidad que le ofrece la Ley 2/1994, cuando la entidad acreedora no emite dicho certificado, cual es calcular bajo su responsabilidad la cantidad debida. Todo ello llevó a que el reclamante no pudiese formalizar la subrogación y, en cambio, tuviese que hacer una novación con el banco en condiciones menos ventajosas a las que ofrecía la caja. La actuación de las dos entidades de crédito mereció, también en este caso, el pronunciamiento contrario del Servicio.

La Caja de Ahorros de Badajoz (expediente n.º 2327/99) realizó una oferta para mejorar las condiciones del préstamo que anteriormente había concedido al reclamante; con posterioridad, invocaba la existencia de un error que le llevó a no mantener dichas condiciones, aduciendo que por error estimó que el reclamante solicitaba una subrogación en el préstamo de una tercera entidad, cuando realmente se trataba de novar el que ya le había concedido. El Servicio consideró que, como consecuencia del error que alegaba, había creado en su cliente ciertas expectativas, de forma que no se estimó ajustado a las buenas prácticas bancarias que no mantuviera las condiciones, ofreciéndole en su lugar unas nuevas más desfavorables.

Bancaja (expediente n.º 293/00) se subrogó en un préstamo del Banco Español de Crédito. Tras el análisis del expediente, el Servicio estimó que el banco había quebrantado las buenas prácticas bancarias por diversos motivos: no incluyó en el certificado de deuda pendiente la información de la cantidad en la que se incrementaría diariamente la deuda, a fin de que se formalizase la subrogación por la cantidad debida; adeudó en la cuenta del reclamante el recibo de vencimiento mensual inmediatamente posterior a

la fecha del certificado; canceló definitivamente la operación mediante una liquidación en la que incluyó intereses de varios días posteriores a haberse formalizado la subrogación. Por otro lado, el Servicio entendió que Bancaja también había quebrantado las buenas prácticas bancarias, ya que formalizó la subrogación por una cantidad que no incluía la totalidad de los intereses devengados ni la comisión por cancelación anticipada, transfiriendo la cantidad que la entidad acreedora había certificado veintisiete días antes.

PRÉSTAMOS SUBVENCIONADOS

Falta de diligencia o falta de información en relación con diversos aspectos

Entidades: **CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.—Reclamación n.º 242/00.**
CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.—Reclamación n.º 959/00.
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.—Reclamación n.º 634/00.
UNICAJA.—Reclamación n.º 1935/99.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 805/00.
ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 1659/99.
CAJA LABORAL POPULAR.—Reclamación n.º 1445/99.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 2075/99, n.º 1087/00, n.º 1389/00 y n.º 1794/99.
BANCO ZARAGOZANO.—Reclamaciones n.º 2322/99 y n.º 1181/00.

Las entidades relacionadas en este epígrafe no emplearon la diligencia propia de su condición de profesional, ya que cometieron diversos errores en relación con los préstamos subvencionados de los reclamantes o ciertas faltas de información con estos, que detallamos a continuación: información incorrecta de la entidad al cliente, al hacerle referencia a una subvención a la que no tenía derecho (ex-

pediente n.º 242/00); solicitud de préstamo a la entidad reclamada que fue formalizado finalmente con una compañía de seguros, lo que impidió que fuese transformado a préstamo subvencionado, ya que la compañía no tenía firmado convenio con el organismo público correspondiente (expediente n.º 959/00); información incorrecta acerca de la posibilidad de realizar o no cancelaciones parciales anticipadas en un préstamo subvencionado (expediente n.º 634/00); falta de entrega de un cuadro de amortización calculado con arreglo al tipo de interés del convenio con el organismo público competente, lo que impedía conocer el capital real pendiente de pago en cada momento (expediente n.º 1935/99); demora de varios meses en liquidar el préstamo del reclamante ante un organismo público (expediente n.º 805/00); información confusa en los recibos de préstamo, atentando contra la claridad y transparencia debidas (expediente n.º 1659/99); información errónea acerca de la fecha en la que se produciría la revisión del tipo de interés de un préstamo subvencionado, lo que indujo a retrasar la decisión del cliente sobre la posibilidad de acogerse a otras alternativas más ventajosas (expediente n.º 1445/99); falta de claridad y transparencia con el cliente, al no haberle informado de las consecuencias que se producirían por la rebaja del tipo de interés de su préstamo subsidiado (expediente n.º 2075/99); información equivocada acerca de las causas que motivaron la falta de entrega de una subvención por parte del organismo público (expediente n.º 1087/00); información errónea sobre la posibilidad de formalizar la operación subvencionada en las condiciones solicitadas por el reclamante (expediente n.º 1389/00); el documento contractual formalizado no recoge todos los pactos exigidos por el organismo público otorgante de la subvención, lo que motivó su denegación (expediente n.º 1794/99); cálculo incorrecto de los intereses a pagar en un préstamo subsidiado, con ocasión de su cancelación anticipada (expediente n.º 2322/99); y falta de formalización de un préstamo subsidiado por carencia de cupo de la entidad de crédito, formalizando en su lugar un préstamo puente de carácter libre, con los consiguientes perjuicios económicos para el cliente (expediente n.º 1181/00).

GRUPO II

OPERACIONES PASIVAS

COMISIONES

Adeudo de comisiones de mantenimiento, administración, descubierto y otras no previstas contractualmente

Entidades: **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 1096/00.**

BANCA CATALANA.—Reclamación n.º 1979/99.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamaciones n.º 1318/00 y n.º 315/00.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.—Reclamación n.º 2184/99.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.—Reclamación n.º 1024/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 560/00 y n.º 568/00.

DRESDNER BANK A.G. SUCURSAL EN ESPAÑA.—Reclamación n.º 2366/99.

SOLBANK S.B.D., S.A.—Reclamación n.º 26/00.

LLOYDS BANK P.L.C. SUCURSAL EN ESPAÑA.—Reclamación n.º 2451/99.

En muchos de estos casos, los reclamantes cuestionaban las comisiones que, a partir de un determinado momento, comenzaron a cargarles las entidades reclamadas, por diversos servicios que venían prestándoles hasta entonces de forma gratuita y cuya onerosidad no se preveía en los contratos, sin haberse venido cobrando hasta entonces.

En cuanto a las comisiones de mantenimiento y administración de cuentas, el Servicio estima que media la efectiva prestación de un servicio que legitima a las entidades para cobrar comisiones por esos conceptos, que, además, han de considerarse aceptadas por el cliente mientras subsista el contrato.

Por otro lado, la normativa de disciplina establece que en los contratos deben figurar las comisiones cuya percepción corresponda a la entidad y los mecanismos de modificación de las mismas. Esta exigencia data ya de 1989, pero

siguen apareciendo casos (expediente n.º 2366/99) de contratos celebrados con anterioridad a esa fecha que aún no han sido adaptados a los vigentes requerimientos normativos; la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, norma vigésima octava, fijó un plazo para ello, que concluyó el 31 de diciembre de 1992, por lo que la falta de adaptación de esos contratos constituye de por sí una actuación irregular.

En otros casos, los contratos de cuenta se concertaron encontrándose en vigor la actual normativa, pero las entidades habían exonerado a sus clientes o no habían incluido en los documentos contractuales —expedientes n.º 315/00, n.º 1979/99 y n.º 560/00— estas comisiones de mantenimiento, administración o de descubierto, o bien los contratos tan solo contenían una remisión genérica a las tarifas de comisiones —expedientes n.º 1024/00 y n.º 568/00—. En algún caso, incluso, los datos incluidos en contrato eran insuficientes, al no figurar expresamente el modo de cálculo, ni la cuantía de la comisión —expediente n.º 1318/00—.

Pues bien, el Servicio estima que cuando estas comisiones no están pactadas en contrato, ni en el momento inicial de formalización ni a posteriori, no es correcto proceder a su adeudo si las entidades no realizan una previa notificación a los interesados comunicándoles la decisión adoptada. En efecto, parece lógico exigir una previa comunicación al cuentacorrentista indicándole las nuevas condiciones que van a aplicarse a la cuenta, de modo que una vez conocidas pueda obrar en consecuencia, optando por mantener o no la relación contractual.

En el expediente de referencia n.º 26/00, desde la apertura de la cuenta la entidad, a pesar de que sí figuraba prevista en el documento contractual la comisión de mantenimiento, no había cobrado la misma, hasta un determinado momento, en que procedió a su cargo en cuenta. El Servicio de Reclamaciones consideró que el hecho de no comunicar previamente al cliente su intención de aplicar efectivamente lo pactado, supuso una actuación escasamente transparente y no ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Por otra parte, en el expediente n.º 2184/99, también se produjo una modificación de las condiciones pactadas, que la entidad manifestaba haber comunicado a sus clientes por escrito. No obstante, no acreditó en el presente caso haber efectuado dicha comunicación, lo que determinó el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

En el expediente de referencia n.º 1096/00, el reclamante discrepaba con el adeudo de comisiones de mantenimiento y administración en una cuenta que fue abierta por imposición del banco, para domiciliar el pago de los recibos de un préstamo en el que se había subrogado. El Servicio consideró que existían indicios de que la cuenta se utilizaba para finalidades distintas al pago del préstamo. Sin embargo, de la documentación aportada por el banco, se desprende que la entidad exoneraba de la percepción de este tipo de comisiones a las cuentas de titulares con nómina domiciliada, circunstancia esta que precisamente aquí concurría, lo que determinó, en consecuencia, un pronunciamiento desfavorable.

Por último, en el expediente n.º 2451/99, la entidad no hizo constar expresamente, en el condicionado del contrato de cuenta en divisas suscrito con su cliente, la comisión aplicable en el caso de disposición de la misma mediante entrega de billetes, lo que se estimó contrario a lo dispuesto en la Circular 8/1990, que obliga a que las comisiones se recojan expresamente en el documento contractual.

Comisiones de mantenimiento en cuenta abierta por exigencia de la entidad

Entidades: BANCO PASTOR.—Reclamación n.º 463/00.

UNICAJA.—Reclamación n.º 2068/99.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.—Reclamación n.º 816/00.

CRÉDIT LYONNAIS ESPAÑA.—Reclamación n.º 1504/99.

CAJA CASTILLA-LA MANCHA.—Reclamación n.º 1865/99.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 104/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 1139/00.

En estos supuestos, se imponía la necesidad de mantener una cuenta corriente en alguna de sus oficinas, a fin de domiciliar en la misma los pagos periódicos de amortización del préstamo o de canalizar las distintas operaciones de suscripción y reembolso de fondos de inversión. Con relación a estas cuentas abiertas por «exigencia» de la entidad, se plantea si las comisiones de mantenimiento o de administración cobradas cumplen los requerimientos normativos necesarios para estimarlas procedentes; en concreto, si media o no la efectiva prestación de un servicio.

El Servicio de Reclamaciones entiende que, en estos supuestos, las entidades no están legitimadas para cobrar las comisiones referidas, puesto que no concurre la presencia del principal requisito exigido, esto es, responder a un servicio efectivamente prestado al cliente; fundamentalmente, por resultar de suma importancia que sea la propia entidad la que requiera al interesado para que mantenga abierta una cuenta domiciliataria de los recibos del préstamo o para canalizar los cobros y pagos derivados de las operaciones con fondos de inversión, que en definitiva sirve para facilitar la gestión de unos y otros a la propia entidad prestamista o depositaria. Por ello, las actuaciones de las entidades de crédito fueron estimadas contrarias a las buenas prácticas bancarias.

Adeudo de comisiones de mantenimiento superiores a las pactadas en los contratos

Entidades: UNICAJA.—Reclamación n.º 1939/99.

BANKINTER.—Reclamación n.º 2424/99.

La Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 establece que los documentos contractuales relativos a operaciones activas y pasivas en los que intervenga el tiempo deberán recoger, de forma explícita y clara, entre otros extremos, los derechos que contractualmente correspondan a la entidad de crédito en orden a la modificación del tipo de interés pactado o a la modificación de las comisiones o gastos repercutibles aplicados; el procedimiento a que deberán ajustarse tales modificaciones, que en todo caso deberán ser comunicadas a la clientela con antelación razonable a su aplicación; y los derechos de que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación.

Pues bien, en los expedientes anteriores, las entidades reclamadas procedieron a modificar al alza la cuantía de la comisión por mantenimiento cobrada a su cliente, sin que constase la preceptiva comunicación previa a los destinatarios, y sin que se recogiese en el contrato el procedimiento a utilizar para llevar a cabo dicha comunicación, tal y como exige la normativa bancaria antes citada.

Adeudo de comisión de descubierto superior a la pactada en el contrato

Entidad: BANCA CATALANA.—Reclamación n.º 637/00.

En la presente reclamación, las partes pactaron en el contrato de cuenta suscrito, intereses deudores al 20,47 % y la comisión de descubierto del 3,75 %. El período de liquidación de la cuenta era trimestral si los saldos eran acreedores, y mensual en caso contrario. Al efectuar la liquidación de la cuenta, la entidad optó por hacer una interpretación forzada de lo pactado, pues operó del modo más beneficioso para sus intereses, no liquidando intereses de

descubierto, ni realizando la liquidación mensual prevista en el contrato cuando se dieran estas circunstancias, y efectuando, por el contrario, una liquidación trimestral normal, lo que le permitía incluir, sin salirse del límite señalado en términos de Tasa Anual Equivalente por el artículo 19, apartado cuarto, de la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo, una comisión de descubierto por un importe superior al que correspondía de acuerdo con lo pactado.

Adeudo de comisiones superiores a las tarifadas

Entidades: **CAJA DE AHORROS DE LA INMACULADA DE ARAGÓN.—Reclamación n.º 91/00.**

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.—Reclamación n.º 1947/00.

BANCO PASTOR.—Reclamación n.º 983/00.

En estos expedientes, las entidades utilizaron en la liquidación de un periodo de mantenimiento de cuenta, tarifas de comisiones cuya comunicación al Banco de España se produjo durante el periodo considerado, en lugar de aplicar, como sería correcto, las comisiones vigentes con anterioridad al inicio del mismo. En el expediente n.º 91/00, además, el documento contractual incluía referencias a normativa derogada en el momento de su firma, así como una renuncia a los plazos de espera, fijados por norma, que se estimó inaceptable.

Cálculo incorrecto de la comisión de mantenimiento

Entidad: **CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.—Reclamaciones n.º 326/00 y n.º 795/00.**

El Servicio consideró que la caja de ahorros reclamada se apartó de lo dictado por las buenas prácticas bancarias al adeudar a su cliente la comisión de mantenimiento correspondiente a un período anual completo, cuando la cuenta tan solo se mantuvo abierta durante 14 y 78 días, respectivamente, sin tener en cuenta —en definitiva— esta circunstancia a la hora de calcular su importe en la liquidación.

Cobro de comisión por descubierto inexistente

Entidad: **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 599/00.**

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria adeudó una comisión por descubierto inexistente. Incluso la valoración del apunte era incorrecta, como reconoció la propia entidad al corregir la misma, por lo que ni siquiera había existido descubierto por valoración. En suma, al cobrar una comisión que no respondía a un servicio efectivamente prestado, el

Servicio concluyó que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Comisión por la reclamación de descubiertos

Entidades: **BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 560/00 y n.º 1931/00.**

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamaciones n.º 963/00 y n.º 1153/00.

BANCO ZARAGOZANO.—Reclamación n.º 364/00.

BANCO DE VALENCIA.—Reclamación n.º 133/00.

En estos casos, los reclamantes cuestionaban las comisiones por la reclamación de descubiertos que les habían cobrado las entidades, como consecuencia de haber quedado sus cuentas en esa situación. El Servicio estima que para que estas comisiones puedan ser repercutidas a los reclamantes deben concurrir una serie de requisitos: deben responder a una reclamación formal de posiciones deudoras; tratarse de gastos realmente habidos; que estén debidamente justificados; y que su repercusión al cliente esté prevista en el documento contractual.

En los expedientes analizados en este epígrafe, las entidades aplicaron las comisiones que tenían registradas en sus tarifas, pero incumplieron todos o alguno de los requisitos a que hemos aludido, lo que motivó que su actuación fuese estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Penalización por la cancelación anticipada de depósitos a plazo

Entidades: **IBERCAJA.—Reclamación n.º 2230/99.**

BANCO ZARAGOZANO.—Reclamación n.º 2279/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 2227/99.

En los dos primeros expedientes, los clientes de Ibercaja y Banco Zaragozano solicitaron en un determinado momento la cancelación anticipada de su depósito a plazo. Las entidades accedieron a estas peticiones, pero cobraron la penalización pactada en el contrato para esta eventualidad. Este tipo de cláusula de penalización es habitual en contratos de esta naturaleza y tiene como finalidad resarcir a la entidad depositaria del perjuicio que pueda originarse la modificación unilateral, por parte del depositante, de una de las condiciones esenciales de estos contratos, como es el plazo o término del depósito. La entidad actuó amparada en el texto contractual, por lo que su proceder, en principio, se estimó ajustado a la normativa disciplinaria; sin embargo, analizada la cuestión con arreglo a las buenas prácticas bancarias, el Servicio realizó ciertas consideraciones, dado que el importe de la penalización superó la cuantía de los intereses devengados durante la vigencia de la imposición. En efecto, se estima que la penalización por cancelación anticipada tiene un límite natural, constituido

por los intereses devengados por el depósito hasta el momento del vencimiento anticipado. Además, ese límite usualmente se incluye en los contratos de esta naturaleza y en las tarifas de las diferentes entidades. En definitiva, el Servicio consideró que las entidades se habían apartado de las buenas prácticas bancarias, al percibir de sus clientes una penalización que superaba el límite al que hemos aludido, lo que ocasionaba devolverle un importe inferior al en su momento depositado.

En cambio, en la reclamación contra el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, el reclamante exponía su desacuerdo con el cobro de una penalización por la cancelación anticipada de sus depósitos a plazo, de la cual no fue informado en el momento de contratar. El Servicio comprobó que, de los dos productos financieros contratados, uno era unas participaciones en un fondo de inversión —competencia de la Comisión Nacional del Mercado de Valores—, y el otro, un depósito a plazo indexado a determinados valores bursátiles. La entidad había cometido el error de ofrecer al cliente para la suscripción de este último un documento contractual inapropiado, previsto para depósitos a plazo fijo al uso, en el que no se reflejaban de modo claro y completo las condiciones en las que se contrató. Tampoco trató posteriormente de solucionar esta incidencia, todo lo cual la hizo acreedora de un pronunciamiento desfavorable del Servicio.

Cobro de comisiones a quienes se limitaron a disponer de su dinero

Entidades: CAJA DE AHORROS DE CATALUÑA.—Reclamación n.º 1423/00.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 960/00.

En el primero de estos expedientes, el reclamante discrepaba con la comisión que le cobró la entidad como consecuencia de un cheque bancario que emitió, para así disponer del dinero que tenía depositado. El Servicio estima que, cuando se trata de importes elevados, es razonable que las entregas de efectivo solicitadas por los clientes puedan ser sustituidas por la emisión de un cheque bancario a cargo de la entidad o por una transferencia de fondos, puesto que así puede preservarse en mayor medida la seguridad del tráfico bancario; eso sí, los citados medios de pago alternativos deben emitirse siempre libres de gastos para el cliente, toda vez que es la entidad de crédito la favorecida, al dispensarle de tener siempre disponible cantidades de dinero elevadas en todas sus oficinas. En definitiva, la comisión cobrada en este caso no se estimó procedente, en la medida en que se originó por una operación realizada por conveniencia de la propia entidad, en sustitución de la entrega de efectivo solicitada inicialmente por su cliente.

En el segundo expediente, con referencia n.º 960/00, el Banco Santander Central Hispano percibía comisiones

cuando su cliente efectuaba reintegros en otra sucursal distinta a la de apertura de la cuenta. Esta comisión no estaba especificada en el contrato de cuenta suscrito por el interesado, por lo que el reclamante pudo razonablemente pensar que los reintegros de fondos de su cuenta serían gratuitos, cualquiera que fuese la sucursal del banco desde la que se ordenasen. Por tanto, el Servicio consideró que el banco no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, al no informar debidamente a su cliente sobre la existencia de esta comisión, ni acreditar tampoco que, al efectuar los reintegros cuestionados, se hubiese incurrido en gasto alguno por la verificación de la provisión de fondos y comprobación de la firma.

Cobro de comisiones por ingresar dinero en cuenta de un tercero

Entidad: CAJA DE AHORROS Y M.P. DE GIPUZKOA Y S. SEBASTIÁN.—
Reclamación n.º 443/00.

La caja de ahorros aplicó el epígrafe de su tarifa relativo a «Gestión de cobro de recibos no domiciliados» a un tercero no cliente. Según defendía la entidad, se prestaba un servicio al mismo al gestionarle el pago de un recibo no domiciliado a su cliente —un Patronato Municipal de Deportes—. El Servicio no compartió esta interpretación de la entidad reclamada, por el motivo siguiente: la operación no consistía en una gestión de cobro de un recibo, sino en un pago del mismo que se verificaba mediante un simple ingreso en efectivo para su abono en una cuenta abierta en la propia entidad receptora. Este ingreso no podía estimarse una prestación ajena al servicio de caja inherente al contrato de cuenta y, por tanto, no puede ser remunerada de forma independiente. Esta aplicación incorrecta de su tarifa de comisiones, en definitiva, motivó el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

Cobro de comisiones indebidas, por diversos motivos

Entidades: CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.—Reclamación n.º 1131/00.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamaciones n.º 2323/99 y n.º 389/00.

En los anteriores expedientes, las entidades aplicaron diversas comisiones que, dadas las circunstancias concurrentes en cada caso, se estimaron incorrectas, como puede ser el cobro de comisiones por facilitar copia de documentos de reintegros realizados de forma fraudulenta —n.º 1131/00—, o de documentos justificativos de adeudos efectuados hace varios años, al no entregarse la información de forma completa —n.º 2323/99—. En el expediente n.º 389/00, se cargó en cuenta al cliente una comisión por emitir un certificado que no había sido pedido directamente por este. En efecto, dicha emisión había sido solicitada al banco por la compañía aseguradora, con la finalidad

de hacer efectivo un seguro por invalidez permanente del que era beneficiario el cliente, al tener la nómina domiciliada.

LEY DE CRÉDITO AL CONSUMO

La TAE del descubierto excede al límite del artículo 19.4

Entidades: BANCO DE VALENCIA.—Reclamación n.º 133/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 1630/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 1771/99.

DEUTSCHE BANK, S.A.E.—Reclamación n.º 56/00.

En estos expedientes, los reclamantes cuestionaban ciertas liquidaciones de intereses y el cobro de comisiones por descubierto que las entidades realizaron cuando sus cuentas quedaron en esa situación. *A priori*, concurrían los requisitos exigidos por la normativa bancaria para considerarlas correctas, pero todas ellas contravenían la limitación que la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo, ha establecido con respecto a los descubiertos en cuentas corrientes de consumidores. En efecto, el artículo 19.4 de la citada Ley establece que «en ningún caso se podrán aplicar a los créditos que se concedan, en forma de descubiertos en cuentas corrientes a los que se refiere este artículo, un tipo de interés que dé lugar a una tasa anual equivalente superior a 2,5 veces el interés legal del dinero».

El criterio que mantiene el Banco de España es que para calcular la TAE del descubierto en cuenta corriente, a tenor de la Ley de Crédito al Consumo, se han de considerar las comisiones anejas a la operación. Ateniéndonos a lo transcrito en la Circular 8/1990 —párrafo segundo, letra b), apartado 1, norma primera—, se dice, recogiendo lo estipulado en la Ley 7/1995, que «en dichos descubiertos no se podrá aplicar un tipo de interés que dé lugar a una tasa anual equivalente superior a 2,5 veces el interés legal del dinero». El cálculo del coste efectivo de los descubiertos en cuenta corriente con consumidores producidos en los períodos liquidatorios —norma octava, 5.b— se hará aplicando «las normas sobre créditos en cuenta corriente», resultando que según lo establecido en la letra c), del apartado 4, de la misma norma octava, en el caso de los costes de créditos «las comisiones de apertura u otros gastos iniciales» se integrarán «como componente del coste efectivo anual...».

En lógica consecuencia de todo lo anterior, ateniéndonos a lo establecido en la Ley 7/1995 y en la Circular 8/1990, las comisiones por descubierto en cuenta corriente —de consumidores— han de ser consideradas al momento del cálculo de la TAE y esta, así calculada, no puede exceder de la cuantía que represente 2,5 veces el importe del interés legal del dinero.

Como quiera que en estos casos las entidades reclamadas vulneraron el citado criterio —fiel reflejo de la norma—, el Servicio consideró que habían quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios.

INTERESES

Modificación del tipo de interés sin observar el procedimiento establecido en el contrato

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 599/00.

BANCO ZARAGOZANO.—Reclamación n.º 509/00.

UNICAJA.—Reclamación n.º 726/00.

B.N.P. ESPAÑA.—Reclamación n.º 929/00.

En estos casos, las entidades rebajaron los tipos remuneratorios, pactados en contrato, que venían aplicando a las imposiciones a plazo u otros depósitos de los reclamantes.

Sobre este particular, la norma sexta, apartado 6, de la Circular del Banco de España n.º 8/1990, establece que «los documentos contractuales relativos a operaciones activas o pasivas en las que intervenga el tiempo deberán recoger de forma explícita y clara, ..., los derechos que contractualmente correspondan a las partes, en orden a la modificación del interés pactado ...; el procedimiento a que deben ajustarse tales modificaciones que, en todo caso, deberán ser comunicadas a la clientela con antelación razonable a su aplicación; y los derechos de que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación».

De conformidad con esta normativa, los contratos de depósito recogían la facultad de revisar el tipo de las operaciones (de la que las entidades hicieron uso), pero no acreditaron que la referida modificación del tipo hubiese sido previamente comunicada a los interesados en la forma fijada en los contratos, lo que motivó que el Servicio estimase que la actuación de las entidades había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

La entidad no abona los intereses pactados

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.—Reclamaciones n.º 1787/99 y n.º 1704/00.

En los expedientes citados, los reclamantes concertaron con la Caja de Ahorros de Madrid un contrato de capitalización personal, en el que las variaciones del tipo de interés venían referidas a las que pudiera experimentar el tipo de la propia entidad para los depósitos a plazo formalizados a un determinado plazo e importe. Pues bien, a partir de una determinada fecha, la entidad fijó el tipo de la capitalización en el cero por ciento, discrepando los recla-

mantes con la reducción practicada. El Servicio estimó contraria a los usos y buenas prácticas bancarios la actuación de la entidad, en la medida en que, en el momento de suscribir el contrato, pactó una referencia del tipo de interés a un tipo propio que resultaba prohibida expresamente por la normativa disciplinaria entonces en vigor, y no intentó subsanar este defecto llegando a un acuerdo con los interesados para la sustitución de la estipulación viciada.

DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA

Cancelación unilateral de cuentas o de servicios anexos

Entidades: **CAJA DE AHORROS Y M.P. DE MADRID.—Reclamaciones n.º 2197/99 y n.º 1010/00.**

BANKINTER.—Reclamación n.º 2336/99.

BANCO ZARAGOZANO.—Reclamación n.º 1089/00.

Las entidades reclamadas cancelaron unilateralmente las cuentas de sus clientes o determinados servicios de las mismas (expedientes n.º 2336/99: banca telefónica e Internet; y n.º 1010/00: descubierto automático, ofrecido por la domiciliación de su nómina), sin que hubieran informado con anterioridad a aquellos de la decisión que habían adoptado. La falta de preaviso a los interesados se estimó que constituía una actuación contraria a las buenas prácticas bancarias y, en algunos casos, un incumplimiento de lo estipulado en los contratos de cuenta, que requerían que las cancelaciones de cuenta fueran precedidas de una previa comunicación al interesado con una anticipación de un número determinado de días.

Cargos en cuenta no autorizados por el cliente

Entidades: **CAJA DE AHORROS DE CATALUÑA.—Reclamación n.º 606/00.**

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 831/00.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.—Reclamación n.º 205/00.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 838/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 1789/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamaciones n.º 735/00 y n.º 525/00.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO Y BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 334/00.

Los reclamantes discrepaban en estos supuestos con diversas cantidades que las entidades de las que eran clientes habían adeudado en sus cuentas, suscitándose, en definitiva, si contaban o no con la preceptiva autorización que en estos casos debe concurrir.

Para determinar si la actuación de las entidades había sido o no correcta, primeramente resultaba preciso con-

cretar la relación jurídica que unía en estos casos a aquellas con los reclamantes. El cliente es titular de una cuenta que se rige, fundamentalmente, por el condicionado general suscrito. La titularidad de los fondos ingresados se presume que corresponde a los titulares de la cuenta, adquiriendo estos la condición de acreedores de la entidad en atención al saldo resultante. La disposición de fondos, se efectúa por los medios expresamente acordados en el contrato, que, en general, han de incorporar la autorización del interesado como manifestación de su voluntad dispositiva. De esta forma, la entidad carece de legitimación para efectuar adeudos o disposiciones en la cuenta de su cliente, salvo que medie una previa autorización expresa de este o que concurra un mandato legal o judicial que, con las pertinentes formalidades, así lo disponga.

En los expedientes examinados, las entidades no contaban con esa autorización (en algunos de ellos sostenían que la habían recibido verbalmente, pero no lo acreditaban), por lo que su actuación fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias. Igualmente, se estimó en algún supuesto que la entidad que presentó el recibo, que fue finalmente cargado en cuenta, no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, al no demostrar la existencia previa de orden escrita de domiciliación en poder del cliente ordenante (expediente n.º 334/00).

Compensación improcedente de posiciones deudoras y acreedoras de clientes

Entidades: **CAJA DE AHORROS DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA).—Reclamación n.º 557/00.**

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 2048/99.

CAJA DE AHORROS Y M.P. DE MADRID.—Reclamación n.º 1967/99.

BANCO GALLEGO.—Reclamación n.º 797/00.

M. P. Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.—Reclamación n.º 1740/99.

El Servicio ha tenido ocasión de pronunciarse en numerosas ocasiones en el sentido de considerar que, para que pueda operar la compensación de deudas, han de concurrir dos requisitos: en primer lugar, la plena identidad de los titulares de las cuentas o depósitos que se compensan; en segundo lugar, que la facultad de compensación se recoja expresamente en las condiciones contractuales. Pues bien, en los casos de este epígrafe las entidades compensaron depósitos sin que mediara alguno o ambos requisitos, o bien cuando las deudas compensadas aún no eran líquidas, lo que motivó que su actuación fuese estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Cuando la compensación de saldos está pactada en los documentos contractuales, pero no concurre la identidad total de los titulares de ambas cuentas, estima el Servicio

que falta uno de los presupuestos básicos, que es precisamente que dos personas sean, por derecho propio, recíprocamente acreedoras y deudoras la una de la otra (artículo 1195 del Código Civil). Además, en relación con las cuentas de titularidad plural, la línea jurisprudencial mayoritaria sostiene que, salvo casos particulares, los depósitos indistintos no presuponen la comunidad de dominio sobre lo depositado, debiendo estarse a lo que resuelvan los tribunales acerca de su propiedad. Por tanto, si no media plena identidad de obligados, debe concluirse que no existe posibilidad de compensación, ya que no se puede prescindir de la realidad de que estaría afectando a personas no vinculadas por el contrato u operación que presenta el saldo deudor.

Otras actuaciones incorrectas en la compensación de saldos

Entidad: CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.—Reclamación n.º 715/00.

En esta ocasión, concurrían en principio los requisitos necesarios para que pudiera operar la compensación, pero quedaron de manifiesto otras circunstancias que llevaron al Servicio a estimar que la actuación de la entidad reclamada no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias; en efecto, la entidad demoró varios años la compensación del saldo deudor de una cuenta, incrementándose así de forma innecesaria unos intereses de demora derivados del impago de unos recibos por operaciones con tarjeta. De conformidad con lo establecido en nuestro Derecho positivo, y según lo reiteradamente mantenido por la doctrina y la jurisprudencia, los respectivos créditos se extinguen en la cantidad concurrente cuando se dan los requisitos exigidos legalmente, de forma automática y con efectos retroactivos. Por tanto, esta actuación de la caja que, pudiendo hacerlo, no realizó la compensación con anterioridad, se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

Negativa a permitir disposiciones de cuentas, por fallecimiento de algún cotitular

Entidad: CAJA DE AHORROS Y M.P. DE MADRID.—Reclamaciones n.º 1565/99 y n.º 2469/99.

En los expedientes de este epígrafe, los reclamantes discrepaban con la actuación de la entidad, puesto que, tras tener conocimiento del fallecimiento de los cotitulares indistintos de sus depósitos, les impidió disponer del saldo de las cuentas, o demoró excesivamente la disposición de las mismas sin causa justificada. El Servicio estimó que en estos casos de cuentas de titularidad indistinta, el fallecimiento de un cotitular no supone la desaparición de la solidaridad activa, de modo que el cotitular sobreviviente puede disponer del depósito y la entidad está obligada a permitirlo (así se ha manifestado en numerosas ocasiones el

Tribunal Supremo, que también rechaza explícitamente la presunción de copropiedad de los fondos). No obstante, el Servicio entiende que en estos casos cabría admitir que las entidades retengan la suma estrictamente necesaria para evitar el supuesto de responsabilidad subsidiaria establecido a su cargo por la normativa fiscal, en relación con las cuotas tributarias devengadas por el Impuesto sobre Sucesiones, correspondientes a estos depósitos abiertos en las entidades. Pues bien, dado que la entidad reclamada no actuó conforme acabamos de exponer, el Servicio estimó que no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

Otras actuaciones incorrectas relacionadas con el fallecimiento de titulares de depósitos

Entidades: CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.—Reclamación n.º 87/00.

CAJA DE AHORROS Y M. P. DE MADRID.—Reclamación n.º 2241/99.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS.—Reclamación n.º 866/00.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.—Reclamación n.º 108/00.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.—Reclamación n.º 1958/99.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 1881/99.

BANKINTER.—Reclamación n.º 2044/99.

CAJA RURAL DE ALMERÍA.—Reclamación n.º 911/00.

CAJA RURAL DE JAÉN.—Reclamación n.º 612/00.

CAJA RURAL DE BURGOS.—Reclamación n.º 1547/00.

En el expediente de referencia n.º 87/00, la caja reclamada vulneró lo recomendado por las buenas prácticas y usos bancarios, al quedar comprobado en el expediente que mantenía abierta una cuenta a nombre de un cliente, sabiendo que había fallecido, en la que además ingresaba intereses procedentes de depósitos abiertos a nombre de terceros. A lo anterior, se sumaba el que incluso emitiese nuevos ejemplares de la cartilla de ahorros de la persona fallecida, años después de su óbito, entregándolos a la reclamante.

En el expediente n.º 2241/99, Caja Madrid procedió a la realización de traspasos de una cuenta cuyo titular había fallecido, y a la apertura de nuevas cuentas a nombre de los herederos, sin el consentimiento expreso de todos los interesados y sin respetar las instrucciones de estos, en una actuación que se estimó poco diligente.

En el expediente n.º 866/00, la reclamante protestaba por la negativa de la entidad a abonar un cheque por la cantidad que le correspondía en el reparto del saldo de una cuenta, tras haber alcanzado, según manifestaba, un acuerdo judicial para ello. El Servicio constató que el

acuerdo alcanzado en procedimiento de testamentaria estaba supeditado a la ratificación de los otros dos herederos, por lo que, en tanto no se acreditase a la caja de ahorros la conformidad de estos herederos, debía negarse a realizar el pago del cheque en cuestión, no estimándose —en suma— incorrecta esta actitud. Ahora bien: la reclamante había ordenado mediante escrito la inmovilización del saldo de la cuenta en tanto no se llegase a un acuerdo, estimando el Servicio que la caja de ahorros debería haber cancelado todas las órdenes de domiciliación que hasta entonces se venían cargando en cuenta, advirtiendo de esta circunstancia a los restantes cotitulares o herederos, puesto que las autorizaciones se extinguen con el fallecimiento del titular que las ordenó —artículo 1732 del Código Civil—, salvo ratificación por sus herederos. Al no obrar de esta forma, permitiendo disposiciones de la cuenta de una cliente fallecida, pese a la oposición de una heredera, la entidad no se ajustó, en opinión de este Servicio, a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 108/00, la entidad permitió la disposición de una cuenta, manifestando que la relación jurídica de depósito presentaba materialmente dos titulares de carácter indistinto o solidario, aunque formalmente solo figurase la difunta «por motivos fiscales», y se basaba para ello en un documento de autorización suscrito antes del fallecimiento. Aquí también se estimó que la entidad, al permitir una disposición por persona no legitimada y sin acreditar tampoco el cumplimiento de las obligaciones fiscales por el disponente, no se ajustó a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1958/99, la caja impidió toda disposición por parte de los reclamantes del saldo de una cuenta cuyos titulares habían fallecido, y ello pese a haberse acreditado la condición de herederos y el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Se basaba para ello en la existencia de pensiones, abonadas a una de las titulares tras su fallecimiento, y de cuya devolución era responsable la entidad de crédito. No obstante, dicha responsabilidad se refiere solo a las cantidades abonadas con posterioridad al fallecimiento, por lo que el Servicio consideró que la caja se extralimitó al bloquear la totalidad de la cuenta.

Especial atención merecen los expedientes n.º 1881/99 y n.º 2044/99. En el primero de ellos, la entidad abonó unos dividendos de unas acciones a la usufructuaria de las mismas, lo que se estimó incorrecto, al ser conocedora, en la fecha de abono, del fallecimiento de la usufructuaria, con la consiguiente extinción del derecho real limitado y la consolidación del dominio en la persona de la reclamante como nudo propietario —artículo 513 del Código Civil—. En el segundo expediente, se estimó que las exigencias de Bankinter a la hora de permitir disposiciones a los herederos de una persona fallecida fueron excesivas. Así, solicitó el banco una liquidación total de la herencia, cuando bastaba con una liquidación parcial a cuenta, como la que había

aportado el reclamante, para evitar la responsabilidad subsidiaria del banco.

En el expediente n.º 911/00, Caja Rural de Almería no acreditó haber informado a su cliente de las formalidades legales necesarias para poder disponer libremente de los fondos de una imposición a plazo fijo que se encontraba abierta a nombre de su esposo fallecido, y tampoco mostró la diligencia debida en orden a una correcta comunicación con la reclamante, permitiendo, en definitiva, que el problema perdurase meses, en lugar de facilitar su pronta solución.

Respecto del expediente de referencia n.º 612/00, Caja Rural de Jaén efectuó una transferencia y canceló una cuenta cuya única titular había fallecido, sin contar con el consentimiento de todos los herederos, lo que se consideró incorrecto. Asimismo, se estimó reprochable que la caja rural atendiera, después de tener conocimiento del fallecimiento de la titular de la cuenta, dos cheques que, según reconoció la propia caja rural, estaban falsificados y cuya fecha de emisión era muy anterior a la de fallecimiento, sin efectuar ningún tipo de comprobación.

Para concluir, en el expediente n.º 1547/00, Caja Rural de Burgos permitió dos disposiciones de una cuenta cuyo titular había fallecido, para el pago de ciertos gastos funerarios, por persona no legitimada y sin recabar el necesario consentimiento de la reclamante, única heredera del difunto.

Bloqueo de cuentas

Entidades: CAJA DE AHORROS Y M. P. DE MADRID.—Reclamación n.º 988/00.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.—Reclamación n.º 938/00.

CAIXA D'ESTALVIS DE SABADELL.—Reclamación n.º 156/00.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 611/00.

BANCA MARCH.—Reclamación n.º 46/00.

BANKINTER.—Reclamación n.º 1955/99.

Las entidades reclamadas decidieron en un determinado momento bloquear posiciones de sus respectivos clientes, bien por error, bien para garantizar que se atendieran ciertos importes que aún no eran exigibles, bien por haber aceptado las instrucciones de uno solo de los cotitulares. Examinadas estas reclamaciones, quedó de manifiesto que en estos bloqueos no mediaba el necesario consentimiento de los titulares de los depósitos y tampoco concurría causa legal que habilitara para obrar de ese modo. Por tanto, al haber sido decididos unilateralmente por las entidades, el Servicio estimó que sus actuaciones no se habían ajustado a las buenas prácticas bancarias, ya que habían impedido que los interesados pudiesen disponer de los saldos que tenían depositados.

Actuación incorrecta en embargos de cuentas

Entidades: **CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.—Reclamación n.º 299/00.**
CAJA DE AHORROS Y M. P. DE MADRID.—Reclamaciones n.º 2364/99 y n.º 547/00.
CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.—Reclamación n.º 62/00.
UNICAJA.—Reclamación n.º 2068/99.
BANCA CATALANA.—Reclamación n.º 143/00.
BANCO DEL COMERCIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 1948/99.
BANCO BILBAO VIZCAYA (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamaciones n.º 1484/99 y n.º 2015/99.
ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamaciones n.º 2257/99 y n.º 51/00.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 2239/99.
BANCO GUIPUZCOANO.—Reclamación n.º 1206/00.

En los expedientes n.º 1484/99, n.º 2068/99, n.º 51/00, n.º 62/00, n.º 143/00, n.º 299/00, n.º 547/00 y n.º 1206/00, las entidades recibieron de diferentes Administraciones Públicas diligencias de embargo sobre cuentas de sus clientes, por determinadas cuantías. Las entidades reclamadas no retuvieron los importes en las cuentas (o, al menos, las retenciones supuestamente realizadas no alcanzaron el resultado pretendido), de modo que se continuaron anotando diversas partidas, hasta que tiempo después adeudaron en descubierto las cantidades que se habían declarado embargadas. Pues bien, el Servicio estimó que las entidades no habían actuado con la diligencia requerida y que habían incumplido las obligaciones establecidas legalmente a las entidades depositarias. En efecto, de un lado, porque omitieron retener el importe embargado al recibir las diligencias de embargo y, de otro, porque habían dejado disponer de los saldos de las cuentas, adeudando en descubierto las cantidades embargadas, siendo así que para cumplimentar una orden de embargo de dinero es esencial la existencia de saldo. Por tanto, el Servicio consideró que las entidades reclamadas no se habían ajustado a las buenas prácticas bancarias, al no haber evacuado correctamente las órdenes de embargo recibidas.

En el expediente n.º 1948/99, la retención se produjo a consecuencia de un embargo a nombre de la hermana del reclamante que, si bien aparecía como cotitular en la cuenta, nunca había firmado el contrato correspondiente ni la cartulina de firmas, por lo que, en opinión del Servicio, no se podía considerar como parte en la relación jurídica de cuenta corriente, estimándose en consecuencia que el Banco del Comercio se apartó de las buenas prácticas al admitir semejante situación irregular.

Por otra parte, en el expediente n.º 2015/99, el Servicio censuró que la entidad practicara un embargo de una cuenta mancomunada por importe superior al 50 % del saldo

de la cuenta, sin respetar de este modo la regla establecida al efecto por el artículo 120.4 del Reglamento General de Recaudación.

En el expediente n.º 2239/99, la cliente protestaba por el retraso en levantar un bloqueo sobre su cuenta, pese a haber recibido la entidad un fax en tal sentido del organismo embargante en la sucursal, que no se ejecutó de forma inmediata, según manifestaba el banco, por la ubicación en sus servicios centrales de estas órdenes. Esta falta de diligencia y agilidad se entendió, dadas las circunstancias concurrentes, contraria a los usos y buenas prácticas bancarios.

En los expedientes n.º 2257/99 y n.º 2364/99, la actuación de la entidad fue más allá de su deber legal: no existiendo saldo suficiente para retener en el momento de recibir la orden de embargo, retuvo abonos recibidos con posterioridad (n.º 2257/99), o bien efectuó traspasos de otras cuentas del reclamante (n.º 2364/99) distintas de la embargada para poder materializar la orden correspondiente, lo que se estimó contrario a las buenas prácticas bancarias.

Adeudos en cuenta para corregir abonos indebidos

Entidades: **BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 1575/00.**
CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.—Reclamación n.º 1018/00.
CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN.—Reclamación n.º 2397/99.
CAJA DE AHORROS Y M. P. DE GIPUZKOA Y SAN SEBASTIÁN.—Reclamación n.º 1625/00.

Las reclamaciones de este epígrafe hacen referencia a la facultad que puedan tener las entidades para retroceder cantidades indebidamente abonadas en las cuentas de sus clientes y para realizar, a este propósito, los apuntes de retrocesión que procedan. Tratándose de rectificación de errores, el Servicio viene considerando que no supone en sí un quebrantamiento de buenas prácticas bancarias, puesto que las operaciones bancarias, al igual que el resto de actividades humanas, no se encuentran exentas de verse afectadas por errores de diversa naturaleza. Constatado el error y justificado convenientemente por parte de la entidad, pesa sobre el titular de la cuenta el deber de restituir el abono que no le corresponde, pues en ningún caso el error puede ser causa de un enriquecimiento injusto.

No obstante, las buenas prácticas bancarias requieren que en estas circunstancias la entidad se ponga en contacto con el cliente, a fin de comunicarle la incidencia y la necesidad de rectificar el error. Por el contrario, no es correcto que la entidad cargue sin más el importe en la cuenta, sin previo aviso, ni que realice el apunte en descubierto o que liquide intereses a su favor por el período que medie entre

el abono y el adeudo; estas actuaciones suponen repercutir a los clientes las consecuencias perjudiciales de errores propios y no son ajustadas a las buenas prácticas bancarias.

Incumplimiento de órdenes de clientes

Entidades: **BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 2171/99.**

BANCO GUIPUZCOANO.—Reclamación n.º 1140/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 370/00.

Las entidades relacionadas en este epígrafe no atendieron las instrucciones que cursaron los reclamantes, relativas a diferentes aspectos de las cuentas de las que ellos mismos o terceros eran titulares, lo que llevó al Servicio a estimar que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias. Las concretas instrucciones incumplidas por cada una de las entidades fueron las siguientes: incumplimiento de una orden de devolución de un recibo, dada escasamente una semana antes de su cargo en cuenta (expediente n.º 1140/00); no facilitar a su cliente la disposición en efectivo de los fondos procedentes de una inversión, al vencimiento de la misma, y pese a sus reiteradas peticiones en dicho sentido, entregando en su lugar un cheque bancario que solo podía hacerse efectivo con dos días adicionales de demora (expediente n.º 2171/99); y falta de respuesta adecuada a un escrito del cliente en que manifestaba su voluntad de dejar de ser cliente de la entidad, ante lo cual esta, en opinión del Servicio, debía haberse puesto en contacto con él a fin de formalizar las cancelaciones —suscribiendo los correspondientes documentos y recogiendo en ellos la firma de todos sus titulares— (expediente n.º 370/00).

Actuación unilateral de las entidades

Entidades: **ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 18/00.**

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamaciones n.º 2114/99, n.º 1975/99, n.º 2192/99, n.º 370/00 y n.º 1279/00.

BANCO DEL COMERCIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 279/00.

BANCO GALLEGO.—Reclamación n.º 319/00.

CAJA DE AHORROS DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA).—Reclamación n.º 1919/99.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 224/00, n.º 639/00, n.º 1436/00 y n.º 1694/00.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamaciones n.º 88/00, n.º 907/00 y n.º 1593/00.

BANCO ZARAGOZANO.—Reclamación n.º 1435/00.

IBERCAJA.—Reclamación n.º 379/00.

CAJA DE AHORROS DE MURCIA.—Reclamación n.º 730/00.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.—Reclamaciones n.º 1245/99 y n.º 1876/99.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.—Reclamación n.º 576/00.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.—Reclamaciones n.º 481/00 y n.º 553/00.

CAJA DE AHORROS Y M. P. DE MADRID.—Reclamaciones n.º 100/00, n.º 285/00 y n.º 547/00.

CAJA DE AHORROS Y M. P. DE CÓRDOBA.—Reclamación n.º 1907/99.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS.—Reclamación n.º 624/00.

CAJA RURAL DE TENERIFE.—Reclamación n.º 474/00.

CAJA DE AHORROS DE CATALUÑA.—Reclamaciones n.º 1631/99 y n.º 1626/00.

En los expedientes de este epígrafe, el Servicio estimó que las entidades reclamadas no habían actuado conforme a las buenas prácticas bancarias, ya que tomaron decisiones unilaterales sobre diversas cuestiones de la operativa de las cuentas de sus clientes, sin contar con el consentimiento de estos, o bien constituían en sí mismas actuaciones incorrectas. Exponemos a continuación las concretas decisiones o actuaciones que concurrieron en cada uno de los expedientes: apertura de una cuenta sin el expreso consentimiento de su titular, y sin facilitar a su cliente la información solicitada reiteradamente acerca de la documentación justificativa de su apertura y movimientos de la misma (expediente n.º 18/00); falta de la firma de los documentos contractuales por quien aparecía como titular de las mismas (expedientes n.º 1631/99 y n.º 279/00), produciéndose en el segundo expediente citado este defecto también en la ficha de firmas, e incluso la admisión como firma autorizada de un tercero, sin constar que quien figuraba como titular de las cuentas efectivamente hubiese otorgado tal autorización; realización de un traspaso entre cuentas basándose en una autorización genérica, cuya autenticidad se discutía, sin respetarse el tenor literal de las instrucciones presuntamente cursadas, que exigían que la cuenta de destino estuviera en descubierto, lo que aquí no sucedía (expediente n.º 319/00); falta de reclamación de unos descubiertos existentes en cuenta desde varios años atrás, dejando de ese modo que las deudas se incrementaran con las liquidaciones de intereses durante esos años, produciéndose en algún caso su adeudo sin previo aviso en otra cuenta del cliente (expedientes n.º 1975/99, n.º 224/00, n.º 370/00, n.º 553/00 y n.º 1279/00); ausencia de liquidación de una cuenta corriente durante tres años, arrojando el resultado de la misma un saldo a favor del banco que fue cargado en cuenta al cliente pese a su disconformidad (expediente n.º 1436/00); no realización del pago, en descubierto de escasa cuantía, de unos seguros sociales, pese a que unos meses antes sí se había autorizado su cargo en cuenta en idénticas circunstancias, sin preocuparse tampoco de ponerse en contacto con el cliente (expediente n.º 1694/00); anulación de un ingreso en cuenta ajena sin contar con el

consentimiento del titular de la cuenta (expediente n.º 1919/99); apertura de una cuenta a nombre de una sociedad, en la que determinados socios eran administradores con carácter mancomunado, a instancias de uno solo de ellos y permitiendo a este, *a posteriori*, que la cuenta operara con su sola firma (expediente n.º 1435/00); reapertura de una cuenta, ya cancelada, para reclamar la devolución de una transferencia incorrectamente abonada, en lugar de proceder al ejercicio de las acciones judiciales correspondientes (expediente n.º 88/00); cumplimentación de una orden de ingreso en efectivo a una persona distinta de la indicada, sin hacer prevalecer el nombre del titular de la cuenta sobre la numeración reflejada en el impreso de ingreso, que estaba equivocada (expediente n.º 907/00); determinadas actuaciones incorrectas a instancias de administradores de comunidades de propietarios, como puede ser la apertura de una cuenta, a nombre de una comunidad de propietarios, por su administrador, sin contar con poder otorgado al efecto (expediente n.º 1876/99), o el abono de recibos, a nombre de una comunidad de propietarios, en una cuenta de la que era titular el administrador, sin acreditarse tampoco que la comunidad de propietarios le hubiera autorizado al titular de la cuenta para su cobro (expediente n.º 1593/00); apertura de una cuenta corriente a nombre de la reclamante sin recoger su firma en el contrato, así como realización de sendos trasposos a dicha cuenta desde el plan de pensiones de su clienta, también sin su consentimiento y sin amparo contractual alguno (expediente n.º 379/00); no recoger en los contratos de libretas de capitalización personal abiertas a nombre de las hijas de la reclamante el plazo de vigencia de las mismas, cancelando las cuentas transcurridos cinco años de su apertura sin acreditar que efectivamente ese fue el plazo de duración acordado con sus clientes (expediente n.º 100/00); proceder de manera unilateral y sin previo aviso a cancelar un depósito en divisas de su cliente, lo que le produjo un quebranto por diferencia de cambio (expediente n.º 285/00); abono de una transferencia, por causas injustificadas y no advertidas al cliente previamente a la validación del impreso, en una cuenta distinta a la designada en el documento de devolución del IRPF (expediente n.º 547/2000); anulación de un traspaso ordenado para cancelar dos préstamos, que posteriormente se lleva a cabo de forma parcial, minorando su importe en determinadas partidas de gastos de reclamación judicial, sin acreditar la autorización del cliente para su cobro y sin hacerle tampoco entrega de los originales de los correspondientes justificantes documentales (expediente n.º 1907/99); falta de conservación de los justificantes documentales de un reintegro que provocó un descubierto en cuenta (expedientes n.º 624/00 y n.º 1626/00); retrocesión unilateral de varios recibos previamente cargados en cuenta (expediente n.º 474/00) o de ingresos en efectivo pese a que el cliente contaba con su justificación documental (expedientes n.º 2114/99 y n.º 576/00); retraso en solucionar el problema derivado de la cancelación, por error de la entidad, de la cuenta co-

rriente asociada a unas participaciones en un fondo de inversión (expediente n.º 730/00); incumplimiento sin causa justificada de una orden de cancelación de una cuenta (expediente n.º 1245/99); y, por último, nuevo cargo en cuenta de un recibo, que pocas semanas antes había sido devuelto por orden expresa del cliente, sin contactar tampoco con él para conocer sus instrucciones al respecto (expediente n.º 481/00).

Mención especial merecen los expedientes n.º 2192/99 y n.º 639/00. En el primero, los datos del código cuenta cliente de unos recibos de presentación periódica eran incorrectos. Ante tal circunstancia, la entidad, en lugar de informar al cliente del fallo en el código cuenta cliente a fin de que procurase su subsanación por la entidad emisora de los recibos, modificó sus registros internos de las domiciliaciones, asociando los mismos a ciertos datos de la entidad emisora de los recibos que, al cambiar en un momento dado, provocaron la devolución de aquellos. En definitiva, el hecho de no subsanar de forma adecuada la incidencia hizo al banco acreedor a un pronunciamiento desfavorable del Servicio.

En el segundo de los expedientes citados, la entidad eludió dar explicaciones a su cliente y al Servicio sobre distintos apuntes cuestionados, limitándose a señalar que la cuestión estaba subjúdice por seguirse actualmente una causa judicial contra el que fuera director de la sucursal donde se produjeron los hechos denunciados. Trataba en definitiva de eludir sus responsabilidades frente a su cliente, a quien la entidad indicó que se personara en la causa abierta contra el director, olvidando —en definitiva— que cuando un empleado de la entidad bancaria actúa en el ejercicio de sus funciones, lo hace en nombre del propio banco y en virtud del apoderamiento por él concedido, por lo que frente a sus clientes, en opinión del Servicio, es la entidad financiera la responsable de todas las actuaciones realizadas en su nombre, sin perjuicio del derecho de esta de recurrir contra el empleado que haya actuado de forma irregular o fraudulenta.

Por consiguiente, este Servicio estimó que la actuación del banco, eludiendo su responsabilidad, solo puede ser considerada contraria a los principios que deben regir las relaciones del banco con sus clientes, que, no puede olvidarse, se basan en una relación de confianza, que en el presente caso resultó defraudada.

FALTA DE DILIGENCIA

Disposiciones en cajero con libreta

Entidad: CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.—Reclamación n.º 2123/99.

La entidad imputó a su cliente dos operaciones que este manifestaba no haber realizado, sin tener en cuenta el lí-

mite de disposición fuera de línea reconocido por ella misma para el uso de la libreta en cajeros automáticos y, asimismo, sin acreditar documentalmente la cuantía de dicho límite. También mereció la reprobación por parte del Servicio que no quedaran registradas adecuadamente las operaciones cuestionadas en la libreta del cliente.

Comisión reiterada de errores o retraso en corregirlos

Entidad: **BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 2077/99.**

El Servicio de Reclamaciones ha declarado en numerosas ocasiones que la comisión de un simple error no es constitutiva, en sí misma, de una mala práctica bancaria, ya que la actividad bancaria, como el resto de actividades humanas, no está exenta de verse afectada por errores e incidencias de diversa índole.

Pues bien, en el expediente n.º 2077/99, Banco Español de Crédito practicó, en la cuenta del difunto padre del reclamante, una serie de apuntes relacionados con una compra temporal de deuda pública no autorizada por este ni por el propio reclamante como heredero suyo, que dejaron a la misma en descubierto, y que no fueron regularizados hasta casi tres meses después del primer adeudo, por importe de 300.001.948 pesetas, afectando también a una cuenta de valores en la que figuraban él y su padre, como nudo propietario y usufructuario, respectivamente. A pesar de haber advertido el cliente a la entidad a los pocos días sobre el cargo comentado y sobre el descubierto ficticio por él generado, se sucedieron meses después varias liquidaciones en la cuenta como consecuencia de dichos números rojos, que, aunque también fueron regularizadas, entendía el reclamante —con razón— que nunca debieron practicarse. Al parecer, esta incidencia se derivó, según alegaba la entidad, de un error del banco en el número de oficina en la que se contabilizó un contrato de valores. La evidente falta de diligencia por parte de la entidad en la resolución de la incidencia inicialmente planteada, que no fue totalmente subsanada hasta casi tres meses después de la fecha del primer apunte controvertido, la hizo acreedora del pronunciamiento desfavorable por parte del Servicio.

Demora en el abono de intereses pactados

Entidad: **BANCO BILBAO VIZCAYA (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 1722/99.**

En este expediente, el Servicio no encontró justificación alguna para que el pago de los intereses de una cuenta de ahorro vivienda se difiriese, sin amparo legal o contractual, siete meses y medio al momento en que esta fue cancelada. Al no emplear la entidad la debida diligencia, se estimó que su actuación había sido contraria a las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

CONDICIONES CONTRACTUALES

Disposiciones en cuentas sin concurrir las firmas necesarias

Entidades: **BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 1388/00.**

BANKINTER.—Reclamaciones n.º 1764/99 y n.º 1955/99.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.—Reclamación n.º 870/00.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.—Reclamación n.º 1131/00.

En los expedientes n.º 1764/99, n.º 870/00 y n.º 1388/00, las entidades permitieron disponer de ciertas cantidades depositadas en cuentas, sin concurrir las firmas que en cada caso eran necesarias. En efecto, se trataba de depósitos de varios titulares, o bien de una comunidad de propietarios, en los que habían convenido que las disposiciones se harían con la firma conjunta de varias personas. Por tanto, al no haber respetado las condiciones de disposición establecidas en los contratos, el Servicio estimó que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Bankinter permitió, en el expediente n.º 1955/99, diversas disposiciones contra la cuenta del reclamante, por parte del hermano de este, sin estar autorizado al efecto, lo que se estimó por el Servicio contrario a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1131/00, la Caja de Ahorros del Mediterráneo permitió que una persona no autorizada en la cuenta, el hijo de la reclamante, efectuara disposiciones de la misma sin la libreta de ahorros, utilizando en su lugar documentos de reintegro con la firma de la titular supuestamente falsificada y su DNI. El Servicio estimó que la entidad, en lugar de permitir estas disposiciones irregulares, debía haber solicitado a la titular que, si no podía personarse en la sucursal, autorizase a quien estimase conveniente a tal efecto. Tampoco se estimó correcto que la caja de ahorros permitiese la cancelación parcial de una imposición a plazo, manifestando la entidad que hubo un consentimiento telefónico de la reclamante cuya existencia no quedó probada ante el Servicio, al no existir su oportuna ratificación documental.

Extinción o modificación de condiciones contractuales sin concurrir el consentimiento de todos los contratantes o a instancia de personas no legitimadas

Entidades: **CAJA RURAL DE SALAMANCA.—Reclamación n.º 2337/99.**

CAJA RURAL DE SEVILLA.—Reclamación n.º 1844/99.

IBERCAJA.—Reclamación n.º 1911/99.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 1723/99 y n.º 1521/00.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.—Reclamación n.º 2464/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA (actualmente, **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA**).—Reclamación n.º 1898/99.

CAJA DE AHORROS Y M. P. DE MADRID.—Reclamaciones n.º 312/00 y n.º 589/00.

CAIXA DE AFORROS DE VIGO E OURENSE (actualmente, **CAIXA DE AFORROS DE VIGO, OURENSE E PONTEVEDRA**).—Reclamación n.º 1965/99.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.—Reclamación n.º 1906/99.

UNICAJA.—Reclamación n.º 2303/99.

En estos expedientes, las entidades reclamadas accedieron a extinguir o a modificar diversos aspectos de ciertos depósitos sin concurrir el consentimiento de todos los contratantes o a instancia de personas no legitimadas, lo que llevó al Servicio a la conclusión de que sus respectivas actuaciones no habían sido ajustadas a las buenas prácticas bancarias. Las particulares situaciones que el Servicio consideró incorrectas fueron las siguientes: falta de acreditación de que la reclamante fue informada de su exclusión como titular de una cuenta que posteriormente se canceló (expediente n.º 1844/99); supresión de un cotitular indistinto o cambio del régimen de disposición de una cuenta, de indistinto a mancomunado, a instancias de uno solo de los titulares, sin recabar las autorizaciones preceptivas (expedientes n.º 1906/99 y n.º 1911/99); cancelación de cuentas o depósitos a plazo fijo de cotitulares sin concurrir el consentimiento de todos ellos o sin, al menos, haber procedido a su comunicación previa a los interesados, censurándose en algún caso la falta de conservación de la orden de cancelación de la cuenta (expedientes n.º 1898/99, n.º 2337/99, n.º 1723/99 y n.º 312/00); admisión de órdenes de inclusión y exclusión de titulares de una cuenta, a instancia de uno solo de ellos, sin contar con el consentimiento de los restantes ni notificarles siquiera las modificaciones efectuadas (expediente n.º 1965/99); modificación de las firmas necesarias para disponer de la cuenta de una comunidad de bienes, tras la dimisión de su administrador, sin que fuera la comunidad, como titular de la cuenta, la que primero acordase y luego comunicase dicha medida a la entidad, lo que provocó que la cuenta, pese a ser de disponibilidad mancomunada, quedase con una sola firma registrada, pagándose un cheque emitido con la única firma subsistente (expediente n.º 2303/99); admisión de disposiciones de fondos en descubierto a uno de los cotitulares de una cuenta indistinta, sin el consentimiento del otro, rechazándose posteriormente una orden escrita de ambos titulares en la que expresaban su deseo de que la entidad no permitiese tales disposiciones en descubierto si no fuesen solicitadas en lo sucesivo por ambos titulares conjuntamente (expediente n.º 589/00); emisión de un contrato de modificación de cuenta, que no ofrece la suficiente claridad en los datos del primer titular, provocando con ello razonables dudas sobre una posible manipulación del documento (expediente n.º 1521/00); y, por último, levantamiento del bloqueo de una cuenta, traspaso de los fondos y cance-

lación posterior, sin justificar de forma clara y fehaciente las instrucciones recibidas (expediente n.º 2464/99).

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Documentos contractuales de operaciones pasivas: falta de formalización o de conservación

Entidades: **BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO**.—Reclamaciones n.º 1723/99, n.º 2026/99, n.º 2280/99, n.º 178/00 y n.º 831/00.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.—Reclamaciones n.º 312/00 y n.º 633/00.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA**).—Reclamación n.º 2161/99.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamaciones n.º 2479/99 y n.º 243/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 254/00.

CAJA RURAL DE SALAMANCA.—Reclamación n.º 2337/99.

BANCO SABADELL.—Reclamación n.º 2375/99.

BANCO ZARAGOZANO.—Reclamación n.º 2187/99.

La norma sexta de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, establece diversos casos en los que las entidades deben entregar obligatoriamente a sus clientes un ejemplar del documento contractual, entre otros, en la apertura de cuentas corrientes a la vista o cuentas de ahorro y en los depósitos a plazo y otras formas de captación de pasivo, cuando su importe sea inferior a sesenta mil euros (diez millones de pesetas). Igualmente, la normativa mercantil (artículo 30 del Código de Comercio) obliga a los empresarios a conservar de modo ordenado la documentación relativa a su negocio, durante un plazo de seis años. Pues bien, en las reclamaciones de este epígrafe esta exigencia no fue debidamente observada por las entidades, puesto que no aportaron a los respectivos expedientes el contrato de la operación. De esta omisión cabría deducir o bien que los contratos no habían sido formalizados en el momento inicial o bien que no habían sido custodiados debidamente. Cualquiera que fuera el caso, lo cierto es que el Servicio concluyó que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Falta de formalización de contrato sobre ingresos «salvo recuento»

Entidad: **BANCO DE ALICANTE** (actualmente, **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA**).—Reclamación n.º 187/00.

La entidad no había formalizado el documento contractual correspondiente con anterioridad a la prestación de un servicio de ingresos nocturnos que se verificaban «salvo recuento». En opinión del Servicio de Reclamaciones, puesto que en este tipo de contratos se suelen establecer

unas cautelas para no perjudicar al cliente en caso de discrepancia entre este y el banco sobre el importe depositado, como efectivamente ocurrió en esta reclamación, la ausencia de su primitiva formalización se estimó constitutiva de mala práctica bancaria.

Falta de conservación de documentación sobre condiciones de disposición de cuenta

Entidad: **CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA.—Reclamación n.º 288/00.**

En este expediente, se puso de manifiesto que la caja de ahorros no había conservado debidamente la documentación contractual relativa a qué personas podían disponer de una cuenta abierta a nombre de una comunidad de propietarios, lo que mereció la censura del Servicio de Reclamaciones.

Falta de formalización de los documentos de reintegro

Entidad: **CAJA DE AHORROS DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA).—Reclamación n.º 204/00**

El Servicio de Reclamaciones ha reprochado en numerosas ocasiones el sistema implantado por algunas entidades de crédito, según el cual no requieren a sus clientes la firma de documentos cuando solicitan reintegros de importe inferior a ciertas sumas o cuando existe supuestamente un alto grado de confianza. Así se ha recogido expresamente en nuestra Memoria de 1998, página 62, en la que se señala que «... Esta irregular práctica genera una inseguridad en los titulares de los depósitos bancarios, al no existir constancia documental de la identidad de la persona que realiza el reintegro. En estos casos, habrá de ser la entidad que adopte esta práctica tan nociva la que al final se pueda ver perjudicada por la misma, puesto que se verá privada de los medios de prueba para acreditar que ha cumplido diligentemente con el deber de custodia de los fondos depositados por los clientes y que ha prestado de forma adecuada el servicio de caja inherente al contrato de cuenta».

En el presente expediente, Bancaja no requirió la firma del documento por tratarse de un reintegro por importe inferior a 75.000 pesetas efectuado en la misma oficina de apertura de la cuenta, lo que mereció la censura del Servicio, en coherencia con el criterio antes señalado.

Defectos de información en el documento contractual

Entidad: **M.P. Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.—Reclamación n.º 1775/00.**

Este Servicio se ha pronunciado en diversas ocasiones considerando que la inclusión en contrato de normativa derogada es constitutiva de mala práctica bancaria. En el presente caso, en el contrato de cuenta de ahorro vivienda

se contenían referencias a normativa fiscal ya derogada cuando se suscribió, por lo que, en nuestra opinión, la caja de ahorros obró de forma incorrecta al no mantener convenientemente actualizado el contenido del contrato de depósito irregular que firmó con el reclamante, sin perjuicio de entender que semejantes menciones no tenían, ni mucho menos, la relevancia que pretendía aquel.

Falta de entrega al cliente del documento contractual

Entidad: **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 445/00.**

En la presente reclamación, entendió el Servicio que el banco reclamado se había apartado de las buenas prácticas bancarias, al no facilitar a su cliente, a pesar de la solicitud expresa de este, copia de los documentos contractuales que amparasen determinadas operaciones de depósito a plazo contratadas, algo a lo que además venía obligado según normativa.

Los contratos formalizados no reúnen todos los requisitos exigidos por la normativa

Entidades: **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 2468/99.**

CAJA RURAL DE VALENCIA.—Reclamación n.º 1014/00.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.—Reclamación n.º 2443/99.

BANCO DEL COMERCIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 2356/99.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.—Reclamación n.º 1727/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 2169/99 y n.º 548/00.

BANCO MAPFRE.—Reclamación n.º 543/00.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 213/00.

BANCO POPULAR ESPAÑOL.—Reclamación n.º 464/00.

En los expedientes n.º 2443/99 y n.º 2356/99, los documentos contractuales de las cuentas de los reclamantes no recogían el contenido mínimo fijado en la normativa (número séptimo de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 y norma sexta de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre), ya que faltaba la información relativa al concepto y a la cuantía de las comisiones aplicables, o el procedimiento para la modificación de las mismas. Pues bien, este quebrantamiento normativo por parte de la Caja de Ahorros de Granada y del Banco del Comercio fue estimado contrario a las buenas prácticas bancarias.

En los expedientes n.º 213/00 y n.º 464/00, se trataba de unas cuentas abiertas a nombre de menores de edad, que habían venido funcionando durante años sin recogerse, ni siquiera en el documento contractual, la firma de sus re-

presentantes legales, lo que en opinión del Servicio supuso no ya simplemente una evidente irregularidad contractual, sino una dejación de sus deberes mercantiles cara a los titulares de los fondos.

En la reclamación relativa a Caja San Fernando (n.º 1727/00), la entidad reclamaba un saldo deudor a la reclamante, quien se negaba a admitirlo al no haber suscrito el contrato de cuenta. Frente a ello, la caja de ahorros consideraba que, sin perjuicio de este defecto formal, la reclamante sí suscribió la cartulina de firmas, lo que, unido a su falta de oposición a la condición de titular a lo largo de muchos años, suponía un reconocimiento tácito de la misma. El Servicio, sin perjuicio de remitir a las partes a que acudieran a los tribunales de justicia a fin de determinar cuál fue la intención de la reclamante al suscribir la cartulina de firmas, entendió que la entidad había incurrido en una mala práctica bancaria al no conservar copia del contrato suscrita por todos los titulares. De la misma forma, tampoco en el expediente n.º 548/00 existía un documento contractual firmado por las partes que regulase las condiciones en que se produciría la restitución del depósito, ni se había realizado la entrega del contrato al cliente, lo que se estimó contrario a la normativa de disciplina bancaria sobre claridad y transparencia.

En lo que respecta al expediente n.º 2468/99, se trataba de un depósito a plazo cuya rentabilidad venía indexada al IBEX 35, en cuyo documento contractual se señalaba que las partes rubricaban cada una de las hojas (un total de 4) y firmaban al final del mismo en señal de consentimiento. Pues bien, precisamente dos hojas no venían rubricadas, conteniéndose en una de ellas la cláusula que regulaba la cancelación anticipada a instancias del cliente, en la que se admitía la posibilidad de pérdida de parte del depósito constituido, circunstancia esta que acaeció, y en la otra, los datos sobre el índice aplicado y los cálculos a efectuar para practicar las liquidaciones pactadas. Dicha irregularidad, consistente en no rubricarse dos hojas del contrato con semejante trascendencia, pese a lo pactado expresamente, no pudo sino reputarse constitutiva de mala práctica bancaria. Idéntica conclusión se alcanzó en el expediente n.º 1014/00, de Caja Rural de Valencia, en el que se trataba también de un depósito indexado con un anexo al documento contractual que no estaba firmado por el cliente, tal y como era exigible.

En la reclamación n.º 2169/99, el Servicio echó en falta la firma de la reclamante, que figuraba como cotitular, en el documento contractual de apertura de una cuenta a plazo. En cambio, en el expediente n.º 543/00 faltaba la firma de la madre de la reclamante, cotitular de la cuenta, entendiéndose el Servicio de Reclamaciones que las actuaciones del Banco Santander Central Hispano y del Banco Mapfre, respectivamente, se alejaron de las buenas prácticas bancarias, tanto al no exigir la firma en cuestión, en el momento de contratar, como también al no procurar que dicho defecto formal se subsanase posteriormente.

Falta de información sobre movimientos o saldos en cuentas

Entidades: **BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 1989/00.**

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 1758/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 981/00.

En los expedientes n.º 1758/99 y n.º 1989/00, los reclamantes se dirigieron a las entidades de las que eran clientes para mostrar su disconformidad con ciertas cantidades cuyo pago se les reclamaba o había sido adeudado en sus cuentas, requiriendo la exhibición de los justificantes correspondientes a los apuntes, a fin de conocer su origen y procedencia, o bien requiriendo información completa sobre movimientos y liquidaciones practicadas en las cuentas; sin embargo, las entidades no facilitaron esta información que solicitaron los clientes o lo hicieron con un considerable retraso. Esta actuación se estimó impropia de la transparencia y claridad que debe presidir en todo caso la operativa bancaria y, como tal, contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, n.º 981/00, el banco se negaba a actualizar los movimientos de una libreta mientras existiesen saldos negativos, reflejándose los ingresos que el cliente realizaba, pero no el resto de movimientos pendientes. En opinión del Servicio, semejante práctica, que provoca —en definitiva— que la libreta de ahorros, instrumento básico de control de los movimientos que en la cuenta se operan, refleje unos saldos incorrectos, va en contra, claramente, del principio de transparencia que inspira la normativa bancaria.

Falta de información a los interesados sobre los embargos ordenados por la Administración

Entidades: **BANCO BILBAO VIZCAYA (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamaciones n.º 1789/99 y n.º 1818/99.**

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 1237/00.

BANCO BSN BANIF.—Reclamación n.º 700/00.

En estos casos, los reclamantes mostraban su disconformidad con sus entidades, en relación con la notificación de la retención y embargo de ciertas cantidades de dinero de sus cuentas, que había sido ordenada por determinados organismos públicos. En general, cualquier discrepancia que ostente el embargado o cualquier pretensión que desee ejercitar, debe hacerse valer directamente ante el organismo ordenante del embargo, no ante la entidad de crédito donde figure abierto el depósito. Sin embargo, el Servicio sí puede analizar la actuación de la entidad de crédito con arreglo a las buenas prácticas bancarias, en orden a comprobar el cumplimiento de su obligación de transparencia frente al cliente.

En los supuestos de este epígrafe, cuando se retuvieron de las cuentas de los reclamantes las cantidades embargadas (retención que precede en unos días al definitivo adeudo, según el mecanismo previsto legalmente), las entidades no comunicaron a sus clientes las órdenes recibidas de las Administraciones embargantes, impidiéndoles conocer que una parte del saldo de sus cuentas era indisponible.

El Servicio estima que el deber de información al titular del depósito exige una notificación inmediata al interesado, no solo a fin de que pueda conocer en todo momento el estado de su depósito, sino también para que pueda actuar en defensa de su derecho. Este argumento viene avalado por el hecho de que, como es sabido, el extinto Consejo Superior Bancario, mediante Circular n.º 68/93, de 21 de junio, recomendó a las entidades que comunicaran a sus clientes las retenciones realizadas en sus cuentas como consecuencia de los embargos decretados por la Administración. Por todo ello, la falta de notificación de la retención y embargo de la cuenta se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

Falta de información sobre pensiones cobradas indebidamente, reclamadas por la Seguridad Social

Entidades: **CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.—Reclamación n.º 223/00.**

CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS.—Reclamación n.º 1137/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 1112/00.

La Caja General de Ahorros de Canarias (expediente n.º 1137/00) no permitió a su cliente disponer de los fondos depositados, bloqueando la cuenta por haberse abonado en la misma pensiones de una cotitular indistinta ya fallecida. El Servicio comprobó que, efectivamente, desde el óbito de un cotitular y durante casi siete años, se realizaron abonos de pensiones indebidas. Pues bien, la entidad no solo actúa como mandataria de sus clientes cuando presta el servicio de caja, sino que también lo es de la Tesorería General de la Seguridad Social al abonar las pensiones, y, como tal, debe cumplir una serie de obligaciones, entre ellas la de comprobar la subsistencia del pensionista y de solicitar, en caso de duda, a la Tesorería General de la Seguridad Social que requiriese a los titulares a quienes se hacen abonos en cuenta que aportasen a las oficinas pagadoras documentación acreditativa de la pervivencia de los pensionistas. Por ello, se estimó que la caja de ahorros, al bloquear el importe de unas pensiones que se venían abonando en cuenta sin poner en conocimiento de la Tesorería el carácter indebido de las mismas, no se había ajustado a los usos y buenas prácticas bancarios.

En los expedientes n.º 223/00 y n.º 1112/00, los reclamantes se quejaban de unos adeudos realizados por Caja

Castilla-La Mancha y el Banco Santander Central Hispano, respectivamente, en virtud de órdenes de la Seguridad Social, del importe correspondiente a una pensión indebidamente abonada en cuenta, a nombre de personas ya fallecidas, sin mediar su consentimiento y sin notificación previa. El Servicio consideró que las entidades no se ajustaron a las exigencias de las buenas prácticas bancarias, al no notificar a los interesados, antes de practicar adeudo alguno, la reclamación efectuada por la Seguridad Social, a fin de que aquellos pudieran adoptar las medidas que consideraran oportunas para devolver tal cantidad.

Falta de información o información deficiente respecto a diversos aspectos

Entidades: **ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamaciones n.º 2371/99 y n.º 174/00.**

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamaciones n.º 96/00, n.º 744/00 y n.º 1350/00.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS.—Reclamación n.º 1696/99.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 132/00.

BANCO PASTOR.—Reclamación n.º 181/00.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas no informaron adecuadamente a sus clientes o incurrieron en evidentes faltas de información con estos sobre aspectos diversos de sus cuentas o sobre diferentes operaciones realizadas o a realizar por medio de las mismas. Es sabido que la claridad y transparencia propias de la operativa bancaria exigen que las entidades proporcionen a los interesados una información clara y correcta, ajustada a las características de cada operación; dado que las entidades no lo hicieron así, el Servicio estimó que no se habían ajustado a las buenas prácticas bancarias. Las concretas situaciones de los diferentes expedientes que dieron lugar a los pronunciamientos contrarios del Servicio fueron las siguientes: retraso de nueve meses en modificar el domicilio de remisión de correspondencia de la cuenta (expediente n.º 2371/99); falta de aclaración sobre una remesa que el cliente alegaba había sido objeto de doble cargo en cuenta, fundamentando su negativa en un subjúdice que no existía (expediente n.º 174/00); falta de claridad en la redacción tanto de un documento de ingreso en cuenta como de los extractos de una cuenta de tarjeta de crédito (expediente n.º 96/00); ausencia de claridad en la retrocesión de una comisión cobrada, al manifestar la entidad en un primer momento que la cuenta quedaba con saldo de cero pesetas, cuando en realidad existían 191 pesetas disponibles, como después, de forma contradictoria, alegó la entidad (expediente n.º 744/00); falta de información acerca de las cantidades ingresadas para la cancelación de unas posiciones deudoras (expediente n.º 132/00); demora considerada excesiva en llevar a cabo una rectificación de una informa-

ción errónea facilitada a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (expedientes n.º 1696/99 y n.º 1350/00); y aceptación de que una persona firmase un recibí de una cantidad de dinero en concepto de devolución del IRPF a nombre de otra —su cónyuge en el momento de presentar la declaración— sin la pertinente autorización, intentando posteriormente la subsanación del fallo de forma poco correcta (expediente n.º 181/00).

Actuaciones incorrectas relacionadas con la información a facilitar sobre cuentas de titulares que hayan fallecido

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 1822/99.

BANKINTER.—Reclamación n.º 520/00.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ÁVILA.—Reclamación n.º 2428/99.

UNICAJA.—Reclamación n.º 1747/00.

El Servicio ha tenido ocasión de pronunciarse en numerosas ocasiones acerca del contenido de la obligación de información que tienen las entidades con respecto a las posiciones que mantengan los titulares fallecidos, cuando sea solicitada por quienes acrediten su condición de herederos. En tales casos, se ha considerado que estos últimos tienen derecho a obtener información sobre el estado de la cuenta al tiempo del fallecimiento del causante, así como a disponer del saldo previa presentación a la entidad de los documentos que acrediten su condición de herederos y la liquidación del Impuesto sobre Sucesiones. Por el contrario, el Servicio ha venido estimando que no es exigible a las entidades que les faciliten una información general relativa a los movimientos y operaciones realizadas por los titulares causantes antes de su fallecimiento, entendiéndose que habrán de ser los órganos judiciales competentes los que tengan que resolver sobre la procedencia o no de esa solicitud.

Pues bien, de conformidad con este criterio, el Servicio estimó que la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ávila (expediente n.º 2428/99) no había actuado conforme a las buenas prácticas bancarias ya que no facilitó a una heredera acreditación documental de determinadas disposiciones posteriores al óbito o extractos de liquidación de la cuenta, pese a las reiteradas peticiones de aquella. Es más: pese a indicar en sus alegaciones que procedería inmediatamente al envío a la reclamante de la documentación solicitada, transcurrido un mes de estas manifestaciones todavía no le había facilitado la misma, en una actuación que se estimó poco transparente y a todas luces censurable. En el expediente relativo a Bankinter (n.º 520/00), se censuró el comportamiento de este banco, entre otras cuestiones, por demorar injustificadamente la entrega a la interesada de la información solicitada sobre las posiciones y movimientos de las cuentas de su ex-marido fallecido.

En el expediente n.º 1747/00, el Servicio estimó que la actuación de Unicaja no había sido correcta ni ajustada a las buenas prácticas bancarias, ya que cometió diversos errores que pusieron de manifiesto una actuación escasamente diligente. Así, el heredero no fue atendido debidamente por la sucursal a la que se dirigió; posteriormente, tras un escrito enviado al defensor del cliente, se le comunica que acuda a una sucursal en Madrid, en la que se supone que se le informaría, cosa que no ocurrió; y, por último, cuando se le envía una comunicación con todos los datos solicitados, estos datos resultaron ser erróneos.

En el expediente n.º 1822/99, frente a las concretas imputaciones del abogado representante de la comunidad hereditaria reclamante, discrepando de distintas actuaciones, como el cierre de una cuenta, traspaso del saldo a otra, abono de dividendos en una tercera, etc., sin órdenes expresas por personas facultadas, la entidad no proporcionó información alguna, escudándose en la falta de aportación de determinada documentación de una de las testamentarias (los dos titulares de la cuenta, abierta con carácter indistinto, habían fallecido). El Servicio entendió que los herederos de uno de los titulares de una cuenta indistinta ocupan la misma posición de su causante, y tienen derecho a ser informados de cuanto acontece relacionado con la cuenta que sea posterior al óbito, estimándose —en consecuencia— que la actuación de la entidad fue poco transparente.

Contratos no adaptados a la vigente normativa

Entidades: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 2161/99.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 2084/99.

BANCO ZARAGOZANO.—Reclamaciones n.º 364/00 y n.º 1089/00.

IBERCAJA.—Reclamaciones n.º 491/00 y n.º 833/00.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamaciones n.º 1836/99 y n.º 1861/99.

DRESDNER BANK A.G. SUCURSAL EN ESPAÑA.—Reclamación n.º 2366/99.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.—Reclamación n.º 1200/00.

La Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre (norma vigésima octava, n.º 2), estableció, como ya vimos al principio de este Grupo II, la fecha límite del 31 de diciembre de 1992 para que las entidades pusieran a disposición de sus clientes, que fueran titulares de operaciones de duración indefinida, un ejemplar del documento contractual adaptado a la nueva normativa. Las entidades reclamadas incumplieron este mandato, quebrantando de ese modo las buenas prácticas bancarias.

GRUPO III

TRANSFERENCIAS

COMISIONES

Cobro de comisiones desproporcionadas

Entidades: **BANCO ATLÁNTICO.—Reclamación n.º 819/00.**
UNICAJA.—Reclamación n.º 1508/00.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas aplicaron de forma automática las comisiones que tenían tarifadas por las transferencias que habían ordenado sus clientes, de forma que como las cantidades transferidas eran de elevada cuantía, resultaron asimismo unas comisiones de importe considerable (en torno a las ciento cincuenta mil pesetas) por la aplicación de los porcentajes tarifados.

El Servicio estima 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. Además, en casos como estos, es exigible que se informe previamente a los ordenantes del coste que va a suponerles la ejecución de sus instrucciones, a fin de que puedan evaluar la conveniencia de mantenerlas o utilizar un sistema alternativo de traspaso de fondos.

Sobre la base de estos razonamientos, el Servicio estimó que las entidades no se habían ajustado a las buenas prácticas bancarias, ya que habían adeudado a sus clientes, en concepto de comisión por la ejecución de transferencias, sin previo aviso, unos importes desproporcionados en relación con el servicio que habían prestado.

Falta de transparencia en el cobro de comisiones

Entidades: **BANCA JOVER (actualmente integrada en CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID).—Reclamación n.º 1851/99.**

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 1991/99.

BANCO SABADELL.—Reclamación n.º 1811/99.

La Banca Jover (expediente n.º 1851/99) cobró a su cliente la comisión que tenía registrada en su folleto de tarifas por la ejecución de una transferencia a otra entidad crediticia. Sin embargo, el reclamante sostenía que antes de ordenar la transferencia, el director de la sucursal le informó de los gastos que se devengarían por la operación, información que estimó conforme y sobre la base de la misma ordenó realizar la operación. A pesar de ello, los gastos que le comunicaron eran de importe considerablemente inferior a los que finalmente le repercutieron. La entidad, por su parte, se ceñía en sus alegaciones a la legalidad formal de la comisión cobrada, sin hacer referencia a la existencia o no del pacto invocado por el cliente. Partiendo de estas circunstancias, se desprende una clara desinformación, de la que era responsable la entidad, e, incluso, la existencia del pacto previo invocado por el reclamante, lo que suponía que el cobro de la comisión, en la cuantía en que se llevó a efecto, había supuesto un incumplimiento por parte de la entidad, que merecía el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

En el expediente relativo al Banco Español de Crédito (n.º 1991/99), el reclamante discrepaba con el incremento, sin previo aviso, del importe de la comisión que le venía cobrando la entidad por el abono de una pensión que recibía del extranjero. Acreditado en el expediente que el banco no había comunicado al cliente la modificación de la comisión, el Servicio estimó que esta actuación no era conforme a las buenas prácticas bancarias, ya que el aviso previo al cliente era esencial, a fin de que este pudiera decidir acerca de si quería o no continuar solicitando la prestación del servicio a la entidad reclamada. Además, en una concreta mensualidad de la pensión, la entidad aplicó la comisión por transferencia ordinaria, pues así se recibió en Banejo, por error de la entidad ordenante; no obstante, el Servicio estimó que tan pronto como advirtió el error existente debió haber modificado la comisión que había percibido y ajustarla al concepto que realmente procedía,

cosa que no hizo, por lo que en este punto se apreció que la entidad también había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

El Banco de Sabadell (expediente n.º 1811/99) no informó a la sociedad reclamante de la comisión que tenía tarifada para la recepción de órdenes de transferencia del extranjero, pese a que el cliente había solicitado en un determinado momento información sobre el citado servicio, dado que tenía que recibir unos pagos de una determinada entidad radicada en el extranjero. Una actuación acorde a las buenas prácticas bancarias habría requerido que la entidad hubiese informado correctamente a su cliente acerca de que la operativa que él planteaba se encontraba sujeta al cobro de comisiones; de este modo, se habría evitado que el reclamante se viera sorprendido por el adeudo de las mismas o, en su caso, podría haber optado por no realizar la operación. En cualquier caso, esta actuación no observada por la entidad habría redundado en beneficio de los principios de claridad y transparencia, así como de la confianza mutua que debe regir en las relaciones banco-cliente.

Cobro de comisiones indebidas

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 2091/99.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria adeudó al reclamante una comisión por cada abono que realizaba en su cuenta, procedente de la pensión que aquel recibía del extranjero; la cantidad adeudada respondía a la establecida en las tarifas de la entidad para operaciones con el exterior, transferencias y órdenes de pago recibidas, órdenes de pago de pequeña cuantía, liquidadas a favor de pensionistas. En el caso concreto de este expediente, la pensión se recibía a través de una entidad de crédito española que tenía suscrito un convenio con el organismo ordenante, mediante el cual se canalizaban a través de esta entidad los pagos a pensionistas españoles, sin gastos para los mismos. Por consiguiente, el Servicio consideró que en el presente caso no estaba justificada la aplicación de la tarifa para operaciones procedentes del exterior, ya que si bien el ordenante inicial de las pensiones era un no residente, la entidad reclamada recibía los fondos directamente de una entidad de crédito residente y en pesetas, por lo que, en principio y a falta de otra argumentación que lo justificara, debía darse al abono el mismo tratamiento que se daría a cualquier abono de una transferencia interior. Por este motivo, el Servicio concluyó que la entidad había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el Régimen Jurídico de las Transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea

**Entidades: BANCO ATLÁNTICO.—Reclamación n.º 537/00.
BANKOA.—Reclamación n.º 934/00.**

BANKINTER.—Reclamaciones n.º 823/00 y n.º 993/00.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 1318/00.

El artículo séptimo, apartado primero, de la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el Régimen Jurídico de las Transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea, dispone textualmente lo siguiente:

«Artículo 7.º Obligación de efectuar la transferencia con arreglo a las instrucciones del ordenante.

1. La entidad del ordenante estará obligada, una vez aceptada la orden de transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea, a ejecutarla por su importe total, a menos que el ordenante haya especificado que los gastos relativos a la transferencia deban correr total o parcialmente a cargo del beneficiario; en este último caso, la entidad del ordenante deberá comunicar tales especificaciones a la entidad del beneficiario y a las entidades intermedias, cuando existan.

La entidad del beneficiario y las entidades intermedias situadas en España estarán igualmente obligadas a ejecutar dicha transferencia por el importe que hayan recibido de la entidad ordenante o de la entidad intermediaria que haya intervenido anteriormente, a menos que estas hayan comunicado que el beneficiario deba correr, total o parcialmente, con los gastos relativos a la transferencia.

Lo dispuesto en el párrafo anterior no prejuzga la posibilidad de que la entidad de crédito del beneficiario facture a este los gastos relativos a la gestión de su cuenta, de conformidad con las normas y prácticas aplicables. Sin embargo, la entidad no podrá utilizar dicha facturación para incumplir las obligaciones que establece dicho párrafo».

Pues bien, en todos los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas cobraron a sus clientes (que eran beneficiarios de transferencias incluidas en el ámbito de aplicación de esta Ley) diversas cantidades en concepto de comisión, quebrantando las disposiciones de la norma, ya que no acreditaron que el ordenante de las mismas hubiera indicado que los gastos de las operaciones fuesen, total o parcialmente, a cargo de los beneficiarios. Por este motivo, el Servicio estimó que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA

Abono de transferencias en cuenta distinta a la indicada en la orden

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 949/00.

BANKINTER.—Reclamación n.º 765/00.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas recibieron sendas transferencias a favor de los re-

clamantes, para ser abonadas en las cuentas que estos mantenían en las mismas. Sin embargo, en lugar de abonar los fondos en las cuentas destinatarias, conforme a las indicaciones recibidas, las entidades reclamadas procedieron a aplicar las cantidades, directamente, a diferentes posiciones deudoras, en ejercicio del derecho de compensación que manifestaban ostentar. En estas circunstancias, el Servicio estimó que lo procedente hubiera sido abonar las transferencias en las cuentas destinatarias y, a continuación, en caso de que concurrieran los requisitos pertinentes, proceder a la compensación, a la vez que comunicar esta decisión a los interesados, con el fin de ofrecerles la máxima información posible. Por tanto, al haber omitido las entidades las actuaciones descritas —aviso a los interesados y anotación en las cuentas de abono antes de compensar—, el Servicio estimó que su proceder no había ofrecido la transparencia exigible y, por ello, que habían quebrantado las buenas prácticas bancarias.

Retrocesión de transferencias sin consentimiento de los interesados

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.—Reclamación n.º 988/00.

UNICAJA.—Reclamación n.º 99/00.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.—Reclamación n.º 2214/99.

Las entidades reclamadas retrocedieron las transferencias que previamente habían abonado en las cuentas de los reclamantes, sin previo aviso y a instancia de quienes en un primer momento habían ordenado la ejecución de estas operaciones. Pues bien, una vez asentada la transferencia en la cuenta destinataria, el Servicio considera que la entidad receptora no está facultada para retrocederla en virtud de simples instrucciones del ordenante, ya que las cantidades abonadas en cuenta no pueden ser extornadas si no media el oportuno consentimiento del beneficiario o la preceptiva orden o mandato legal. Por tanto, si el ordenante se dirige a la entidad solicitando dicha retrocesión, aquella debe negarse a admitir la contraorden, por lo que cualquier actuación que no se ajuste a lo que acabamos de señalar (como sucedió en los casos enumerados en este epígrafe) debe estimarse constitutiva de mala práctica bancaria.

Ejecución de transferencias sin mediar el consentimiento del titular de la cuenta

Entidad: BANCO DEL COMERCIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 2259/99.

En este caso, el Banco del Comercio ejecutó diferentes transferencias de fondos con cargo a la cuenta del reclamante, sin el pertinente respaldo documental y sin la firma del ordenante, ya que no se habían cursado por escrito las referidas órdenes de transferencia. Por este motivo, debía

reputarse responsable a la entidad de las discrepancias que posteriormente surgieron sobre la autría y legitimidad de las mismas, de modo que, aun reconociendo las especiales circunstancias que concurrían en la presente reclamación —transcurso de bastante tiempo hasta que el reclamante formuló su reclamación, tratarse de un modo habitual de proceder con el cliente afectado, ...—, el Servicio estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

FALTA DE DILIGENCIA

Falta de diligencia en la tramitación de transferencias

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 785/00.

BANCO POPULAR ESPAÑOL.—Reclamación n.º 1069/00.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamaciones n.º 1586/00, n.º 872/00 y n.º 383/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO y BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 28/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 630/00.

Todos los expedientes de este epígrafe tienen en común que las entidades reclamadas no emplearon la diligencia necesaria al tramitar las transferencias que ordenaron o recibieron los reclamantes. El Servicio pudo apreciar que la intervención de todas ellas había sido desafortunada e impropia de entidades que profesionalmente se dedican a estos cometidos; en definitiva, habían incurrido en faltas de diligencia que no se ajustaban a la buena práctica bancaria. Las concretas situaciones en que se pusieron de manifiesto tales faltas y que concurrieron en cada uno de los expedientes, las exponemos a continuación: el Banco Santander Central Hispano, como entidad destinataria de una transferencia ordenada por el reclamante, demoró varios días el abono en la cuenta del organismo beneficiario, lo que originó que el pago no se recibiera dentro del plazo pertinente y los consecuentes gastos y recargos (expediente n.º 785/00); el Banco Popular Español aceptó y ejecutó una orden de transferencia a favor de la reclamante, tal como había sido ordenada, pero días más tarde, y sin previo aviso, anuló el abono, sin acreditar tampoco el destino dado a los fondos (expediente n.º 1069/00); el Banco Español de Crédito no instó a los bancos corresponsales intervinientes en la ejecución de una transferencia ordenada por el reclamante a que gestionaran más eficazmente la orden, ante la demora en que estaban incurriendo en situar los fondos en la entidad extranjera que el reclamante había indicado (expediente n.º 1586/00); también el Banco Español de Crédito (expediente n.º 872/00) devolvió la transferencia que en concepto de pensión recibió a favor del reclamante, sin justificar el motivo de la devolución y pese a que el reclamante era cliente antiguo de la entidad y recibía habitualmente su

pensión por ese procedimiento; en el otro expediente relativo al Banco Español de Crédito (n.º 383/00) se puso de manifiesto la demora en que incurrió la entidad en rectificar el error que había cometido, consistente en abonar la transferencia recibida a favor de la reclamante en una cuenta abierta con la misma numeración en una sucursal diferente, lógicamente, a nombre de un tercero; en el expediente n.º 28/00, la falta de diligencia concurrió tanto en la actuación de la entidad emisora, de sendas transferencias ordenadas por el reclamante, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, como en la de la entidad receptora de las mismas, Banco Santander Central Hispano: esta última, por abonar las transferencias a persona diferente de la indicada en la orden, lo que retrasó casi tres meses la devolución a la entidad emisora, mientras que esta demoró dos meses el abono de una de ellas en la cuenta del ordenante, aplicando además una valoración incorrecta al apunte; el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 630/00) no solo ejecutó por error una transferencia con cargo a la cuenta del reclamante, sino que también empleó un tiempo excesivo en resolver definitivamente la incidencia.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Falta de información o documentación deficiente

Entidades: **BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 1247/00.**

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.—Reclamaciones n.º 427/00 y n.º 428/00.

BANCAJA.—Reclamación n.º 1364/00.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1247/00) no aportó al expediente —según manifestaba, por no haberla podido localizar— copia de la orden de transferencia cursada por un determinado organismo, cliente de la entidad, cuyo importe debía ser abonado al reclamante, también en la entidad, lo que impidió al Servicio comprobar el origen del error que se había cometido: en efecto, la transferencia fue abonada a una persona diferente, pero la falta de dicha documentación ocasionó que no pudiera determinarse si el error era imputable al organismo ordenante de la transferencia o a la propia entidad reclamada. De este modo, se puso de manifiesto el incumplimiento en que había incurrido la entidad de la obligación impuesta por la normativa mercantil sobre conservación de documentos.

En los expedientes relativos a la Caja de Ahorros Provincial San Fernando (n.º 427/00 y n.º 428/00), los resguardos o comprobantes de unas transferencias emitidos por la caja presentaban diversas deficiencias o anomalías: los importes de comisión, gastos y suma transferida consignados en los documentos eran erróneos. Por este motivo, el Servicio estimó que la entidad no había observado la transparencia y claridad que deben aunar los documentos bancarios.

Bancaja (expediente n.º 1364/00), ni proporcionó al reclamante ni aportó al expediente la orden de transferencia cursada por el cliente, lo que impidió comprobar si la orden era o no legítima y si estaba correctamente cumplimentada y firmada. Lógicamente, esta falta de información fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

GRUPO IV

CHEQUES, LETRAS DE CAMBIO, PAGARÉS, RECIBOS Y OTROS EFECTOS

COMISIONES

Cobro indebido de comisiones por devolución de cheques, letras y otros efectos

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.—
Reclamación n.º 1682/99.

CAJA RURAL DE CIUDAD REAL.—Reclamación n.º 2201/99.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.—Reclamación n.º 2256/99.

En estos casos, los reclamantes entregaron a sus respectivas entidades diversos efectos, bien para que gestionaran su cobro, bien para su descuento. Tras su presentación a las correspondientes entidades de los deudores, los efectos resultaron devueltos y las entidades reclamadas cobraron a sus clientes las comisiones de devolución que tenían tarifadas. Verificada la correspondencia de las comisiones adeudadas con las tarifadas por cada entidad, excepto en el caso del expediente n.º 2201/99, en que la Caja Rural de Ciudad Real cobró una comisión superior a la tarifada, el Servicio estimó, a priori, que su cobro era formalmente correcto. Sin embargo, concurrió en todos estos expedientes una circunstancia que llevó al Servicio a concluir que la actuación de las entidades no había sido correcta: así, no habían advertido a sus clientes, en la factura de presentación de los efectos o de algún otro modo, que existían comisiones que podían devengarse por el impago de los documentos, para que de esa forma los interesados conocieran de antemano, con total claridad, las condiciones económicas de las operaciones concertadas. En suma, la actuación de las entidades no se estimó ajustada a las buenas prácticas bancarias, al haber adeudado unas comisiones de cuya existencia no habían advertido previamente a los clientes.

Cobro de comisiones por devolución de cheques, letras y otros efectos, devengadas como consecuencia de actuaciones desafortunadas de las entidades implicadas

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA y CAJA RURAL DE ALICANTE.—Reclamación n.º 354/00.

BANCA PUEYO y CAJA RURAL DE EXTREMADURA.—Reclamación n.º 923/00.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA) y CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.—Reclamación n.º 2159/99.

BANCO ZARAGOZANO y BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 113/00.

BANCAJA y BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 1171/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 1573/99 y n.º 1015/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 660/00.

A diferencia de los casos enumerados en el epígrafe anterior, en los que concurría el supuesto de hecho para el devengo de la comisión por devolución, en los expedientes de este apartado no ocurría lo mismo; en estos casos las devoluciones no habían venido motivadas por causas atribuibles a los deudores de los efectos, sino que se produjeron como consecuencia de actuaciones desafortunadas, de uno u otro modo, de las entidades implicadas en la gestión de cobro. Las particulares situaciones que dieron lugar a los informes desfavorables del Servicio fueron las siguientes:

En el expediente n.º 354/00, el reclamante había solicitado al Banco Bilbao Vizcaya Argentaria la gestión de cobro de un pagaré que estaba domiciliado en una cuenta de la Caja Rural de Alicante; pues bien, el documento fue presentado al cobro en sucesivas ocasiones, resultando devuelto en todas ellas por unos supuestos datos erróneos contenidos en el mismo, que no fueron concretados ni acreditados por ninguna de las dos entidades intervinientes. En suma, el Servicio consideró que el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria había vulnerado lo aconsejado por las buenas prácticas y usos bancarios, tanto por haber repercutido al interesado la comisión por devolución del pagaré, sin haber advertido previamente al reclamante de su existencia, como por haberle dado versiones distintas y contradictorias de los motivos por los que había sido devuelto

el pagaré en cuestión. Por su parte, el proceder de la Caja Rural de Alicante también mereció la opinión desfavorable del Servicio, por cuanto su postura de no explicar las razones por las que se produjeron las sucesivas devoluciones del pagaré había sido abiertamente contraria a lo recomendado por las buenas prácticas y usos bancarios.

En los expedientes n.º 923/00, n.º 2159/99, n.º 113/00 y n.º 1171/00, la devolución de los efectos que los reclamantes habían entregado, respectivamente, a Banca Puyo, Argentaria, Banco Zaragozano y Bancaja, se produjo como consecuencia de errores imputables a las entidades libradas o domiciliarias o a discrepancias operativas entre las primeras y estas últimas (Caja Rural de Extremadura, en el primero de ellos, Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha, en el segundo, y Banco Santander Central Hispano, en los otros dos). Por ello, el Servicio consideró que la actuación tanto de las entidades presentadoras como de las entidades libradas o domiciliarias había sido contraria a las buenas prácticas y usos bancarios, pues, sabedoras de que las devoluciones en modo alguno habían sido imputables a los reclamantes, permitieron que fueran estos los que soportaran las consecuencias perjudiciales de las mismas.

Sobre este particular, la opinión del Servicio es que las entidades presentadoras no pueden pretender obtener lucro de sus clientes o de terceros en términos de «comisión por devolución», en la medida en que la incidencia no responda a un hecho o circunstancia del que sea responsable alguno de los sujetos —acreedor o deudor— de la relación cambiaria, sino única y exclusivamente a errores de alguna de las entidades crediticias intervinientes; estas equivocaciones, en todo caso, deberían dilucidarse ante el organismo de dirimencias interbancarias competente, pero nunca pueden dar lugar a que se trasladen las consecuencias de esas equivocaciones a quienes no son responsables de ellas.

Similar fue el supuesto analizado en el expediente n.º 1573/99, en el que el Servicio, en consonancia con este criterio, apreció que la actuación del Banco Santander Central Hispano había sido contraria a las buenas prácticas bancarias, ya que había cobrado a su cliente una comisión por devolución y había mantenido el cargo de la cantidad adeudada, pese a conocer que la incidencia se había producido como consecuencia de un error que había cometido la entidad librada y que había rectificado tan pronto como fue advertido.

En otra de las reclamaciones relativas al Banco Santander Central Hispano (n.º 1015/00), el reclamante entregó en gestión de cobro un cheque librado contra una entidad extranjera. El citado banco no acreditó en el expediente haber realizado esta gestión de cobro, de forma que todo apuntaba a que había extraviado el cheque, tal como sostenía el reclamante. Pese a ello, la entidad cobró, mes y medio después, una comisión por devolución, que el Servicio

no estimó acorde a las buenas prácticas bancarias; en efecto, faltaba el presupuesto de hecho necesario que justificara su devengo, ya que no acreditó haber presentado el cheque a la entidad librada. Por ello, el Servicio no pudo constatar que concurriera la causa que justificara el devengo de la comisión, por lo que su repercusión se estimó improcedente.

En la misma fecha de vencimiento de unos pagarés (expediente n.º 660/00), la sociedad reclamante, en su condición de deudora de los efectos, realizó la provisión de fondos necesaria en la cuenta domiciliaria de los mismos para hacer frente a su obligación de pago; sin embargo, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria procedió a devolverlos al presentador, sin esperar a agotar completamente el día del vencimiento, ni justificar las causas por las que no lo había hecho. De esta forma, la entidad privó a su cliente de la posibilidad de cumplir con su obligación en el mismo día del vencimiento, lo que originó el consiguiente devengo de los gastos de devolución que cobró a su proveedor la entidad presentadora y que fueron repercutidos por esta a la sociedad reclamante. El Servicio entendió que esta actuación del banco reclamado había resultado contraria a las buenas prácticas bancarias, por no haber defendido convenientemente los intereses de su cliente.

Aplicación incorrecta de la tarifa de comisiones

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 2084/99.

CAJA RURAL DE CIUDAD REAL.—Reclamación n.º 2201/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 1943/99.

En el expediente n.º 2084/99, el reclamante mostraba su desacuerdo con las comisiones que le cobró el Banco Santander Central Hispano por la negociación de dos cheques ingresados en su cuenta, librados contra otra cuenta en la misma entidad. Analizado el expediente, el Servicio consideró que en este supuesto la entidad de crédito reclamada había prestado un servicio a su cliente, consistente en la gestión de cobro de dos cheques, pero no parecía admisible considerar que estuviéramos ante una negociación de los mismos. En efecto, al tratarse de dos cheques librados contra una cuenta en la propia entidad, esta no tenía que presentarlos a compensación, limitándose, por tanto, a comprobar la existencia de saldo en la cuenta de cargo y la autenticidad de la firma. Por ello, y sin perjuicio de que la entidad pudiera percibir una comisión por el servicio que había prestado, se consideró que la entidad reclamada no se había ajustado en este caso a las buenas prácticas y usos bancarios, ya que había percibido una comisión tarifada para un supuesto de hecho diferente al que en realidad concurría en el expediente.

En la reclamación relativa a la Caja Rural de Ciudad Real (n.º 2201/99), el cliente entregó a la citada entidad un efecto para que gestionase su cobro ante la domiciliataria. El Servicio estimó que, en esta ocasión, la caja rural no había aplicado correctamente su tarifa de comisiones, ya que había cobrado al reclamante, por el servicio prestado, la comisión que tenía tarifada para los efectos no domiciliados, en lugar de la prevista en sus tarifas para los domiciliados. En suma, dado que el efecto reunía características suficientes para considerarlo incluido en este último grupo, el Servicio concluyó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1943/99, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria cobró al reclamante una comisión por la emisión de un cheque bancario; el cheque en cuestión fue emitido en pesetas contra una cuenta de «no residente», pero la entidad aplicó el epígrafe de sus tarifas correspondiente a operaciones en moneda extranjera contra pesetas o euros. A la vista de las circunstancias concurrentes, el Servicio estimó que la comisión cobrada por la entidad no había sido la procedente, ya que en este caso no se había producido una operación de características que justificaran la aplicación de las tarifas sobre extranjero; en su caso, lo serían las comisiones o gastos legalmente establecidos en las tarifas para las operaciones en pesetas o euros. Por este motivo, el Servicio estimó que el banco reclamado no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

Falta de transparencia en el cobro de comisiones

Entidad: **BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 650/00 y n.º 994/00.**

En los expedientes de este epígrafe, el Banco Santander Central Hispano no informó adecuadamente a los reclamantes de las comisiones que cobraría por la emisión de sendos cheques bancarios que habían solicitado. En la reclamación n.º 650/00, el banco cobró una determinada comisión, por dicha gestión, sin haberlo hecho cuando poco tiempo antes había emitido otro cheque bancario. Este proceder ponía de manifiesto una modificación en el trato de favor que hasta entonces había dispensado al cliente, truncando las expectativas que este podía haberse creado sobre las condiciones en que se realizaría la operación.

Por su parte, en la reclamación n.º 994/00, el banco indicó al reclamante que la comisión sería de una determinada cuantía, pero el cargo definitivo, tras la emisión del cheque bancario, fue de una cantidad notablemente superior. El Servicio estimó que en ambos casos la entidad reclamada no había observado la transparencia exigible en las relaciones banco-cliente y, por tanto, había quebrantado las buenas prácticas bancarias: en el primer caso, por no ha-

ber informado previamente al interesado del cambio de criterio respecto a las condiciones a aplicar; en el segundo, por informar de modo incorrecto acerca de tales condiciones.

Cobro de comisiones indebidas

Entidades: **BANCO DE MURCIA.—Reclamación n.º 2217/99.**

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamaciones n.º 861/00 y n.º 1355/00.

El Banco de Murcia (expediente n.º 2217/99) cobró a la asociación reclamante unas comisiones de gestión de cobro de recibos superiores a las pactadas en el contrato de colaboración suscrito entre los interesados. La asociación reclamante se dirigió en numerosas ocasiones al banco, a fin de que retrocediera las cantidades indebidamente cobradas, pero su pretensión solo fue atendida después de la presentación de su reclamación ante el Servicio. Además, el banco no rectificó correctamente la situación, ya que no hizo coincidir la fecha valor de los apuntes de abono con los cargos originarios. En definitiva, el Servicio concluyó que, por todos estos motivos, la actuación del Banco de Murcia no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En el convenio suscrito en su día entre el banco reclamado y el colectivo al que pertenecía el reclamante (expediente n.º 861/00) se establecía que las cuentas corrientes de estos estarían exentas del cobro de ciertas comisiones, entre otras, la de ingreso de cheques en cuenta. Pues bien, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria no respetó las condiciones pactadas, ya que cobró al reclamante una comisión de este tipo. Aunque la entidad manifestó en sus alegaciones que había dado orden de retrocederla, el Servicio estimó que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, no solo por el cobro indebido, sino también por la falta de diligencia en que incurrió al resolver la incidencia, provocando trámites y reclamaciones innecesarios por un cobro claramente improcedente.

El Banco Bilbao Vizcaya (expediente n.º 1355/00) cobró al reclamante una comisión por la gestión de cobro de un cheque que aquel entregó para cancelar el préstamo que le había concedido. El Servicio estimó que esta actuación vulneraba el espíritu de la normativa de disciplina bancaria, que exige que las comisiones respondan a servicios efectivamente prestados a los clientes. En este supuesto, que se cobrarán al cliente gastos de negociación del cheque no resultaba correcto, al ser la propia entidad la designada en el documento para su cobro; por ello, no se estaba prestando ningún servicio de compensación al cliente, sino que la gestión la efectuó la entidad de crédito en su propio favor. En suma, el cobro, en estas circunstancias, de la comisión controvertida no se estimó ajustado a las buenas prácticas bancarias.

DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA

Actuación unilateral de la entidad

Entidad: **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 2246/99.**

En este supuesto, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria y el reclamante mantenían ciertas discrepancias como consecuencia de haber procedido al pago de un cheque que el reclamante reputaba manipulado. En un primer momento, la entidad retrocedió de la cuenta del reclamante el cargo de la cantidad por la que el cheque había sido pagado, pero, posteriormente, tras conocer el resultado de un dictamen pericial (y el archivo de las actuaciones judiciales abiertas contra el presunto autor del delito) en el que se determinaba que el cheque había sido extendido por el titular de la cuenta, decidió anular el abono que había efectuado. Dejando a un lado la cuestión de la manipulación o no del cheque, el Servicio concluyó que la actuación de la entidad no había sido correcta: el cargo lo realizó sin previo aviso, en descubierto y casi dos años después del abono anulado, aspectos estos que no se estimaron constitutivos de buena práctica bancaria, ya que al menos debió haber advertido al reclamante de la decisión que había adoptado, para permitirle así que tomara las medidas que estimase oportunas.

FALTA DE DILIGENCIA

Falta de diligencia en el pago de efectos

Entidades: **CITIBANK ESPAÑA.—Reclamación n.º 1506/00.**

CAJA RURAL DE ALMERÍA.—Reclamación n.º 1806/99.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.—Reclamación n.º 2481/99.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ.—Reclamación n.º 1994/99.

BANKINTER.—Reclamación n.º 596/00.

CAJA DE AHORROS DE MURCIA.—Reclamación n.º 23/00.

SOLBANK SBD.—Reclamación n.º 26/00.

En el expediente referido a Citibank España (n.º 1506/00), el reclamante intentó el cobro en efectivo de un cheque conformado, siendo denegado el pago hasta el día hábil siguiente, al parecer, por motivos de seguridad y por carecer la sucursal de efectivo suficiente. En relación con este asunto, el Servicio estima que las entidades vienen obligadas, salvo que aleguen la existencia de una causa objetiva que así lo impida, a realizar tales pagos el mismo día en que sean requeridas para ello. Pues bien, en este supuesto, el banco no acreditó que careciera de efectivo suficiente, ni ofreció tampoco en ese momento al cliente la posibilidad de obtener el importe del cheque, bien acudiendo a otras oficinas o bien a través de algún medio de pago

alternativo. En consecuencia, esta negativa injustificada del banco al abono en efectivo del importe del cheque se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1806/99, la Caja Rural de Almería rechazó el abono de un pagaré librado por su cliente. La cuenta de cargo contaba con saldo para atender aproximadamente el noventa por ciento del importe, pero no la totalidad; la entidad procedió a su devolución por el importe total. El Servicio estimó que aunque la entidad no venía obligada legalmente a realizar el pago parcial, las circunstancias concurrentes hubieran aconsejado que actuase de ese modo, en interés de su cliente; al no hacerlo así, se estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

La Caja General de Ahorros de Granada (expediente n.º 2481/99) no empleó la diligencia necesaria al atender el pago de un cheque extendido nominativamente a favor de la asociación reclamante. El cheque se ingresó en la cuenta de un tercero, para lo cual hubiera sido necesario que estuviese debidamente endosado o con un endoso en blanco, en ambos casos mediante la firma del representante de la asociación, como endosante. Sin embargo, no parecía que en este caso concreto concudiese este requisito, lo cual quedaba aún más en entredicho ante la ausencia de algún sello, antefirma o referencia escrita que permitiese confirmar o corroborar esa pretendida autoría. Por tanto, el Servicio apreció que la caja no había sido lo diligente que exigen las buenas prácticas y usos bancarios al proceder a la validación de la corrección del endoso que constaba en el documento, ya que no había realizado las pertinentes comprobaciones acerca de la regularidad de la transmisión del título.

En el expediente n.º 1994/99, la Caja General de Ahorros de Badajoz devolvió un recibo que el reclamante tenía domiciliado en su cuenta corriente, ya que en la presentación se indicó erróneamente el número de cuenta y el segundo apellido. No obstante, el Servicio pudo comprobar que el dato del primer apellido era correcto, así como el número de sucursal donde estaba abierta la cuenta, lo que probablemente hubiera permitido, con cierta facilidad, localizar los datos de domiciliación correcta. No realizó estas comprobaciones la entidad reclamada, ni, en su defecto, contactó con la entidad presentadora a fin de aclarar los datos de la domiciliación; al contrario, devolvió sin más el recibo, indicando como motivo de devolución el de incoherente, cuando lo oportuno hubiera sido por datos de domiciliación incorrectos. Por todo ello, el Servicio estimó que la actuación de la caja no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Bankinter (expediente n.º 596/00) bloqueaba la cuenta del reclamante días antes de adeudar los recibos que este tenía domiciliados y por el importe de los mismos. Además, no acreditó haber adoptado las medidas necesarias para subsanar esta anomalía en su forma de proceder, to-

do lo cual fue estimado por el Servicio contrario a las buenas prácticas bancarias.

La Caja de Ahorros de Murcia (expediente n.º 23/00) adeudó en la cuenta de la sociedad reclamante un pagaré con fecha de vencimiento de un año atrás; el día siguiente, a instancia de la sociedad reclamante, retrocedió el cargo en cuestión, pero otra vez volvió a efectuar el adeudo un día después, contraviniendo así las expresas instrucciones que había recibido en orden a la devolución del documento. En este caso, el pagaré no había sido presentado al pago hasta transcurrido un año desde su vencimiento, es decir, mucho tiempo después del plazo establecido legalmente. En estas circunstancias, el Servicio consideró que la entidad había vulnerado las buenas prácticas, por haber procedido a su adeudo directo en la cuenta del cliente sin haberse cerciorado previamente de su conformidad al pago. No solo esto, sino que además, una vez recibida la orden expresa del cliente de devolverlo en el plazo legal para ello, retrocedió el apunte, para volver a adeudarlo al día siguiente; este segundo adeudo, realizado contra las órdenes expresas del titular de la cuenta, se consideró contrario a los principios de buena fe y mutua confianza exigibles en las relaciones de las entidades con sus clientes. En definitiva, el Servicio estimó que la actuación de la entidad había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

Solbank (expediente n.º 26/00) adeudó en la cuenta del reclamante un recibo que este tenía domiciliado. Dicho adeudo generó un descubierto de cierta cuantía, ya que en la cuenta no había fondos suficientes para adeudarlo en su totalidad; días después, la entidad retrocedió el apunte, procediendo a la devolución del recibo. El contrato de cuenta establecía que los descubiertos se entenderían automáticamente formalizados, cada vez que concurriera una orden del cliente para cualquier tipo de disposición que pudiera determinar la situación de descubierto y la aceptación por el banco de dicha orden mediante el cargo correspondiente, sin necesidad de ningún otro requisito. Por tanto, una vez aceptado el descubierto mediante esta forma de proceder contractualmente estipulada, el Servicio estimó que el banco no estaba facultado, como hizo en el supuesto planteado, para revocar el consentimiento prestado, retrocediendo el apunte y devolviendo el recibo. Por este motivo, se estimó que la actuación de Solbank no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Falta de diligencia en la gestión de cobro de efectos

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamaciones n.º 2055/99 y n.º 1034/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 650/00, n.º 1527/00 y n.º 1801/99.

OPEN BANK (actualmente, PATAGON INTERNET BANK).—Reclamación n.º 265/00.

BANCO DE ANDALUCÍA.—Reclamación n.º 1914/99.

BANCO PASTOR.—Reclamaciones n.º 1938/99 y n.º 1885/99.

En su condición de presentadoras o libradas/domiciliarias de cheques, letras de cambio u otros efectos, las entidades reclamadas de los expedientes de este epígrafe no emplearon la diligencia esperada por su condición de profesional de estas operaciones de mediación, ya que en la gestión de cobro de los efectos incurrieron en actuaciones desafortunadas por unos u otros motivos, las cuales exponemos resumidamente a continuación: el aceptante de un efecto ordenó la devolución del mismo dado que el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 2055/99) lo había presentado al cobro días antes de su vencimiento; en ese mismo expediente, además, el banco reclamado incluyó al librado en un registro de impagados, no subsanando esta incorrección hasta meses después; retrocesión del abono en firme realizado por el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria en la cuenta del reclamante, por un cheque pagadero en el extranjero, remitiéndolo a continuación en gestión de cobro sin informar de ello al interesado, ni tampoco de las comisiones que se devengarían por la operación (expediente n.º 1034/00); devolución de un cheque en divisas por un error imputable a la división internacional del Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 650/00); demora en abonar a la sociedad reclamante el líquido de unos efectos descontados, extravío de los mismos y apertura unilateral de cuenta por parte del Banco Santander Central Hispano donde recoger la deuda que exigía a la sociedad reclamante, en tanto se resolvía el problema del extravío de las cambiales (expediente n.º 1527/00); demora de varios días en gestionar el cobro de un cheque entregado por el reclamante al Banco Santander Central Hispano, el cual estaba librado contra una cuenta en la propia entidad (expediente n.º 1801/99); demora de varios días en gestionar el cobro de un cheque ingresado a través de un cajero automático de otra entidad, lo que ponía de manifiesto un deficiente funcionamiento del servicio implantado por Open Bank (actualmente Patagon Internet Bank), sustitutivo de una red convencional de sucursales (expediente n.º 265/00); presentación al cobro de una remesa de pagarés que fueron rechazados por adolecer de errores informáticos imputables al Banco de Andalucía y falta de información al cliente acerca de los errores que había cometido (expediente n.º 1914/99); el Banco Pastor proporcionó una información deficiente acerca del plazo del que disponía el cliente para proceder a la devolución de un efecto adeudado en su cuenta, lo que impidió su extorno definitivo (expediente n.º 1938/99); el Banco Pastor (expediente n.º 1885/99) admitió el ingreso de un cheque nominativo en una cuenta, sin que al dorso figurase el endoso del beneficiario; además, ante la negativa del beneficiario a estampar el endoso en el documento, retrocedió el apunte de abono y entregó el original del documento a quien había hecho el ingreso, no al beneficiario del cheque.

Actuación incorrecta en relación con la devolución de efectos

Entidades: **BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 723/00.**

BANCA JOVER (actualmente integrada en CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID).—Reclamación n.º 425/00.

BANCO DEL COMERCIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 1551/99.

En el expediente n.º 723/00, la sociedad reclamante ordenó al Banco Santander Central Hispano que devolviese un efecto que había adeudado en su cuenta. Sin embargo, la entidad había extraviado el efecto, lo que, unido a que la retrocesión la realizó extemporáneamente, llevó a que la entidad presentadora no admitiese la devolución; ante ello, el banco reclamado optó por adeudar el efecto nuevamente en la cuenta del reclamante. El Servicio estimó que debía imputarse a la entidad tanto el extravío de la cambial como los inconvenientes e incidencias de ella derivados, por lo cual su actuación había resultado contraria a las buenas prácticas bancarias.

La Banca Jover (expediente n.º 425/00) no empleó la diligencia exigible a la hora de entregar a la interesada un cheque que había tomado en gestión de cobro y que había resultado devuelto, así como al asentar el apunte de retrocesión en la cuenta de la reclamante. En efecto, empleó un tiempo excesivo en realizar ambas operaciones, lo que el Servicio estimó contrario a las buenas prácticas bancarias.

El reclamante solicitó en diversas ocasiones al Banco del Comercio (expediente n.º 1551/99) aclaración de los concretos recibos que habían resultado devueltos, de entre aquellos que formaban parte de una remesa cuya gestión de cobro había realizado por cuenta del cliente. Pues bien, amparándose en que esta información podía obtenerla el reclamante a través del ordenador del que disponía, conectado al sistema informático del banco, la entidad se desentendió de la incidencia, lo que el Servicio estimó contrario a las buenas prácticas bancarias.

Devolución de efectos existiendo provisión de fondos

Entidades: **BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamaciones n.º 2333/99 y n.º 586/00.**

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 676/00.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.—Reclamación n.º 1565/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 439/00.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 1450/99.

En los expedientes de este epígrafe, las respectivas entidades implicadas rechazaron el pago o bien de cheques que

sus clientes habían librado contra cuentas de las que eran titulares o bien de letras de cambio o recibos domiciliados en cuentas de los deudores de estos efectos. En todos los casos, el Servicio estimó que la actuación de las entidades no había sido diligente, por la razón siguiente: las cuentas en las que debían adeudarse los efectos estaban dotadas de fondos suficientes con los que realizar el pago, ya fuera previamente a la presentación de los documentos, ya fuera simultáneamente mediante la entrega de diversos efectos que habían ingresado en esas cuentas. Al denegar el pago injustificadamente, el Servicio concluyó que la actuación de las entidades reclamadas no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Las entidades no ejecutan diligentemente las instrucciones recibidas

Entidades: **CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.—Reclamación n.º 302/00.**

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.—Reclamación n.º 1809/99.

CAIXA D'ESTALVIS LAIETANA.—Reclamación n.º 40/00.

CAJA RURAL DE ALMERÍA.—Reclamación n.º 2168/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 1890/99.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).—Reclamación n.º 2474/99.

En estos casos, las entidades reclamadas no atendieron diligentemente las instrucciones que habían recibido de los reclamantes, relacionadas con diversos aspectos de cheques u otro tipo de efectos. Las faltas de diligencia que el Servicio apreció en cada uno de los concretos expedientes, que llevaron a estimar que la actuación de las entidades había sido contraria a las buenas prácticas bancarias, fueron las siguientes:

La Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha (expediente n.º 302/00) adeudó en la cuenta de su cliente dos recibos sin su autorización; además, atendió en un primer momento la orden de retrocesión de los recibos cursada por el reclamante, para volver a adeudarlos días después. En suma, el Servicio entendió que la actuación de la entidad no había sido correcta, por dos motivos: de un lado, por adeudar inicialmente los recibos sin la pertinente autorización del titular y, de otro lado, por no ejecutar con la debida diligencia las instrucciones que el reclamante cursó para que procediese a la retrocesión de los recibos, ya que no ejecutó tales instrucciones dentro de los plazos de devolución establecidos.

En el expediente n.º 1809/99, la reclamante descontó un pagaré en la Caja General de Ahorros de Granada; previniendo que llegada la fecha de vencimiento el mencionado pagaré iba a resultar impagado, la reclamante ingresó en

su cuenta la cantidad suficiente para cubrir el valor del mismo, solicitando, al parecer, que la entidad realizara todas las actuaciones posibles para evitar los gastos de devolución. Ante ello, la caja decidió remitir el importe del pagaré a la cuenta domiciliataria, trayéndolo de la cuenta de su cliente, aunque sin contar con una autorización expresa de este; así, el efecto resultó pagado, pero no por los firmantes sino, sorprendentemente, por la beneficiaria del mismo, con lo cual privó a la reclamante del dinero y de las acciones legales que, en su caso, le hubieran podido corresponder.

El reclamante del expediente n.º 40/00 sostenía que tenía un pacto verbal con la Caixa D'Estalvis Laietana consistente en que, cuando emitiese una orden de pago contra cualquiera de sus cuentas y no tuviera saldo suficiente en la cuenta de cargo, la entidad procedería a traspasar las cantidades necesarias desde la otra. Pues bien, en este caso se puso de manifiesto que la entidad, incumpliendo este pacto y actuando de forma contraria a como lo había hecho en ocasiones anteriores, devolvió un cheque que el reclamante había librado contra una de sus cuentas, en lugar de traspasar desde la otra la cantidad necesaria para atenderlo. Este cambio de criterio en su actuación, sin advertirlo al interesado, no se estimó constitutivo de buena práctica bancaria.

La Caja Rural de Almería (expediente n.º 2168/99) demoró más de cuatro años el adeudo del importe de un cheque bancario cuya emisión solicitó el reclamante, lo que puso de manifiesto una falta de control interno a la hora de contabilizar sus operaciones, impropia de una entidad de crédito.

En el expediente n.º 1890/99, la reclamante dio orden al Banco Bilbao Vizcaya Argentaria para que no atendiera el pago de un cheque bancario emitido a solicitud suya y que el beneficiario había extraviado. A pesar de estas instrucciones, la entidad realizó el pago a un tercero, lo que denotaba un deficiente funcionamiento de su sistema operativo, puesto que no había detectado la presentación al cobro del cheque denunciado. Además, dos años y medio después de la incidencia, el banco adeudó en la cuenta de la reclamante el importe del cheque, sin previo aviso y sin la menor justificación de su proceder, anulando así el abono del importe del cheque, que tiempo atrás, y sin que nadie le hubiese obligado, había realizado. Todo ello fue considerado por el Servicio contrario a las buenas prácticas bancarias.

La reclamante del expediente n.º 2474/99 firmó un impreso de solicitud de un cheque en el que los únicos datos que recogía eran, la propia solicitud del cheque, el nombre del ordenante y el importe. Ante estas instrucciones, cuando menos poco claras, el banco decidió unilateralmente, por un lado, emitir un cheque al portador y, por otro, entregar ese cheque a una determinada persona, sin ponerse en contacto con su cliente para que concretara más su so-

licitud. El Servicio entendió que la entidad no había empleado la diligencia propia de un profesional experto y que no había observado la obligación de custodia del patrimonio de su cliente, toda vez que de la solicitud de un cheque bancario, sin designación de beneficiario, no podía inferirse que ese cheque se entregase a una persona distinta de la que lo había pedido, sin autorización expresa del solicitante.

NORMATIVA ESPECÍFICA

La entidad no atiende el pago parcial de un cheque

Entidad: CAIXA D'ESTALVIS LAIETANA.—Reclamación n.º 40/00.

El párrafo segundo del artículo 108 de la Ley Cambiaria y del Cheque establece lo siguiente: «El librado que tenga fondos a disposición del librador en el momento de la presentación al cobro de un cheque regularmente emitido está obligado a su pago. Si solo dispone de una provisión parcial, estará obligado a entregar su importe».

Pues bien, en este expediente, la entidad incumplió la obligación establecida en esa norma, puesto que procedió a la devolución de un cheque por su importe total, sin considerar que la cuenta librada presentaba saldo que hubiera permitido atenderlo en parte. Por tanto, al no haber observado el mandato contenido en el citado artículo 108, la actuación de la entidad fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Actuación incorrecta relacionada con la irrevocabilidad del cheque

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.—Reclamación n.º 818/00.

En este expediente, el reclamante discrepaba con el cargo en su cuenta de un cheque, puesto que había dado orden al Banco Bilbao Vizcaya Argentaria de que no lo pagara. La entidad, en este caso, no pudo atender las instrucciones de su cliente, según lo establecido en el artículo 138 de la Ley Cambiaria y del Cheque, el cual establece lo siguiente: «La revocación de un cheque no produce efectos hasta después de la expiración del plazo de presentación ...». Por tanto, el Servicio estimó que en ese aspecto concreto, la actuación de la entidad había sido correcta, puesto que respondía al cumplimiento fiel del mandato contenido en la norma. Sin embargo, consideró que el banco debió haber facilitado esa información al cliente desde el primer momento en que solicitó la revocación, para que de ese modo conociera que sus instrucciones no iban a poder ser cumplidas. Esta deficiente información al cliente constituía una actuación contraria a las buenas prácticas bancarias.

Responsabilidades derivadas de un aval cambiario

Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.—Reclamación n.º 1456/99.

El Banco Santander Central Hispano tomó al descuento unas letras de cambio a la sociedad reclamante, las cuales estaban domiciliadas en una tercera entidad; además, esta misma entidad prestó aval en las letras, garantizando su pago hasta sesenta días después del vencimiento. Las letras fueron presentadas al cobro en su momento y resultaron devueltas previa estampación de la correspondiente declaración equivalente al protesto, de acuerdo con lo requerido. Al recibir las el Banco Santander Central Hispano, adeudó a la sociedad reclamante, además del importe principal, ciertas sumas por los conceptos siguientes: comisión por devolución de efectos, comisión por la nueva gestión de recobro a la entidad avalista y comisión por declaración de impago e intereses de demora. Con posterioridad, el banco reclamado requirió al avalista el pago de los efectos, quien los atendió únicamente por su nominal, sin hacerse cargo de dichos gastos. El Servicio entendió que la entidad avalista respondía frente al tenedor de los efectos, tanto del nominal como de los intereses y gastos devengados, cantidades que el Banco Santander Central Hispano debía haber reclamado junto con el nominal al requerir de pago a la entidad avalista; sin embargo, no constaba en el expediente que lo hubiera hecho así, sino que optó por repercutir a su cliente dichos gastos. En estas circunstancias, el Servicio apreció que el Banco Santander Central Hispano había quebrantado las buenas prácticas bancarias, dado que una entidad que se dedica profesionalmente a estos cometidos debe cumplimentar las órdenes de sus clientes con el máximo rigor, defendiendo tanto sus intereses como los de aquel, por lo que no cabía admitir que tales gastos y comisiones se repercutiesen al reclamante.

Incidencia con el N.I.F. del tenedor de unos cheques

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.—Reclamación n.º 558/00.

La Caja de Ahorros de Madrid registró el número de identificación fiscal del reclamante cuando pagó a este varios cheques emitidos al portador por las empresas de las que aquel era apoderado. El artículo 15 del Real Decreto 338/1990, de 9 de marzo, por el que se regula la composición y la forma de utilización del número de identificación fiscal, según redacción dada por el Real Decreto 1393/1993, de 4 de agosto, establece que «las entidades de crédito exigirán la comunicación del número de identificación fiscal a las personas o entidades que presenten al cobro, cuando el abono no se realice en una cuenta bancaria, cheques emitidos por una entidad de crédito. También lo exigirán en el caso de cheques librados por personas distintas por cuantía superior a 500.000 PTA. En ambos casos deberá quedar constancia del pago del cheque así como de la identificación del tenedor que lo presente al cobro», indicando a continuación que las entidades deberán dejar constancia de los anteriores datos «en las matrices o duplicados de los cheques librados y en el reverso de los cheques abonados. En su defecto, deberán dejar constancia en los registros auxiliares, contables o de cualquier otro tipo utilizados para controlar estas operaciones y que permitan su comprobación posterior». De conformidad con esta normativa, el Servicio consideró que la entidad reclamada no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, al anotar, con motivo del pago de los cheques, el N.I.F. del reclamante en lugar del de la sociedad de la que era apoderado, cuando, según ella misma manifestaba, aquel estaba actuando en su representación.

GRUPO V

VALORES Y OPERACIONES CON DEUDA DEL ESTADO

COMISIONES

Adeudo de comisiones no previstas para el servicio prestado

Entidad: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— *Reclamación n.º 542/00.*

En un determinado momento, el reclamante decidió traspasar los valores que tenía depositados en Banesto a otra entidad de crédito; por esta operación, el banco cobró al cliente una comisión por la cancelación de los depósitos y otra por el traspaso de los valores. Analizada la documentación aportada al expediente, así como el folleto de tarifas de la entidad, el Servicio pudo comprobar que la primera comisión de las citadas estaba registrada en sus tarifas para el supuesto de títulos físicos, mientras que la segunda lo estaba para valores representados en anotaciones en cuenta. Por tanto, el Servicio estimó que el banco había actuado de forma contraria a las buenas prácticas bancarias, al facturar la comisión por la cancelación de los depósitos, previstas en las tarifas únicamente para el caso de títulos físicos y no para valores representados en anotaciones en cuenta —como era el caso—, siendo por otro lado incompatible el cobro de la comisión por la cancelación de los depósitos con la de traspaso de los valores.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Información deficiente en relación con diversos aspectos

Entidad: CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— *Reclamación n.º 2419/99.*

En este caso, el reclamante adquirió cierta cantidad de bonos del Estado a través de la caja de ahorros reclamada,

en concreto, mediante la adquisición de estos valores en Bolsa. Sin embargo, la entidad documentó indebidamente esta adquisición, ya que empleó el impreso correspondiente a operaciones con pacto de recompra, en lugar de utilizar el de las órdenes de compra en Bolsa; además, la caja dio de alta la operación en la Central de Anotaciones como si se hubiese tratado de una operación de suscripción. Por otro lado, el reclamante solicitó a la entidad que le aclarase si los valores se habían adquirido en Bolsa o directamente al Tesoro Público, sin que constase en el expediente que la caja hubiese facilitado las explicaciones pertinentes.

En opinión del Servicio, esta actuación no se ajustaba a los principios de claridad y transparencia informativa que deben estar presentes en las relaciones de las entidades con sus clientes, propios de las buenas prácticas bancarias, ya que resulta exigible la máxima diligencia en la cumplimentación de los documentos que soportan los contratos y operaciones y, en este caso, la entidad no la había empleado.

Defectos en el documento contractual

Entidad: BANCO POPULAR ESPAÑOL.— *Reclamación n.º 2341/99.*

En este expediente, quedó acreditado que el banco reclamado no había recogido la firma del titular en el contrato de compraventa de unas obligaciones del Estado con pacto de retrocesión. El Servicio apreció que esta omisión era contraria a las buenas prácticas bancarias.

GRUPO VI

TARJETAS DE CRÉDITO

COMISIONES

Cobro de comisión que no corresponde a la prestación de un servicio efectivo

Entidad: CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 2307/99.

Citibank España cobró las comisiones por reclamación de cuotas impagadas que tenía tarifadas e incluidas en el contrato formalizado con el reclamante, tras la falta de pago en la fecha de su vencimiento de las cantidades dispuestas con la tarjeta de crédito de la que era titular. Además de la inclusión en el folleto de tarifas y su debida constancia en el documento contractual, deben cumplirse una serie de requisitos adicionales para que el cobro de esta comisión sea procedente; entre otros, debe quedar acreditado que el devengo de la comisión está vinculado a la existencia efectiva de gestiones de reclamación realizadas ante el cliente deudor, algo que en el presente supuesto no quedó justificado por parte del banco. En suma, dado que la entidad no acreditó haber prestado el servicio correspondiente al devengo de la comisión, se estimó que su actuación había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

Falta de transparencia en el cobro de comisiones

Entidad: CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamaciones n.º 668/00 y n.º 1353/00.

En estos expedientes, los reclamantes discrepaban con el cobro por vez primera de comisiones por la renovación de sus tarjetas. Las comisiones cobradas estaban incluidas en las tarifas de la entidad, registradas en el Banco de España con anterioridad a su aplicación —en cumplimiento de la norma tercera de la Circular n.º 8/1990—, pero la caja no acreditó documentalmente haber cumplido con su obligación de comunicar previamente a los reclamantes su aplicación *ex novo*, de lo que se infería que su cobro había sido improcedente, habida cuenta que la carga de la prueba de la notificación al interesado recaía obviamente sobre la en-

tidad. Por este motivo, el Servicio estimó que la actuación de la caja había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisiones indebidas

Entidad: BANCO DE VALENCIA.— Reclamación n.º 2418/99.

En este supuesto, el reclamante discrepaba con la comisión que le cobró el Banco de Valencia por la obtención del justificante de una compra realizada fraudulentamente con su tarjeta de crédito, la cual le había sido sustraída con anterioridad. Pues bien, el Servicio estimó que el cobro de la comisión en este caso no había resultado conforme a las buenas prácticas bancarias, ya que no cabía admitir que la entidad repercutiese al interesado los gastos generados por la obtención de la factura justificativa de la compra cuestionada. En efecto, dado que la entidad tiene la obligación de justificar al cliente la existencia del crédito que le reclama, no cabe admitir que en esas circunstancias cobre al titular de la tarjeta una comisión, motivo este que llevó al Servicio a apreciar que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

DISCREPANCIA SOBRE APUNTES EN CUENTA

Adeudo en cuenta de operaciones no justificadas

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 728/00.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).— Reclamaciones n.º 43/00 y n.º 2371/99.

BANCAJA y BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 888/00.

DEUTSCHE BANK, S.A.E.— Reclamación n.º 745/00.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 2388/99.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1330/00 y n.º 2480/99.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 1720/99.

En estos casos, los reclamantes afirmaban que no habían realizado unas supuestas operaciones con tarjeta que las entidades habían adeudado en sus respectivas cuentas. Por su parte, las entidades no justificaron documentalmente que tales operaciones hubiesen sido efectuadas con las tarjetas de los reclamantes o bien no solicitaron a las correspondientes entidades o comercios la documentación justificativa de las operaciones reclamadas o lo hicieron, pero con excesiva demora, adoptando así una posición de total pasividad ante las quejas de los interesados. El Servicio considera, en consonancia con las disposiciones sobre la materia, que cuando surgen estas discrepancias las entidades deben estar en condiciones de justificar la realidad de las operaciones controvertidas, aportando el oportuno justificante, por lo que si no lo hacen así y optan por mantener los cargos cuestionados, sin justificar la procedencia de los apuntes, su actuación no puede considerarse ajustada a las buenas prácticas bancarias.

La entidad no actúa en defensa de los intereses del cliente

Entidad: CAIXA DE CREDIT DELS ENGINYERS.— Reclamación n.º 1473/00.

El reclamante manifestaba su disconformidad con varias operaciones en comercio con tarjeta adeudadas en su cuenta, pues afirmaba que no las había realizado y que la tarjeta había estado en todo momento en su poder. A diferencia de los supuestos expuestos en el epígrafe anterior, la Caja de Ingenieros aportó copia de los justificantes de compra controvertidos, de los cuales se desprendería que tales disposiciones habían sido efectuadas con la tarjeta del reclamante; por ello, el adeudo en cuenta de tales cantidades no se estimó contrario a las buenas prácticas bancarias. No obstante, en relación con la defensa de los intereses de su cliente, la valoración del Servicio fue distinta; en efecto, ante las diversas reclamaciones del interesado, la entidad simplemente solicitó los justificantes de las operaciones, sin que constara que hubiese intentado retroceder las operaciones cuestionadas a través de los cauces habilitados al efecto. El Servicio estimó que esta opción hubiera sido más aconsejable, habida cuenta de las discrepancias respecto a las firmas que manifestaba el titular y por haber estado el documento de tarjeta en su poder. En estas circunstancias, se consideró que la actuación de la caja reclamada se había apartado de las buenas prácticas bancarias, al no haber iniciado las acciones necesarias para atender, en la medida de sus posibilidades, los intereses de su cliente.

Retrocesión de los importes de unas ventas con tarjeta realizadas en los comercios de los reclamantes

Entidad: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 2001/99 y n.º 356/00.

En estos supuestos, el Banco Español de Crédito procedió a la retrocesión de los abonos efectuados en las cuentas de los reclamantes, correspondientes a diversas transacciones de venta realizadas con tarjeta de crédito a través de los terminales (TPV) de sus comercios; para ello, el banco argumentaba diversos incumplimientos contractuales por parte de los comercios. Pues bien, a la vista de los documentos contractuales formalizados por los interesados, no quedó suficientemente acreditado que los comerciantes hubiesen incumplido cualesquiera de las obligaciones impuestas a su cargo en los respectivos condicionados y, por tanto, las operaciones de retrocesión no se estimaron justificadas. Por este motivo, el Servicio concluyó que la entidad reclamada no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

Adeudo en cuenta del importe de una disposición en la que el cajero no dispuso el efectivo solicitado

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO y BANCA JOVER (actualmente integrada en CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID).— Reclamación n.º 2061/99.

La reclamante discrepaba con el cargo en su cuenta de cierta suma de dinero, correspondiente a una operación de reintegro de efectivo en un cajero automático de Banca Jover, en la que no se le dispuso cantidad alguna. Posteriormente, la entidad emisora de la tarjeta —Banco Español de Crédito— le abonó parcialmente el importe de la disposición, por lo que solicitaba la entrega de la cantidad restante. Tras la tramitación del expediente, quedó de manifiesto que hubo diversas reclamaciones de clientes usuarios del cajero en cuestión, por un importe superior al sobrante existente en el cajero al cierre del día, de modo que se efectuó un reparto proporcional ante la imposibilidad de poder determinar los hechos ocurridos.

Estas circunstancias, que no fueron negadas por Banca Jover, denotaban que esta entidad, aparte de señalar la cuantía del sobrante de ese arqueo, no fue capaz de determinar cuál o cuáles fueron las incidencias acaecidas en dicho cajero a sus usuarios, lo que llevó al Servicio a estimar que no había actuado conforme a las buenas prácticas bancarias. En el caso del Banco Español de Crédito, como banco emisor de la tarjeta, quedó de manifiesto que no solucionó a su cliente el problema planteado, ya que se limitó a abonar la cuantía transferida al efecto; obviamente, esta omisión en la defensa de los intereses de su cliente, se estimó constitutiva de mala práctica bancaria.

Descubierto provocado por la utilización de una tarjeta de débito

Entidades: BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 1370/00.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).— Reclamación n.º 43/00.

Los reclamantes exponían su disconformidad con diversos reintegros en cajero realizados con sus tarjetas de débito, que provocaron descubiertos en sus cuentas. El Servicio no pudo estimar correcto el proceder de las entidades, por haber permitido transacciones con tarjetas de débito superando el saldo disponible de las cuentas de cargo, ya que es bien sabido que el saldo de la cuenta funciona en las tarjetas de débito como límite de disposición. Además, permitir que una tarjeta de este tipo genere un saldo deudor crea en el cliente una situación de inseguridad, en relación con el clausulado firmado, que en nada es acorde con las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

FALTA DE DILIGENCIA

Demora en adeudar en cuenta disposiciones con tarjeta

Entidades: CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 1351/00.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 1647/99.

La Caja de Ahorros Provincial San Fernando (expediente n.º 1351/00) demoró más de tres años el cobro de unas operaciones presuntamente realizadas con la tarjeta del reclamante, sin acreditar que durante todo ese período hubiera realizado alguna gestión para conseguir el pago de las cantidades presuntamente debidas. Esta omisión denotaba una falta de diligencia y de control interno impropias de una entidad de crédito, que el Servicio no pudo estimar justificada por el proceso de fusión que siguió la entidad y con el que pretendía fundamentar la incidencia; por tal motivo, su actuación se consideró contraria a las buenas prácticas y usos bancarios.

En el expediente n.º 1647/99, el Servicio estimó que el método empleado por la Caja de Ahorros del Mediterráneo, para adeudar una operación de disposición de efectivo en cajero en la cuenta de su cliente, no había sido correcto ni ajustado a las buenas prácticas bancarias: en primer lugar, por la falta de diligencia con que actuó la caja al demorar el adeudo más de tres meses, plazo obviamente excesivo teniendo en cuenta los medios informáticos y tecnológicos existentes hoy en día; en segundo lugar, por haber procedido unilateralmente y sin previo aviso a adeudar la suma en descubierto y en una cuenta distinta a la domiciliataria de la tarjeta; por último, por facilitar una información incierta sobre la misma, ya que la operación se contabilizó bajo el concepto de «compra tarjeta», cuando se trataba, como hemos dicho, de una disposición de efectivo en cajero.

Tarjeta inoperativa por error de la entidad

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 114/00.

En el presente supuesto, la Caja de Ahorros de Madrid cometió diversos errores durante el proceso de emisión y recarga de la tarjeta monedero (VISA CASH) de su cliente: por un lado, la banda magnética del documento era defectuosa; por otro, tras entregar una nueva tarjeta, no abonó el saldo existente en la sustituida ni lo ingresó en la cuenta; por último, la reclamante se dirigió a distintas sucursales de la entidad sin que le dieran información suficiente sobre lo ocurrido. El Servicio consideró que la actuación de la Caja de Ahorros de Madrid no había sido diligente en la resolución de las sucesivas incidencias producidas, lo que produjo, como consecuencia, que la reclamante no pudiera disponer de la suma abonada a la tarjeta durante casi cuatro meses, ni a través del servicio que había contratado ni a través de la cuenta corriente; transcurrido ese período de tiempo la suma en cuestión se abonó en cuenta, pero ni siquiera se aplicó al abono la fecha de valoración correcta. Este cúmulo de errores llevó al Servicio a estimar que la actuación de la caja no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Falta de diligencia en el cumplimiento de las instrucciones recibidas

Entidades: CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 2011/99.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).— Reclamación n.º 2199/99.

En el expediente relativo a Citibank España (n.º 2011/99), la reclamante discrepaba con la falta de atención por parte del banco cuando solicitó la cancelación de sendas tarjetas supuestamente extraviadas mientras se encontraba de viaje en el extranjero. Analizados los documentos aportados, pudo comprobarse que el mecanismo de aviso de Visa Internacional, que no dependía de la entidad pero de cuyas anomalías sí era esta responsable, no había funcionado de manera adecuada: por un lado, la anulación se produjo con cierta demora con respecto a una de las tarjetas; por otro, la anulación de la otra tarjeta no llegó a materializarse, sin que la entidad reclamada efectuase gestión alguna encaminada a la clarificación de la incidencia. El Servicio estimó que esta actuación del banco había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 2199/99, el reclamante solicitó a Argentaria información acerca del saldo dispuesto en la tarjeta de crédito de la que era titular, con modalidad de pago aplazado, con el fin de realizar el pertinente ingreso y cancelarla definitivamente. La información que proporcionó la entidad fue incorrecta, ya que no tuvo en cuenta el importe del vencimiento en curso que ya estaba girado, pero pendiente de adeudo en la cuenta domiciliataria. Esta incidencia puso de manifiesto un deficiente control interno, que fue estimado contrario a las buenas prácticas bancarias.

Falta de diligencia en la emisión o cancelación de tarjetas

Entidades: **BANCO DE MURCIA.— Reclamación n.º 2315/99.**
BANCO DE SABADELL.— Reclamación n.º 1203/00.
BANKINTER.— Reclamación n.º 520/00.

El Banco de Murcia (expediente n.º 2315/99) canceló las tarjetas de la reclamante, al parecer, a instancia del titular de las tarjetas principales, sin comunicación previa a aquella y sin indicarle posteriormente las causas de la cancelación, pese a las múltiples reclamaciones, en tal sentido, realizadas por la interesada. Además, la entidad no conservaba copia de las instrucciones de cancelación supuestamente cursadas por el titular de la tarjeta principal, todo lo cual el Servicio estimó que era contrario a las buenas prácticas bancarias.

El Banco de Sabadell (expediente n.º 1203/00), emitió una tarjeta de crédito a favor de un empleado de la sociedad reclamante, con cargo a la cuenta de esta, pero sin la necesaria y pertinente autorización de la administración de la sociedad. Indudablemente, esta irregular actuación se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente relativo a Bankinter (n.º 520/00), el Servicio consideró que la entidad había quebrantado las buenas prácticas bancarias, al haber remitido a un cliente una tarjeta de crédito con posterioridad a haber recibido notificación de su fallecimiento y, además, por haberla entregado a una persona con un DNI diferente al del finado.

Remisión de tarjeta utilizando medios que no aseguran su recepción

Entidad: **CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2421/99.**

En este caso, el reclamante cuestionaba unos apuntes que la entidad había cargado en su cuenta, procedentes de la utilización de una tarjeta remitida por correo ordinario. El procedimiento de envío utilizado por la entidad no garantizaba la recepción del documento original por parte del destinatario, ni dejaba constancia de que la entrega se hubiese efectuado. Estos motivos han llevado al Servicio a desaconsejar en numerosas ocasiones el envío de documentos de tanta trascendencia por medio de este procedimiento, considerando que su utilización no se ajusta a las buenas prácticas bancarias.

Envío de tarjeta sin solicitud previa

Entidad: **BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1162/00.**

El Banco Santander Central Hispano decidió emitir una tarjeta a favor de la reclamante, sin solicitud previa por parte de la interesada ni formalización de contrato alguno. Una actuación así, por medio de la cual la entidad creó una relación jurídica sin el necesario consentimiento de su

cliente, fue considerada por el Servicio contraria a las buenas prácticas bancarias.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Las entidades no aportaron copia del documento contractual

Entidades: **BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1759/99.**

BANCO DE SABADELL.— Reclamación n.º 628/00.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).— Reclamaciones n.º 1917/99 y n.º 43/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1944/99.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS.— Reclamación n.º 1869/99.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 2187/99.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 379/00.

BANCO DE MURCIA.— Reclamación n.º 2315/99.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 633/00.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— Reclamación n.º 69/00.

BARCLAYS BANK.— Reclamación n.º 880/00.

En las reclamaciones de este epígrafe, las entidades no aportaron a los respectivos expedientes copia de los documentos contractuales de las tarjetas debidamente suscritos por los clientes. Esta omisión podía provenir o bien de que no hubieran sido formalizados en el momento inicial de la relación jurídica o bien de que no hubiesen sido conservados debidamente, contraviniendo la exigencia de la normativa mercantil y bancaria. Además, la falta de contrato no es conforme con la necesaria claridad, transparencia y justo equilibrio entre las prestaciones de las partes, que requieren las buenas prácticas bancarias y contraviene asimismo el «Código de buena conducta del sector bancario europeo relativo a los sistemas de pago mediante tarjeta», que en su cláusula primera dispone expresamente la exigencia de recoger por escrito los términos contractuales.

Falta de información en el documento contractual

Entidad: **BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1035/00.**

El Banco Santander Central Hispano no consignó en el contrato de una tarjeta de débito el límite de la pérdida económica a cargo del contratante, para los casos de uso fraudulento; además, tampoco aportó un documento contractual de otra tarjeta, en esta ocasión de crédito, en el que constara claramente el límite de crédito concedido, ya que la copia que había aportado la reclamante al expediente nada decía sobre este particular. Ambas actuaciones de

la entidad fueron estimadas contrarias a las buenas prácticas bancarias.

Cancelación unilateral de tarjetas

Entidades: CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 1689/00.

CAJA RURAL DE TENERIFE.— Reclamación n.º 474/00.

CAJA RURAL DE SEVILLA.— Reclamación n.º 2360/99.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 379/00.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).— Reclamación n.º 1917/99.

BANCO DE SABADELL.— Reclamaciones n.º 1734/99 y n.º 628/00.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 25/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1162/00.

En estos casos, las entidades decidieron en un momento determinado cancelar las tarjetas de crédito de sus clientes. El Servicio estima que en la medida en que se trata de operaciones de crédito basadas en la confianza entre la entidad y el acreditado y con un plazo de duración indefinido, hay que reconocer que las entidades tienen la posibilidad de cancelar unilateralmente los contratos. Sin embargo, esto no implica que las entidades estén exentas de cumplir con una serie de obligaciones específicas, en concreto las siguientes: en primer lugar, han de fundar su decisión en causas objetivas; en segundo lugar, deben comunicar previamente su decisión a los titulares de las tarjetas, con el fin de evitar a los interesados perjuicios adicionales a los que origine la mera anulación; finalmente, parece razonable restituir a los clientes la parte de la cuota periódica satisfecha, en proporción al tiempo que no van a disponer de las tarjetas. Pues bien, en los expedientes de este epígrafe, las entidades incumplieron todos o alguno de los requisitos enunciados, lo que motivó que el Servicio estimase que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Esta línea de argumentación es acorde con la doctrina impartida por el Tribunal Supremo, en sentencia de fecha 15 de noviembre de 1994, en la que se señala que «lo cierto es que el Banco no puede proceder a la cancelación de una tarjeta de crédito de manera estrictamente arbitraria o caprichosa, sino que necesariamente ha de concurrir una causa que la determine o justifique», disponiendo igualmente que «las exigencias de la buena fe comercial imponen que en los casos de procedencia de la cancelación de la tarjeta, por concurrir causa que la justifique, deba notificarse o anunciarse dicha cancelación al interesado».

En el expediente n.º 628/00, el Banco de Sabadell también canceló un servicio de buzón de correspondencia, sin comunicación previa a la reclamante. Como servicio gratuito que era, se estimó que la entidad no estaba obligada a

mantenerlo, pero lo adecuado hubiera sido comunicar previamente al cliente su intención de cancelarlo; al no hacerlo así, se estimó que la actuación de la entidad había sido, también en este punto, contraria a las buenas prácticas bancarias.

Bloqueo unilateral de tarjeta

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 2393/99 y n.º 172/00.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).— Reclamación n.º 43/00.

BANCO DE ANDALUCÍA.— Reclamación n.º 1053/00.

Las entidades relacionadas en este epígrafe adoptaron en un determinado momento medidas de bloqueo de las tarjetas de los reclamantes. Con un criterio similar al expuesto en el epígrafe anterior, referido a la cancelación de tarjetas por decisión unilateral de las entidades, el Servicio estima que también en el bloqueo las entidades deben cumplir una serie de requisitos: de un lado, siempre deben basar su decisión en una causa objetiva; de otro, deben comunicar a sus clientes previamente esta decisión, a fin de que no se padezcan perjuicios adicionales. Por tanto, también para la adopción de medidas de bloqueo que impidan el uso de las tarjetas conforme a lo pactado, resulta preceptiva la concurrencia de causa objetiva justificativa de la decisión adoptada y comunicación previa, de conformidad con la buena fe que debe existir en la relación contractual. En suma, por no haber respetado estas formalidades, el Servicio estimó que la actuación de las entidades en estos casos había resultado contraria a las buenas prácticas bancarias.

Falta de claridad y transparencia con el cliente

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1753/99.

OPEN BANK (actualmente, PATAGON INTERNET BANK).— Reclamación n.º 262/00.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 1753/99), no aclaró ni justificó convenientemente a su cliente el cálculo de los intereses ni el tipo aplicable a dos deudas en situación de morosidad, provenientes de unas disposiciones con tarjeta. Esta actuación mereció un pronunciamiento desfavorable del Servicio, pues de esa manera el banco había faltado a la transparencia exigible en las relaciones entre las entidades de crédito y sus clientes.

En el expediente relativo a Open Bank (n.º 262/00), el reclamante había efectuado dos disposiciones de efectivo en cajero automático, las cuales fueron asentadas en su cuenta corriente; días después, la entidad adeudó unas cantidades adicionales en la cuenta del reclamante, alegando que el cajero automático había sido cargado incorrecta-

mente y que el reclamante había obtenido cantidades superiores a las solicitadas. Pues bien, el Servicio no pudo pronunciarse acerca de las cantidades efectivamente recibidas por el reclamante, pero sí observó en la actuación de la entidad dos comportamientos contrarios a las exigencias de las buenas prácticas y usos bancarios: por un lado, ante esta incidencia, lo primero que debía haber hecho era advertir a su cliente a fin de, al menos, conocer su versión de lo sucedido y, en su caso, dar una explicación, con carácter previo a la realización de apunte alguno; por otro lado, ante una situación en la que las pruebas, e incluso el propio contrato, hacían presumir la corrección de la operación, constituía una actuación contraria a la buena fe contractual y un abuso de su situación de privilegio, que la entidad decidiera adeudar los importes cuestionados, unilateralmente y sin autorización del titular de la cuenta. Si el banco reclamado quería recuperar los importes que, a su juicio, había retirado indebidamente el reclamante, debería haber utilizado los medios que la legislación establece para la reclamación de cantidad, pero bajo ningún concepto era admisible utilizar en su exclusivo beneficio los fondos que el cliente había depositado, incumpliendo de ese modo sus obligaciones como depositario.

La entidad no acredita las instrucciones supuestamente recibidas

Entidad: **BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1883/99.**

En este caso, el reclamante discrepaba con la actuación del Banco Santander Central Hispano, quien había cancelado sus tarjetas de crédito, en cumplimiento de unas supuestas instrucciones verbales que manifestaba haber recibido del propio interesado. En la práctica bancaria es frecuente que los clientes cursen instrucciones verbales, por la propia agilidad del tráfico mercantil. No obstante, si los clientes discuten la existencia de las instrucciones o surgen discrepancias acerca de su contenido, no puede estimarse acorde a las buenas prácticas bancarias la actuación de la entidad que no cuente con el oportuno respaldo documental. Por ello, al no acreditar la existencia de estas supuestas instrucciones de cancelación de las tarjetas, no se estimó ajustada a las buenas prácticas bancarias la actuación del banco reclamado.

USO FRAUDULENTO

Las entidades no aplicaron los límites de responsabilidad ante operaciones fraudulentas

Entidades: **CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— Reclamación n.º 1471/00.**

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1235/00 y n.º 869/00.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.—Reclamación n.º 1645/00.

BARCLAYS BANK.— Reclamaciones n.º 880/00 y n.º 905/00.

BANKINTER.— Reclamación n.º 899/00.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 1839/99.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 1213/00.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2210/99.

UNICAJA.— Reclamación n.º 1477/00.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 1454/00.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 1102/00.

BANCO DE VALENCIA.— Reclamación n.º 2418/99.

CAJA DE ARQUITECTOS.— Reclamación n.º 889/00.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 1324/00.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.— Reclamación n.º 1306/00.

BILBAO BIZKAIA KUTXA.— Reclamación n.º 2389/99.

En estos supuestos, los reclamantes habían padecido el extravío o la sustracción de sus tarjetas de crédito, sin que hubieran puesto este hecho en conocimiento de las entidades emisoras, a fin de que pudieran bloquearlas, antes de que fueran utilizadas fraudulentamente por terceros no autorizados. Hasta ese momento, las entidades no están en condiciones de adoptar las medidas tendentes a evitar disposiciones irregulares, por lo que corresponde, en principio, al titular de la tarjeta soportar las consecuencias de lo sucedido, estando las entidades legitimadas para efectuar los cargos consiguientes.

A esta cuestión se refiere también la cláusula duodécima del «Código de buena conducta del sector bancario europeo, relativo a los sistemas de pago mediante tarjeta», de 14 de noviembre de 1990, que constituye la respuesta de las asociaciones europeas del sector de crédito (AESC) a la «Recomendación de la Comisión Europea relativa a los sistemas de pago, y, en particular, a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas» (n.º 88/590 CEE, de 17 de noviembre de 1988, DOCE L-317, de 24 de noviembre de 1988), que establece que «el titular no soportará aquellas pérdidas que excedan de 150 ecus (entiéndase euros), salvo que hubiese actuado de forma fraudulenta, a sabiendas o con negligencia grave o no haya observado las cláusulas 6.a), b) y c) de este Código» (las cláusulas mencionadas se refieren a las obligaciones a cargo del tenedor de la tarjeta de custodiar la misma, mantener en secreto el número clave de acceso a las operaciones y comunicar al emisor las incidencias que puedan producirse).

Igualmente, está generalizada la práctica de introducir en el condicionado de los contratos de tarjetas bancarias estipulaciones que limiten la responsabilidad del titular en modo análogo al que recoge el «Código de buena conducta» al que acabamos de hacer mención. La adopción de estas cláusulas es apreciada por el cliente bancario, que las tiene habitualmente en cuenta a la hora de contratar este servicio.

Sin embargo, en la mayoría de los casos a que se refiere el presente epígrafe, las entidades no atendieron tales requerimientos de seguridad, en la medida en que no aplicaron estos límites de responsabilidad, normativos o contractuales. En relación con estos límites, es frecuente que las entidades defiendan su no aplicabilidad, alegando negligencia grave de sus clientes en la custodia de las tarjetas o de los números secretos de acceso a su utilización. En los supuestos enumerados anteriormente, las entidades no justificaron en modo alguno la concurrencia de tal circunstancia, y ello dejando aparte el hecho de que el Servicio considera que deben ser los tribunales de justicia —no las entidades como parte interesada— los que analicen y dictaminen sobre el grado de diligencia empleada por los titulares de tarjetas en su utilización y custodia.

Por otra parte, el Servicio estima que tampoco es ajustado a las buenas prácticas bancarias el que, habiendo transcurrido varios años desde que las entidades asumieron voluntariamente el contenido de la Recomendación citada, existan aún contratos, como se puso de manifiesto en algunos de los expedientes de este epígrafe, que todavía no se habían adaptado a la recomendación comunitaria y que omitían recoger cláusulas contractuales de limitación de responsabilidad.

Resaltamos el caso concreto del expediente n.º 2389/99, en el que Bilbao Bizkaia Kutxa estableció el límite contractual de responsabilidad en treinta mil pesetas, esto es, por encima del límite comunitario y, además, modificó el límite de crédito de la tarjeta sin recabar el consentimiento del titular. Estas actuaciones, además de la genérica de este epígrafe, llevaron a considerar que la caja había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

Disposiciones fraudulentas con tarjeta de débito, cuyo importe excede el saldo de la cuenta asociada

Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1035/00.

El Banco Santander Central Hispano adeudó en la cuenta de la reclamante diversas disposiciones realizadas con una tarjeta de débito, cuya sustracción había denunciado. Estas disposiciones se autorizaron en descubierto y sin respetar el límite previsto para las compras o disposiciones en efectivo realizadas *off-line*, lo que supuso trasladar al cliente las consecuencias de estos fallos de funcionamiento del sistema. Este incorrecto proceder llevó al Servicio a estimar que la actuación del banco no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Compras fraudulentas con tarjeta en las que las firmas difieren de las del titular

Entidad: CAJA RURAL DE ALMERÍA.— Reclamación n.º 2399/99.

En este caso, a la vista de las facturas de unas compras realizadas con la tarjeta de la reclamante, cuya sustracción había denunciado, pudo constatarse a simple vista que las firmas recogidas en ellas no guardaban ninguna similitud entre sí y mucho menos con las firmas indubitadas de la reclamante recogidas tanto en el contrato de la tarjeta, como en los sucesivos escritos de reclamación y en la denuncia ante la policía, siendo así que estas últimas rúbricas sí que guardaban entre sí una gran semejanza. Por ello, el Servicio estimó que la Caja Rural de Almería debió haber advertido estas circunstancias y retroceder, inmediatamente y de forma definitiva, los cargos que mantenía en la cuenta de su cliente, habida cuenta de la falta del requisito esencial de la firma del titular en las referidas facturas. Obviamente, esta actuación de la caja rural se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

GRUPO VII

OPERACIONES EN DIVISAS Y BILLETES EXTRANJEROS

COMISIONES

Adeudo de comisiones no previstas contractualmente

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— *Reclamación n.º 214/00.*

En este caso, el reclamante era titular de una cuenta en dólares en la Caja de Ahorros de Madrid. Con motivo de una disposición en efectivo en dólares de la citada cuenta, la entidad le cobró una comisión de un determinado importe en concepto de manipulación de billetes extranjeros.

Al respecto, el Servicio realizó las siguientes consideraciones, con objeto de determinar si la actuación de la entidad había sido o no correcta: en efecto, la entrega de dichos billetes por parte de la entidad, con cargo al saldo que presentaba la cuenta en divisas, había supuesto la lógica conversión de las divisas a billetes. Nótese que hay importantes diferencias entre ambos conceptos, ya que si bien la divisa es un derecho de cobro sobre el país de origen de la misma y viene representada por una «anotación en cuenta», el billete es un derecho de cobro representado en un título físico, el propio billete, sin el cual desaparece tal derecho. Por tanto, antes de entregar los billetes a su cliente, el banco tiene que transformar la divisa, ya que va a proceder a adeudarla en la cuenta de su cliente y debe traer los billetes de un banco del país de origen. La tramitación de una operación en billetes tiene unos gastos propios que no tiene la divisa, motivo por el cual la cotización de los billetes es inferior a la de la divisa, ya que hay que descontarle a esta aquellos gastos. Al reclamante le adeudaron dólares en su cuenta, luego no había habido cambio

a otra moneda, pero los gastos de transformación de billete a divisa, lógicamente podían repercutirse vía comisiones.

No obstante lo anterior y, por tanto, con independencia del derecho que asistiría a la entidad a efectuar el cobro de la comisión reclamada, en este caso concreto pudo comprobarse que en el condicionado del contrato de cuenta corriente en divisa suscrito por el reclamante no constaba que estuviese expresamente pactada la comisión controvertida, operación por otra parte normal dada la naturaleza de la cuenta. Pues bien, fue este hecho el que motivó que el Servicio concluyese que la actuación de la entidad había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

Falta de transparencia en el cobro de comisiones

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— *Reclamación n.º 1068/00.*

En el expediente de este epígrafe, la reclamante solicitó una operación de cambio de un determinado importe de francos franceses a su contravalor en pesetas, discrepando con la comisión que le había cobrado el banco reclamado, ya que entendía que no había sido debidamente informada de los gastos que generaría la operación. El Servicio entendió que la entidad no había actuado conforme a las buenas prácticas bancarias, en dos hechos concretos: de un lado, por no haber informado previamente a la reclamante de la comisión a aplicar a la operación y no figurar la misma en el tablón de anuncios de la sucursal; de otro lado, por no haber hecho constar en el documento de liquidación entregado a la reclamante el concepto de la deducción que había efectuado.

GRUPO VIII

CUESTIONES VARIAS

AVALES Y GARANTÍAS

Comisiones y gastos

Entidad: BANCO DE VITORIA.— Reclamación n.º 2381/99.

El Banco de Vitoria avaló al reclamante ante una determinada sociedad, estableciéndose una fecha determinada de duración de la garantía. Llegado el término de vencimiento fijado por los interesados, el banco continuó cobrando las comisiones trimestrales que habían estipulado para la vigencia del contrato. El Servicio estimó que estos cobros eran improcedentes, ya que desde la cancelación del aval el banco no había prestado al reclamante servicio alguno que legitimase el adeudo de tales comisiones. En suma, por esta razón se estimó que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Información y documentación

Entidades: BANCO GALLEGO.— Reclamación n.º 2342/99

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).— Reclamación n.º 2326/99.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ÁVILA.— Reclamación n.º 1614/99.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1452/00.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 478/00.

En el expediente referido al Banco Gallego (n.º 2342/99), los reclamantes garantizaron, como fiadores del deudor, los préstamos que este había solicitado a la entidad reclamada. Pues bien, a la vista de la documentación aportada al expediente, no quedó acreditado que la entidad hubiese notificado a la parte deudora ni a los fiadores la liquidación de la deuda, a fin de que pudieran regularizarla, antes de proceder a la realización de la garantía prendaria de unas imposiciones que se habían constituido. Por este motivo, el Servicio estimó que la actuación del banco reclamado no se ajustó a las buenas prácticas bancarias.

Similar fue la incidencia que se puso de manifiesto en el expediente n.º 2326/99, en el que Argentaria (actualmente BBVA) no acreditó haber requerido de pago al fiador del deudor, tal y como exigía el contrato, las cantidades pendientes del préstamo que la entidad reclamada había concedido al deudor de la operación. No solo esto, sino que además incluyó al fiador en un registro de impagados, todo lo cual fue estimado por el Servicio como contrario a las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

La Caja de Ahorros de Ávila (expediente n.º 1614/99), demoró dieciocho meses la notificación a los reclamantes, como fiadores de una operación de préstamo hipotecario, la situación de impago en que se encontraban. El Servicio estimó que esta demora no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, ya que así había privado a los fiadores de la posibilidad de evitar gastos suplementarios.

Por su parte, la Caja de Ahorros de Madrid (expediente n.º 1452/00), incurrió en una falta de claridad y transparencia en la redacción de la carta de aval que extendió a solicitud de su cliente a favor de un tercero, ya que no quedaba claro el alcance que debía darse al plazo de validez establecido de duración de la garantía; en efecto, no podía determinarse si tenía como finalidad establecer un plazo a partir del cual el beneficiario del aval no podría reclamar ante la entidad avalista o si, por el contrario, lo que fijaba era un plazo dentro del cual las obligaciones garantizadas deberían haber nacido. Además, la caja continuó cobrando comisiones por el aval después de extinguido el plazo de validez de la garantía; aunque la entidad retrocedió las comisiones indebidamente cobradas, no dio a los apuntes de rectificación la misma fecha valor que a los apuntes originales. Ambas actuaciones llevaron al Servicio a considerar que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

La Caja Provincial San Fernando (expediente n.º 478/00), emitió unos preavales a solicitud de los reclamantes, a fin de presentarlos ante un determinado organismo público. Pues bien, la sociedad reclamante discrepaba con el hecho de que la caja les hubiese cobrado comisiones por los cita-

dos preavales, invocando que en ningún momento habían sido advertidos de que pudiesen devengarse gastos por la emisión de los preavales. En la tramitación del expediente se puso de manifiesto que la entidad no había recogido por escrito las condiciones aplicables a los preavales concedidos, para que así quedara constancia tanto de las comisiones aplicables, en su caso, a la operación, como la autorización de los avalados para adeudar su importe en cuenta, evitando de ese modo controversias como la surgida. Al no haber actuado la entidad de la forma descrita, el Servicio estimó que no se había ajustado al principio de transparencia que debe regir sus relaciones con los clientes y, por lo tanto, que había quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios. Igualmente, se consideró merecedor de un pronunciamiento desfavorable el hecho de que percibiera comisiones por riesgo cuando, según se deducía de la definición de preaval que la entidad tenía recogida en sus tarifas, tal riesgo no existía al considerarse aquel como una favorable disposición a conceder, en su momento, el oportuno aval pero nunca como un compromiso en firme.

Falta de diligencia

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 489/00.

La Caja de Ahorros de Madrid constituyó a favor de la sociedad reclamante un preaval en lugar de un aval bancario, lo que determinó su exclusión de un concurso convocado por un determinado organismo público. Tras la tramitación del expediente, quedó acreditada la existencia de un error en la entidad, la cual reconoció que debió haber expedido, conforme exige la normativa sobre contratación administrativa, un verdadero aval bancario en lugar del preaval que efectivamente entregó. En opinión del Servicio, este tipo de equivocaciones son impropias de una entidad dedicada profesionalmente a la realización habitual de estas operaciones de garantía, lo que llevó a considerar su actuación contraria a las buenas prácticas bancarias.

CRÉDITOS DOCUMENTARIOS

Información y documentación

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 2395/99.

La sociedad reclamante era beneficiaria de un crédito documentario abierto en su día por el Banco Exterior de España (actualmente Banco Bilbao Vizcaya Argentaria); tras la entrega de la mercancía objeto de transacción por parte de la sociedad reclamante a la entidad ordenante del crédito, el banco reclamado no ordenó los pagos estipulados, invocando el incumplimiento de ciertos condicionantes de la carta de crédito y de determinados plazos en la entrega de la documentación. Tras esta incidencia, la sociedad reclamante realizó diversas gestiones en defensa de sus inte-

reses; entre otras, se dirigió a la entidad reclamada, la cual entendió que nada la vinculaba con aquella. El Servicio estimó que la actuación de la entidad no podía considerarse acorde a las buenas prácticas bancarias, ya que por el hecho de que la sociedad reclamante no fuese cliente de la entidad, no podía perder su legítimo derecho a ser informada con todo detalle de los términos en los que se había desarrollado la operación en la que, indudablemente, era parte interesada y que le había supuesto una pérdida económica importante.

IMPUESTOS Y SEGURIDAD SOCIAL

Falta de transparencia o de información

Entidad: BANCAJA.— Reclamación n.º 1363/00.

El reclamante, en un determinado momento, se dirigió a Bancaja con el fin de domiciliar en su cuenta el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica de un automóvil que acababa de adquirir, para lo cual dejó en la entidad un escrito con sus instrucciones sobre el particular; pasado el tiempo, constató que todos los recibos devengados desde ese momento no habían sido atendidos, reclamándose el Ayuntamiento en cuestión con los recargos devengados. La entidad invocaba que no había sido posible efectuar en su momento las gestiones pertinentes para domiciliar el pago, ya que había que esperar a que el cliente recibiese la primera notificación del Ayuntamiento, de la que tomarían las referencias pertinentes; también afirmaba que así lo comunicó al cliente en su momento, por lo que entendía que había informado debidamente al interesado. No obstante, el Servicio entendió que Bancaja había actuado en contra de las buenas prácticas y usos bancarios, al no haber contestado por escrito al presentado por el reclamante en la sucursal, ya que si la entidad hubiera efectuado una contestación escrita, en el sentido que fuese, hubiera quedado constancia y acreditación de todo lo que alegaba, con lo que la incidencia que aquí se puso de manifiesto se hubiera podido evitar.

Falta de diligencia

Entidades: BANKINTER.— Reclamaciones n.º 2072/99 y n.º 742/00.

CAJA DE AHORROS DE CATALUÑA.— Reclamación n.º 1668/99.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 2051/99.

BNP ESPAÑA.— Reclamación n.º 31/00.

Tras la domiciliación en la cuenta de la reclamante de los pagos correspondientes a la cotización a la Seguridad Social en el régimen de autónomos, y después de haber sido debidamente atendido el primer vencimiento, las dos mensualidades siguientes no fueron adeudadas en su cuenta de Bankinter (expediente n.º 2072/99). Del análisis del expediente se desprendía que, una vez conocida la falta de presentación del primero de los recibos impagados, hubo

tiempo suficiente para evitar que tal circunstancia se volviera a producir con el siguiente, mediante la oportuna comunicación a la Seguridad Social (la reclamante afirmaba que se le informó en la sucursal bancaria que así se haría, sin que la entidad desmintiera este extremo ni acreditase la realización de gestión alguna ante el ente público) o bien, en todo caso, para que se obviaran las consecuencias perjudiciales de una eventual nueva falta de presentación, efectuando el pago de dicho mensualidad por otro cauce. Dado que la entidad no solucionó, ni aclaró, adecuadamente la incidencia planteada, en contra de su compromiso, ni tampoco asumió a posteriori su responsabilidad respecto a las consecuencias perjudiciales acarreadas a su cliente, el Servicio estimó que todo ello era merecedor de un pronunciamiento desfavorable a su proceder, concluyendo que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En la otra reclamación relativa a Bankinter (n.º 742/00), la sociedad reclamante comprobó en un determinado momento que durante meses la entidad había cargado por duplicado en su cuenta el pago de las cotizaciones de la empresa a la Seguridad Social. El origen de la incidencia se encontraba en que el banco recibió y tramitó una duplicidad de órdenes para un mismo pago —depósito de los documentos de cotización y orden de domiciliación—; este comportamiento, recibir órdenes que eran reiterativas y ejecutarlas por partida doble, no podía considerarse acorde con la profesionalidad y diligencia que debe presidir la actuación de una entidad de crédito.

En el expediente n.º 1668/99 se puso de manifiesto la discrepancia existente entre el reclamante y la Caja de Ahorros de Cataluña relativa a si aquel había entregado o no el dinero necesario para atender en efectivo unos seguros sociales correspondientes a un determinado período. La caja sostenía que el reclamante no había efectuado ingreso alguno —aportando como prueba los libros diarios de caja y el cuadro contable de ese día— y que el hecho de que los boletines estuviesen sellados obedeció a un error, ya que la cuenta no presentaba en aquel momento saldo suficiente para atenderlos; por su parte, el reclamante aseveraba que los seguros fueron pagados por ventanilla, entregando para ello en efectivo el importe de los mismos. Pues bien, el Servicio no pudo pronunciarse sobre la referida discrepancia, pero no pudo menos que considerar la actuación de la entidad contraria a las buenas prácticas y usos bancarios, por las razones siguientes: de un lado, estampó, según ella misma manifestaba, un sello en los boletines de cotización a la Seguridad Social, con los efectos que ello supone, sin asegurarse de que el pago efectivamente se había realizado; además, al cabo de tres años, adeudó el importe de los seguros sociales en la cuenta del cliente, cuando esta no disponía de saldo alguno y sin contar con el preceptivo consentimiento del titular. En una situación de estas características, si la entidad estimaba que su cliente se estaba lucrando por un error que ella misma había co-

metido, debía haber hecho valer su pretensión, exigiendo el pago de lo que consideraba que le era debido, pero a través de los medios que el Derecho pone a su disposición; por el contrario, no cabía admitir que se resarciera sin más mediante un adeudo en descubierto, transcurridos casi tres años de haber cometido el error invocado.

El reclamante del expediente n.º 2051/99 fue requerido en un determinado momento por la Tesorería General de la Seguridad Social por falta de ingreso de una cuota del Régimen Especial Agrario; ante ello, interpuso recurso ordinario aportando el justificante de pago sellado por Caja España de Inversiones. La Seguridad Social resolvió anulando la reclamación contra el interesado, al comprobar, con dicho justificante, el abono realizado en el plazo reglamentario, por lo que se dirigió contra la caja para aclarar lo sucedido. La entidad, ante la reclamación de la Tesorería, abonó la totalidad de la cantidad reclamada, pero al considerar que había existido un error y que su cliente no había llegado a pagar nunca la cuota controvertida, procedió unilateralmente a adeudársela en la cuenta. El Servicio consideró que Caja España no estaba legitimada para adeudar a su cliente la cantidad que la Tesorería de la Seguridad Social le requería a ella directamente, sin mediar, caso de no llegar a un acuerdo, la correspondiente reclamación judicial, pues serían los Tribunales de Justicia los únicos competentes para decidir si el importe reclamado por la Seguridad Social a Caja España era o no repercutible al reclamante. En definitiva, el Servicio entendió que no se ajustaba a las buenas prácticas bancarias esta actuación unilateral por parte de la entidad.

En el expediente n.º 31/00, el reclamante cuestionaba que se aplicara el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) a los gastos de correo por los documentos que BNP España le enviaba; además, denunciaba que en el propio impreso de la entidad constara una casilla diseñada para su repercusión, así como la posibilidad de que no nos encontráramos ante un cobro aislado, sino generalizado. Tras la intervención del Servicio, las sumas indebidamente cobradas al reclamante fueron retrocedidas, pero en la tramitación del expediente quedó acreditado que, tiempo después de la incidencia y conocedora la entidad de la improcedencia de su práctica, su sistema informático y operativo, así como los propios impresos destinados a la clientela continuaban sin modificarse. En suma, el proceder del banco denotaba una actitud pasiva y poco diligente, que mereció la valoración desfavorable del Servicio.

SEGUROS

Falta de diligencia

Entidades: CAIXA DE AFORROS DE VIGO, OURENSE E PONTEVEDRA (CAIXANOVA).— Reclamaciones n.º 855/00 y n.º 1032/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1537/00, n.º 263/00 y n.º 1662/00.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2275/99.

CAJA DE AHORROS DE MURCIA.— Reclamación n.º 167/00.

CAJA RURAL DEL JALÓN.— Reclamación n.º 1314/00.

En el expediente n.º 855/00, el reclamante denunciaba que, tras la muerte en accidente de su madre, intentó el cobro de una póliza de seguros que esta había contratado con una determinada compañía de seguros, a través de Caixanova; sin embargo, a pesar de haber entregado todos los documentos requeridos, resolvieron que no tenía derecho al cobro solicitado. Tras el estudio de la documentación aportada, pudo comprobarse que la póliza de seguro de accidentes originaria indicaba, como causa de exclusión, el hecho de alcanzar los setenta años de edad. Además, con posterioridad se canceló esta póliza y se sustituyó por otra, que es la que se encontraba en vigor al fallecer la interesada. En aquel momento, esta contaba ya con los setenta años de edad, a pesar de lo cual la caja le remitió el escrito informándole de la cancelación de la anterior póliza y de la entrada en vigor de la nueva, a cambio de la domiciliación de su pensión. Lo anterior, supone que la caja incurrió en una negligencia impropia de una entidad de crédito y, por tanto, que no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, ya que la citada comunicación pudo generar una lógica expectativa en la interesada que finalmente se vio truncada. Evidentemente, no parecía admisible la remisión de un documento ofertando e informando sobre unas ventajas, con el objetivo de captar pasivo, a una persona que ya no podía acceder a las mismas.

En el otro expediente relativo a Caixanova (n.º 1032/00), el reclamante exponía su queja contra la entidad por haber procedido unilateralmente a sustituir la póliza de un seguro de accidentes gratuito que mantenía con una compañía aseguradora, por otra en la que se excluía el riesgo de invalidez, manteniendo el de fallecimiento. Al haberle sido reconocida una incapacidad permanente derivada de accidente de trabajo, que se hallaba cubierta por la póliza inicial, se dirigió a la entidad para solicitar la indemnización pactada y se encontró con la negativa a afrontar el pago, basándose en las circunstancias expuestas. A la vista de la documentación aportada, la entidad no acreditó que hubiera notificado en su momento al reclamante su decisión de anular la póliza de accidentes que tenía suscrita con la compañía de seguros para sustituirla por otra póliza con menor cobertura de riesgos, siendo así que la carga de la prueba de tal comunicación recaía, obviamente, sobre la caja reclamada. Esta actuación mereció un pronunciamiento desfavorable del Servicio, ya que la entidad había faltado a las exigencias de la buena fe y mutua confianza que deben presidir las relaciones con la clientela.

Similar fue la incidencia que se puso de manifiesto en los expedientes n.º 263/00 y n.º 1662/99, en los que el Banco Santander Central Hispano procedió unilateralmente a anular las pólizas de unos seguros de accidentes gratuitos que mantenían con una compañía aseguradora los causantes de los reclamantes. La entidad reclamada no acreditó

haber notificado en su momento a los interesados la decisión que adoptó de anular la póliza de accidentes al colectivo al que pertenecían los causantes de los reclamantes, por lo que, recayendo sobre ella la carga de la prueba, el Servicio estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1537/00, el reclamante exponía que suscribió una póliza de seguro que cubría el riesgo de desempleo e incapacidad temporal para el pago de las cuotas de amortización del préstamo que le había concedido el Banco Santander Central Hispano. Cuando meses más tarde causó baja laboral y solicitó el cumplimiento de lo contenido en la póliza, se encontró con la sorpresa de que la aseguradora le indicó que, por omisión del banco, no constaba en sus archivos como asegurado y que nunca habían recibido la liquidación de la prima correspondiente, por lo que desestimaron su reclamación de pago. Además, la aseguradora le indicó que ignoraban los motivos por los que el banco reclamado no les había comunicado los datos ni se había pagado la prima, trasladando con ello la responsabilidad de lo sucedido a la entidad reclamada. Pues bien, aunque el Servicio no podía pronunciarse acerca de la aplicabilidad o no de la póliza de seguro al siniestro, ni tampoco sobre si dicha garantía había sido o no consolidada, sí parecía evidente la falta de diligencia con que había obrado el banco reclamado. En efecto, había eludido su responsabilidad de modo absoluto, limitándose a dirigir a su cliente a la Dirección General de Seguros, pero ni siquiera se había tomado la molestia de contactar con la aseguradora —a pesar de las acusaciones de esta— para interesarse y averiguar lo ocurrido, depurando las responsabilidades a que hubiese lugar. En resumen, a pesar de su decisiva intervención en los hechos, no tomó cartas en el asunto, eludiendo la obligación que tenía de defender los intereses de su cliente, con mayor motivo cuando la otra entidad interviniente formuló acusaciones como las contempladas.

En el expediente relativo a Banesto (n.º 2275/99), el hijo del reclamante tenía una cuenta cuya publicidad declaraba que podía beneficiarse de un seguro de accidentes. Fallecido aquel, la entidad manifestaba que no reunía los requisitos exigidos para tener derecho al cobro del seguro y, además, que no había suscrito el boletín de adhesión a la póliza de seguro. El Servicio estimó que la actuación de la entidad había sido contraria a los principios de claridad y transparencia requeridos por las buenas prácticas bancarias, ya que ni de la publicidad emitida ni de los demás documentos aportados se desprendía cuáles eran los requisitos necesarios ni las formalidades que debían cumplimentarse a fin de tener derecho a las ventajas ofertadas.

En la reclamación n.º 167/00, el Servicio consideró que la Caja de Ahorros de Murcia se había apartado de las buenas prácticas bancarias al no recoger por escrito la renuncia expresa del cliente o al menos avisarle por ese procedimiento de la pérdida de cobertura de un seguro colectivo

anexo a unas tarjetas, con motivo de haber solicitado el interesado la devolución de las cuotas de mantenimiento de las mismas, incurriendo así en una falta de transparencia a todas luces censurable.

La Caja Rural del Jalón (expediente n.º 1314/00) procedió, después de que su cliente diese orden de cancelar un plan de pensiones, a cargar y anular, por tres veces, nuevas aportaciones periódicas durante más de dos meses, lo que puso de manifiesto una falta de diligencia a la hora de solucionar esta incidencia, claramente contraria a las buenas prácticas bancarias.

OTRAS CUESTIONES

Registros de impagados

Entidad: **BANCAJA.— Reclamación n.º 1292/00.**

En este caso, el Servicio estimó que Bancaja no fue lo diligente que exigen las buenas prácticas bancarias, ya que tras conocer que las letras que había descontado a un cliente suyo habían sido presuntamente falsificadas por este, no inició acciones judiciales con objeto de averiguar lo sucedido y preservar la seguridad del tráfico mercantil; tan solo se limitó a aguardar al cobro de las mismas y a mantener en el R.A.I. a la sociedad reclamante, la cual constaba como librada de los efectos, supuestamente ajena a todo lo que había sucedido.

Falta de colaboración con el Servicio de Reclamaciones

Entidades: **CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ÁVILA.— Reclamación n.º 2362/99.**

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2269/99.

BANKINTER.— Reclamaciones n.º 2308/99 y n.º 1503/99.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamación n.º 1440/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 2395/99 y n.º 174/00.

En estas reclamaciones, las entidades reclamadas no aportaron la información y/o documentación necesaria para comprobar los hechos que habían sido objeto de reclamación, impidiendo así que el Servicio pudiera desarrollar las labores propias de su ámbito de competencia. En suma, no formularon sus alegaciones en la forma exigible por las buenas prácticas bancarias, lo que fue estimado como una

falta de colaboración con la Institución encargada de ejercer las funciones de supervisión y disciplina bancaria.

Regalo promocional defectuoso

Entidad: **BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2385/99.**

En este caso, la reclamante denunciaba la recepción de una serie de objetos defectuosos, los cuales obedecían a la retribución en especie de un depósito por parte del banco reclamado. El Servicio estimó que el Banco Español de Crédito no se había ajustado a las buenas prácticas y usos bancarios, ya que no había demostrado ni justificado debidamente las razones por las que no había atendido la petición de devolución, por defectuosos, de los objetos que la cliente había recibido como retribución del depósito. En suma, se había puesto de manifiesto un ineficaz sistema de aviso de estas incidencias, del que era responsable la entidad que lo había implantado e impuesto, esto es, el propio banco.

Falta de información al cliente en relación con la integración de otra entidad en la red de la entidad reclamada

Entidad: **CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1684/00.**

El reclamante mostraba su disconformidad con la desaparición de un producto ofrecido por Banca Jover, una vez que esta entidad había pasado a depender de la Caja de Ahorros de Madrid. A propósito de este asunto, el Servicio consideró que parecía lógico que en relaciones de duración indefinida en el tiempo, las condiciones establecidas en su momento por una entidad no tuvieran necesaria y obligatoriamente que ser respetadas por las que sustituía. Ahora bien, es exigible que en estas circunstancias el cambio se realice del modo más satisfactorio para la clientela, facilitándole la mejor alternativa posible y, por supuesto, la mayor transparencia informativa. No actuó así la Caja de Ahorros de Madrid en esta ocasión, ya que modificó las condiciones aplicables a la relación hasta entonces mantenida, sin previo aviso, teniendo que ser el cliente quien advirtiese las variaciones que se habían llevado a cabo. En suma, el Servicio estimó que la Caja de Ahorros de Madrid no había obrado con la claridad y transparencia que exigen las buenas prácticas y usos bancarios, al no haber informado debidamente del cambio operado en su operativa y política comercial, por la integración de una entidad de la que el reclamante era cliente —Banca Jover— en la red de la caja reclamada.

CAPÍTULO IV

CRITERIOS DE INTERÉS GENERAL

De conformidad con lo que establece el número noventa y uno 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 depositaria, 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.