

CAPÍTULO I

**PRESENTACIÓN**

Fiel a su obligada cita anual se publica la Memoria del Servicio de Reclamaciones conforme dispone el número noveno de la Orden de 12 de diciembre de 1989.

El último año del pasado siglo, catorce de la existencia del Servicio, ha transcurrido sin especiales novedades pero pleno de actividad tanto en lo que constituye el desarrollo normal del Servicio, es decir, la emisión de informes, como en las relaciones mantenidas dentro de la Unión Europea con órganos de parecida o similar finalidad. Concretamente se puso en funcionamiento el 31 de enero de 2001 la «Red transfronteriza de denuncias extrajudiciales en el ámbito de los servicios financieros en el espacio económico europeo», cuyo origen está en el Memorándum de acuerdo sobre una red de denuncias transfronterizas extrajudiciales en el ámbito expresado, siendo su objetivo la cooperación de los participantes para facilitar la solución extrajudicial de litigios transfronterizos entre consumidores y proveedores en el ámbito de los servicios financieros. El Banco de España acordó adherirse al indicado Memorándum, en aplicación del cual ya se han efectuado remisiones de reclamantes a los órganos competentes de Portugal, Bélgica, Reino Unido, Irlanda y Luxemburgo (1).

Además, se celebró en México un Seminario Internacional sobre la Protección de Usuarios de Servicios Financieros, organizado por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), institución de dicho país con funciones cuyo propio nombre explica y al que una representación del Servicio de Reclamaciones asistió y participó activamente junto con representantes de Canadá, Colombia, Estados Unidos, Irlanda, Nueva Zelanda y Reino Unido.

Volviendo a la actividad típica del Servicio, las reclamaciones han aumentado sensiblemente, como más adelante se detalla, sin que pueda señalarse una materia que especialmente concite las quejas, de modo que continúan en proporciones semejantes a años anteriores.

El número de reclamaciones favorables a los reclamantes fue porcentualmente muy similar al año anterior, así como el de los allanamientos de las entidades a las tesis de aquellos; igualmente los informes favorables a los criterios sostenidos

por las entidades tampoco difieren significativamente, todo ello, que en el Capítulo II se analiza detalladamente, hace pensar en que se ha alcanzado una cierta estabilidad en las cifras que únicamente puede alterar la aparición de nuevas operaciones que precisamente por su novedad y consiguiente falta de práctica y conocimiento a fondo para las partes implicadas pueda modificar la actual situación.

Parece obligado llamar la atención sobre la práctica, mala práctica, tan extendida en el uso diario de las tarjetas de crédito y débito, consistente en la falta de comprobación por parte del comercio de la coincidencia o similitud entre la firma que figura en la tarjeta y la que suscribe su tenedor y que en el supuesto de crear duda razonable en el vendedor debe conducir a la identificación del usuario a través de su DNI. Es decir, que no es una mala práctica imputable a las entidades de crédito sino a los comerciantes en general y cuya erradicación contribuiría a que desaparecieran multitud de reclamaciones realizadas por clientes desposeídos de sus tarjetas —robo, hurto, pérdida, etc.— que se ven desagradablemente sorprendidos al comprobar el uso realizado con ellas con quebranto para su patrimonio y que se hubiera evitado con una mínima cautela.

En este mismo tema de las tarjetas de crédito o débito es preciso señalar el especial cuidado que los usuarios deben prestar a su conservación y vigilancia, procurando memorizar el número de PIN o clave y, desde luego, en el supuesto de llevarlo anotado, hacerlo de tal manera que quede más lejos de donde se guarde la tarjeta.

Las entidades de crédito, por su parte, deben insistir cerca de los establecimientos para que estos se cercioren de la plena identificación entre el usuario y la tarjeta que emplea, evitando así el uso fraudulento de esta.

Es de destacar que no obstante el elevadísimo número y empleo de las tarjetas, tanto de débito como de crédito, el número de reclamaciones que tienen en ellas su origen no es especialmente significativo lo que hace pensar que las entidades aplican el «Código de buena conducta del sector bancario europeo relativo a los sistemas de pago mediante tarjeta» de 14 de noviembre de 1990 y la limitación de responsabilidad para el usuario que de dicha norma dimana, cifrada en 150 euros (24.958 pesetas).

Los informes del Servicio siguen teniendo en general un elevado índice de cumplimiento por parte de las entidades,

---

(1) La información concerniente a esta Red se encuentra en la página de Internet:

[http://europa.eu.int/comm/internal\\_market/en/finances/consumer/adr.htm](http://europa.eu.int/comm/internal_market/en/finances/consumer/adr.htm)

si bien y como ya se ha comentado en anteriores Memorias hay determinadas reclamaciones que, por razón de su naturaleza, no son susceptibles de rectificación por parte de la entidad, especialmente las derivadas de falta de diligencia en casos puntuales, tales como: retraso en cursar una transferencia, falta de pago de un cheque no obstante existir fondos, etc. En el presente ejercicio se está efectuando un seguimiento puntual de las rectificaciones de las entidades que nos permitirá proporcionar datos más concretos en la próxima Memoria.

En ocasiones los tribunales, cuando la entidad no ha rectificado o actuado conforme el criterio marcado por el Servicio, han resaltado este hecho valorándolo de forma muy negativa para aquella; cabe destacar la reciente Sentencia de la Sala 1.<sup>a</sup> del Tribunal Supremo fechada el 14 de diciembre de 2000, en la que textualmente se dice: «... *el Tribunal de apelación ha valorado sin duda insuficientemente ... la ausencia de actuaciones significativas del Banco gestor, como reacción ante el informe del Banco de España que le acusaba de negligencia en una actuación no ajustada a los buenos usos y prácticas del sector en que desenvuelve su actividad*». Todo lo cual llevaba al Tribunal Supremo a multiplicar por diez la indemnización fijada por el Tribunal inferior.

Resulta obligado referirnos de nuevo a la labor de los defensores de los clientes de las entidades, digna de enco-

mio por cuanto resulta de una enorme eficacia en la generalidad de los casos. Como en otro lugar se comenta con mayor detalle, disponen de la figura del defensor del cliente u órgano equivalente un número de entidades cuyo volumen de actividad financiera sobrepasa el 96 % del total del mismo, siendo, sin embargo, aconsejable que todas contaran con él.

Finalmente, destacaremos que el anexo legislativo se ha ampliado con la incorporación de dos normas: la Ley 9/1999, de 12 de abril, sobre régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea, y la Orden de 16 de noviembre de 2000, que la desarrolla, por ser motivo de especial preocupación a nivel comunitario, tanto el abaratamiento de las transferencias como la reducción del plazo de ejecución de las mismas.

Otra Orden, de la misma fecha, es relevante para el Servicio en tanto viene a incluir las reclamaciones presentadas contra establecimientos de cambio de moneda entre aquellas que el mismo puede recibir y tramitar, según dispone su artículo 9. Debe advertirse, no obstante, que dicha competencia se ciñe exclusivamente a las reclamaciones relativas a aquellos establecimientos que, además de la habitual operación de compra de billetes extranjeros o cheques de viaje, se encuentran autorizados para realizar operaciones de venta de aquellos o transferencias con el exterior.